

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Prestations de nettoyage des locaux des Centre Hospitaliers de Vichy et  
Moulins-Yzeure**

**Prestation de nettoyage de locaux  
du Centre Hospitalier de VICHY  
Lot n°01**

## **1. OBJET DES PRESTATIONS**

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux du Centre Hospitalier de VICHY.

**Ces locaux peuvent se situer en sur le site principal de l'établissement ou à l'extérieur de ce site.**

Les surfaces à traiter et les fréquences de prestation sont présentées dans un document joint.

Toutes modifications relatives aux dates, horaires, fréquences ne peuvent intervenir qu'avec l'accord express du Centre Hospitalier de Vichy, notifié par email au titulaire avant la date initialement prévue pour la réalisation de la prestation.

## **2. DESCRIPTION DE LA PRESTATION**

Les prestations de nettoyage des locaux devront permettre d'obtenir une qualité satisfaisante au regard des trois critères suivants :

- Hygiène
- Aspect visuel
- Confort

### Hygiène

Il est rappelé qu'en milieu hospitalier ou d'hébergement de personnes âgées, l'apport de germes en provenance de l'extérieur est permanent.

Les opérations de nettoyage doivent permettre l'assainissement des surfaces et du milieu ambiant de manière régulière, systématique, efficace, et non recontaminante. Elles participent à la prévention des infections nosocomiales.

Il est également indispensable que les opérations de nettoyage ne provoquent pas de pollutions chimiques par l'usage abusif de méthode ou de produits de nettoyage nocifs.

### Aspect visuel

L'aspect visuel est l'apparence extérieure sous laquelle une chose se présente à la vue.

En matière de nettoyage, l'aspect recherché est une impression visuelle de netteté et de propreté.

### Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

En matière de nettoyage, il est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect,
- Les perceptions olfactives, tactiles et auditives
- La sécurité

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent supprimer ou neutraliser, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement ou troublant le repos des patients.

En matière de sécurité, les techniques et les produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être

choisis afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Le titulaire assure la signalisation (par le biais de panneaux spécifiques) des différents chantiers engendrés par les prestations dues au titre du présent marché et prend toutes les dispositions nécessaires pour protéger l'ensemble du personnel du site, du public ou du personnel des entreprises extérieures travaillant sur le site.

### **3. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES**

D'après l'article R2122-7 de code de la Commande Publique défini dans le CCAP article **1.3 - Réalisation de prestations similaires**, l'acheteur peut passer un marché de travaux ou de services sans publicité ni mise en concurrence préalables ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire d'un marché précédent passé après mise en concurrence.

Des prestations supplémentaires ponctuelles sont des prestations de nettoyage de courte durée dont le besoin est exprimé :

- soit à la suite d'un événement particulier, urgent ou imprévu : ex : nettoyage après travaux
- soit pour mener une opération de traitement de fond de type décapage.

### **4. CONSISTANCE DES PRESTATIONS**

#### **a. Prestation de nettoyage**

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des installations et équipements présentés dans un document annexe. La définition des termes techniques est indiquée ci-dessous :

##### ***Décapage humide mécanisé***

Opération consistant à nettoyer une surface en enlevant, par action physique d'une monobrosse et chimique d'un décapant, la couche d'impuretés qui la recouvre.

##### ***Récurage***

Opération de lavage avec un détergent mettant en œuvre une action mécanique puissante afin de supprimer l'encrassement d'un sol.

##### ***Spray méthode***

Technique de nettoyage et de protection des sols souples par la combinaison d'une action mécanique avec l'application d'un produit. Elle permet, en une seule opération, le nettoyage et le ravivage de la brillance.

##### ***Nettoyage (d'une surface)***

Ensemble des opérations permettant d'assurer un niveau de propreté, d'aspect, de confort et d'hygiène et faisant appel, dans des proportions variables, aux facteurs combinés suivants : action chimique, action mécanique, température, temps d'action (norme AFNOR NF X50-790).

