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

|  |  |
| --- | --- |
| 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 SITE LES EUMENIDES**  **(CCTP)** |

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

[1. OBJET DU MARCHE 3](#_Toc192246213)

[2. DESCRIPTION DU SITE ET DES OUVRAGES 3](#_Toc192246214)

[2.1 Lieux d’exécution des prestations 3](#_Toc192246215)

[2.2 Surfaces des locaux 3](#_Toc192246216)

[3. Exécution des prestations 3](#_Toc192246217)

[3.1 Le bionettoyage 3](#_Toc192246218)

[3.2 Fréquence des prestations 4](#_Toc192246219)

[3.2 Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) 7](#_Toc192246220)

[4. HORAIRES ET JOURS D’INTERVENTION 7](#_Toc192246221)

[5. MATERIELS – PRODUITS D’ENTRETIEN – PRODUITS SANITAIRES 7](#_Toc192246222)

[5.1 Les matériels 7](#_Toc192246223)

[5.2 Produits d’entretien 7](#_Toc192246224)

[5.3 Produits sanitaires 7](#_Toc192246225)

[6. LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION 7](#_Toc192246226)

[6.1 Matériels et équipements 7](#_Toc192246231)

[6.2 Locaux et matériels mis à la disposition du prestataire 8](#_Toc192246232)

[6.3 Clés, badges « contrôles d’accès » et alarme 8](#_Toc192246233)

[7. HYGIENE ET SECURITE 9](#_Toc192246234)

[7.1 Règles de sécurité 9](#_Toc192246235)

[7.1.1 Matériels 9](#_Toc192246236)

[7.1.2 Biens 9](#_Toc192246237)

[7.1.3 Personnes 9](#_Toc192246238)

[7.1.4 Discipline 9](#_Toc192246239)

[7.2 Plan de prévention 9](#_Toc192246240)

[7.3 Signalisation des prestations 10](#_Toc192246241)

[7.4 Visites médicales 10](#_Toc192246242)

[8. SUIVI DES PRESTATIONS 10](#_Toc192246243)

[8.1 Vérification des prestations 10](#_Toc192246244)

[8.1.1 Niveau d'obligation prévu au contrat 10](#_Toc192246245)

[8.1.2 Opérations de vérification du service fait 11](#_Toc192246246)

[8.1.3 Suivi quotidien sur site 13](#_Toc192246247)

[8.2 Outils à mettre en place par le titulaire 13](#_Toc192246248)

[8.2.1 Cahier de liaison 13](#_Toc192246249)

[8.2.3 Fiches de postes / fiches de missions 14](#_Toc192246250)

[8.3 Contrôle de l’exécution de la prestation 14](#_Toc192246251)

[8.4 Traitement des anomalies 14](#_Toc192246252)

## OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l’exécution des prestations de nettoyage de locaux de l’établissement des Euménides.

## DESCRIPTION DU SITE ET DES OUVRAGES

## 2.1 Lieux d’exécution des prestations

Les prestations seront à réaliser sur le site des Euménides au 45 boulevard Jean Sauvage 49055 Angers CEDEX 02

## 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 résultats.

Les locaux à entretenir sont des locaux à utilisation médicale, tertiaire et de circulation. L’entretien devra s’effectuer avec la méthode du bionettoyage.

Le titulaire du marché devra fournir les attestations de formation des agents titulaire et remplaçants affectés à l’entretien des sites.

## 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 bio nettoyage soient exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux et au regard des procédures et fiches d’enregistrement mises en œuvre dans l’établissement ou selon celles définies par le titulaire du marché.

Le titulaire s’engage à faire respecter par son personnel, les procédures en œuvre dans l’établissement et à produire des fiches d’enregistrement des locaux entretenus.

Pour réaliser le bionettoyage de ses locaux et équipements, les établissements utilisent des bandeaux de sols en microfibre et des lavettes en microfibre avec la technique de la pré-imprégnation.

## Fréquence des prestations

**Travaux journaliers (5 jours par semaine, du lundi au vendredi inclus sauf jours fériés)**

**Au niveau du SAS de l’accueil porte A :**

* Aspiration des sols textiles
* Enlèvement des traces de doigt sur la vitrerie visible à hauteur d’Homme

**Plateau d’accueil administratif**

* **Interdiction** de nettoyage des écrans d’ordinateurs et claviers
* Vidage des poubelles
* Essuyage humide avec un détergent/désinfectant des
  + Bureaux
  + Meubles
  + Téléphones
  + Interrupteurs et poignées de portes.
* Balayage et nettoyage humide des sols (carrelage)
* Extinction des lumières.
* Fermeture et verrouillage des fenêtres restées ouvertes.
* Fermetures des portes (badge).

**1 box d’admission (8.3m²)**

* **Interdiction** de nettoyage des écrans d’ordinateurs et claviers
* Vidage des poubelles.
* Essuyage humide avec un détergent/désinfectant du bureau, des objets meublants.
* Désinfection des téléphones, poignées et interrupteurs
* Dépoussiérage et essuyage des chaises et fauteuils
* Balayage et nettoyage humide des sols (vinyle)
* Extinction des lumières.
* Fermetures des portes (badge)

**10 Sanitaires (32.9m²)**

* Vidage et nettoyage des poubelles
* Nettoyage à l’aide de produits détergent, désinfectant et désodorisant des appareils sanitaires et de leur robinetterie, des miroirs.
* Nettoyage du balai de toilette.
* Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes, des tablettes et barres d'appui avec un détergent/désinfectant.
* Mise en place du papier hygiénique, du savon liquide et des essuie-mains.
* Nettoyage humide des sols (vinyle).

**1 vestiaires/douches patients HDJ (21.7m²)**

* Vidage et nettoyage des poubelles
* Nettoyage à l’aide de produits détergent, désinfectant et désodorisant des appareils sanitaires et de leur robinetterie, des miroirs.
* Nettoyage du balai de toilette.
* Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes, des tablettes et barres d'appui avec un détergent/désinfectant
* Mise en place du papier hygiénique, du savon liquide et des essuie-mains.
* Nettoyage humide des sols (vinyle)

**Espaces cafétéria/convivialité patients/public (59.8m²)**

* Essuyage humide du mobilier et des appareils électroménagers avec un détergent/désinfectant.
* Nettoyage de la fontaine à eau et des distributeurs de boissons/confiseries.
* Vidage de la poubelle
* Nettoyage de l’évier et plan de travail avec un détergent/désinfectant.
* Nettoyage humide des sols (vinyle et carrelage)

**Couloirs et Hall (256m²) nettoyage terminé à 8h**

* Nettoyage des portes.
* Nettoyage humide des sols (vinyle et carrelage).
* Nettoyage des rebords de fenêtres.
* Nettoyage des vitres si besoins à hauteur d’homme.

**Local de stockage des déchets (6.6m²)**

* Nettoyage humide des sols (vinyle).

**Travaux 1 jour par semaine**

Lundi : 5 locaux ; mardi 5 locaux ; mercredi :5 locaux ; jeudi : 5 locaux ; vendredi : 5 locaux selon un plan de déroulement des activités défini par le titulaire du marché)

**14 Bureaux (199.7m²)**

* **Interdiction** de nettoyage des écrans d’ordinateurs et claviers
* Vidage des poubelles
* Essuyage humide de l’ensemble du mobilier (table, bureau, meuble…) avec un détergent/désinfectant.
* Désinfection des téléphones, poignées et interrupteurs
* Dépoussiérage et essuyage des chaises et fauteuils
* Balayage et nettoyage humide des sols (vinyle)
* Extinction des lumières
* Fermeture et verrouillage des fenêtres restées ouvertes
* Fermetures des portes (badge)

**7 Salles d’activité (219m²)**

* **Interdiction** de nettoyage des écrans
* Nettoyage des portes, huisseries, plinthes et des surfaces hautes avec un détergent/désinfectant.
* Nettoyage humide des sols (vinyle)