##### ***Désinfection***

Opération au résultat momentané permettant d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés dans des milieux inertes contaminés, en fonction des

objectifs fixés. Le résultat de cette opération est limité aux micro-organismes présents au moment de l'opération (AFNOR NF T72-101);

### **Dépoussiérage humide**

Action de capter les poussières en les piégeant, à l'aide d'un support humide, de façon à éviter leur dispersion dans l'atmosphère. Sauf dispositions particulières prévues à l'article 5 du présent cahier, la fourniture des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations sera à la charge du titulaire.

### **b. Elimination des déchets**

Les déchets devront être mis dans des sacs hermétiques fournis par l'établissement. Afin d'insérer ces sacs dans le circuit « hygiène » en respectant le code couleur de l'établissement, ils devront impérativement être déposés dans les conteneurs prévus à cet effet. Les déchets des structures extérieures seront éliminés dans les locaux de chaque structure.

### **c. Approvisionnement en consommables des équipements sanitaires**

Les consommables nécessaires seront mis à la disposition du titulaire par l'établissement. Les modalités de mise à disposition seront définies lors de la signature du marché avec chaque établissement.

### **d. Description des attendus par type de local**

#### **STOCKAGE / LOCAL RESERVE**

A chaque passage,  
sortir au mieux le matériel stocké dans le local, pour le balayage et le lavage du local,  
Dépoussiérage des étagères s'il y a  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération

#### **LOCAL MENAGE / VIDOIR**

A chaque passage,  
Entretien du sol: balayage, lavage,  
dépoussiérage des étagères, évier, poubelles,  
entretien et désinfection du vidoir s'il y a,  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération

#### **ESCALIERS**

A chaque passage,  
Aspirer et laver les escaliers  
Entretien des rampes et rebords  
Désinfection Interrupteurs, entretien extincteurs, portes et vitres  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération

#### **CIRCULATION / DEGAGEMENT HALL ENTREE / TAPIS**

A chaque passage,  
Aspirer le tapis. S'il y a, vider les poubelles  
Balayage, lavage bandeaux / auto laveuse des sols

désinfection des mains courantes,  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par semaine  
Dépoussiérage extincteurs, cadre, panneaux d'affichages s'il y a , signalétiques,  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
Nettoyer les plinthes, bas de murs

#### **SANITAIRE WC / DOUCHE / LAVABO**

A chaque passage,  
Vider les poubelles, désinfecter les supports et remplacer les sacs si nécessaires  
Nettoyer les distributeurs, tablettes et appliques  
Placer les recharges « savon, essuie mains, papier hygiénique » dans les sanitaires,  
Brosser puis désinfecter le wc, dessus et dessous – nettoyer et désinfecter les abattants de cuvettes et la lunette des 2 côtés.  
Entretien de la chasse d'eau, entretien de la balayette et pot à balayette.  
Nettoyer et désinfecter le lavabo, dessus et dessous.  
Nettoyer et détartrer la robinetterie et wc  
Nettoyer la cabine de douche + parois,  
Nettoyer et entretenir la faïence (WC,lavabos...) , luminaires et miroir  
Enlever les salissures et éclaboussures sur les parois murales.  
Balayage ou aspiration et lavage du sol  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par semaine  
Nettoyer le siphon de douche  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

#### **ASCENSEUR / MONTE CHARGE**

A chaque passage,  
Désinfection des boutons d'appels ou d'étages tous les jours  
Entretien du miroir ou vitre dans la cabine  
Aspirer et laver la cabine  
entretien des portes intérieures / extérieures et parois de la cabine(1 fois par semaine)

#### **VESTIAIRES**

A chaque passage,  
Vider les poubelles, désinfecter les supports et remplacer les sacs si nécessaires  
Nettoyer les distributeurs, tablettes et appliques  
Placer les recharges « savon, essuie mains, papier hygiénique » dans les sanitaires,  
Brosser puis désinfecter le wc, dessus et dessous – nettoyer et désinfecter les abattants de cuvettes et la lunette des 2 côtés.