**1 Bureau photocopieuse (11.2m²)**

* **Interdiction** de nettoyage de l’imprimante
* Vidage des poubelles
* Essuyage humide de l’ensemble du mobilier (table, bureau, meuble…)
* Désinfection des téléphones, poignées et interrupteurs
* Dépoussiérage et essuyage des chaises et fauteuils
* Balayage et nettoyage humide des sols (vinyle)
* Extinction des lumières
* Fermeture et verrouillage des fenêtres restées ouvertes
* Fermetures des portes (badge)

**3 Locaux de soins N0 (55.2m²)**

* **Interdiction** de nettoyage des écrans d’ordinateurs, claviers et imprimante.
* Vidage des poubelles
* Essuyage humide de l’ensemble du mobilier (table, bureau, meuble…) avec un détergent/désinfectant.
* Désinfection des téléphones, poignées et interrupteurs
* Dépoussiérage et essuyage des chaises et fauteuils
* Balayage et nettoyage humide des sols (vinyle)
* Extinction des lumières
* Fermeture et verrouillage des fenêtres restées ouvertes
* Fermetures des portes (badge)

**1 Local de ménage (6.3m²)**

* Nettoyage humide des sols (vinyle).
* Nettoyage du chariot de ménage

**Travaux 2 fois par semaine**

**Escalier intérieur central du N0 au N2**

* Aspiration et nettoyage humide des sols
* Nettoyage/ désinfection mains courantes

**Travaux mensuels**

* Dépoussiérage et lavage, si nécessaire, des radiateurs ou ventilo-convecteurs
* Aspiration des chaises en tissu.
* Glissière de fenêtre.
* Plinthes.
* Dépoussiérage des plafonds si besoins.
* Nettoyage à fond des portes et huisseries
* Nettoyage des dessus de placards/vestiaires

**Travaux trimestriels sur l’ensemble des zones d’intervention.**

* Nettoyage des vitres intérieures à hauteur d’homme (ne pas laisser les fenêtres ouvertes pendant la période d’hiver)
* Désaraignage

**Travaux semestriels sur l’ensemble des zones d’intervention.**

* Nettoyage des chaises intissées
* Détartrage de l’ensemble des sanitaires (cuvettes et lavabo)

**Prestations ponctuelles (sur demande)**

* Sur les zones contractuelles ou non, des prestations ponctuelles pourraient être demandées en sus de l’entretien courant et feront l’objet d’une demande de devis avec facturation complémentaire.

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement de tous les déchets qui sont stockés dans le local prévu à cet effet. Les collecteurs de déchets valorisables sont rassemblés dans des bacs dédiés au niveau du local.

## 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 sont à réaliser du lundi au vendredi, hormis les jours fériés et journée de solidarité.

Pour les travaux de bionettoyage réguliers, la réalisation des tâches devra s’effectuer avant 09h00.

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

## 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 tous les produits d’entretien et fournitures (sacs poubelles notamment) nécessaires à l’exécution des prestations définies dans le présent CCTP.

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

Le titulaire fournit la liste des produits qui seront utilisés dans le cadre du marché. Cette liste sera accompagnée des fiches techniques et des fiches de données de sécurité.

## 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.

En revanche, **la fourniture** de ces produitsest assurée par l’établissement sur commande interne du prestataire auprès du magasin. Le titulaire devra donc veiller au réapprovisionnement régulier.

## 

## 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.

Dès achèvement des prestations, les portes seront fermées et les lumières seront éteintes. Les écrans d’ordinateurs et les claviers ne doivent pas être nettoyés.

Un circuit de fermeture des portes à clés de l’ensemble de l’établissement (post fermeture) sera fourni.

Aussi afin de garantir une sécurité maximale des usagers et du personnel du Pôle, un système de pointage de chaque porte à fermer est à prévoir pour les intervenants.

## 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.

## 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**

Une fiche de contrôle est jointe en annexe. 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.

**8.2.2**  **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.

### 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.