Entretien de la chasse d'eau, entretien de la balayette et pot à balayette.  
Nettoyer et désinfecter le lavabo, dessus et dessous.  
Nettoyer et détartrer la robinetterie et wc  
Nettoyer quotidiennement la cabine de douche + parois, et siphon de douche à nettoyer 1 fois par semaine.  
Nettoyer et entretenir la faïence (WC,lavabos...) , luminaires et miroir  
Enlever les salissures et éclaboussures sur les parois murales.  
Balayage ou aspiration et lavage du sol  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
Dépoussiérage des vestiaires et des dessus et dessous de vestiaires  
nettoyer les plinthes

#### **SALLE D'ATTENTE**

A chaque passage,  
Nettoyage et dépoussiérage des sièges + pieds,  
Vider les poubelles, et remplacement des sacs si nécessaire  
Ranger les revues s'il y a , dépoussiérage du présentoir,  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
balayage et lavage du sol,  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

#### **BOX DESHABILLLOIR**

A chaque passage,  
Vider les poubelles, et remplacement des sacs si nécessaire  
Nettoyer les distributeurs, tablettes et appliques  
Placer les recharges « savon, essuie mains» dans les sanitaires,  
Entretien du miroir, chaise, potence,  
Nettoyer et désinfecter le lavabo, dessus et dessous.  
Nettoyer et détartrer la robinetterie  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
Balayage et lavage du sol  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

#### **LAVE BASSIN**

A chaque passage,  
Vider la poubelles, entretien des parois du lave bassin  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
balayage, lavage du sol  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération

#### **SALLE DE REUNION**

A chaque passage,  
Vider les poubelles, et remplacement des sacs si nécessaire  
Nettoyer et désinfecter les tables et chaises et mobiliers

dépoussiérage du matériel audio et vidéo, informatique et téléphones  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
balayage et lavage du sol  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

---

#### **LOCAL DECHETS / LOGISTIQUE**

A chaque passage,  
Pousser au mieux les bennes à poubelles pour l'entretien des sols,  
vider les poubelles si présent dans le local  
entretien et désinfection du lavabo, recharge essuie mains + savon + SHA  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
balayage et lavage des sols  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
Entretien des murs

#### **LINGERIE PROPRE**

A chaque passage,  
Entretien des sols: balayage, lavage, dépoussiérage des étagères, poubelles,  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération

#### **BUREAU / SECRETARIAT**

A chaque passage,  
Vider les poubelles + entretien du support poubelle et remplacement des sacs si nécessaire  
Nettoyer les distributeurs, tablettes et appliques  
Placer les recharges « savon, essuie mains, papier hygiénique » dans les sanitaires,  
Nettoyer et désinfecter le lavabo, dessus et dessous.  
Nettoyer et détartrer la robinetterie  
Nettoyer les bureaux, chaises et meubles + table d'examen dépoussiérage du matériel audio et vidéo, informatique et téléphones  
Photocopieuse, glace de séparation,  
Désinfection interrupteurs, poignées de portes et porte,  
balayage et lavage du sol  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

#### **SALLE D'EXAMEN INFIRMERIE**

A chaque passage,  
Vider les poubelles + entretien du support poubelle, et remplacement des sacs si nécessaire  
Nettoyer les distributeurs, tablettes et appliques

Placer les recharges « savon, essuie mains, papier hygiénique » dans les sanitaires,  
Nettoyer et désinfecter le lavabo/évier, dessus et dessous.  
Nettoyer et détartrer la robinetterie  
entretien du brancard ou table d'examen dessus/ dessous  
Nettoyer le mobilier, tables , chaises , bureau, paillasses  
dépoussiérage du matériel informatique et téléphones  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte balayage et lavage du sol  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

#### LOCAL ARCHIVES

A chaque passage,  
Dépoussiérage des étagères si possible, vider les poubelles  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
Balayage et lavage du sol  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération

#### SALLE DE REPOS

A chaque passage,  
Vider les poubelles, et remplacement des sacs si nécessaire  
Nettoyer et désinfecter les tables et plan de travail  
Nettoyer le mobilier, évier, étagères et accessoires présents  
Nettoyer les faïences murales ou crédence  
Balayage et lavage du sol  
Désinfection des interrupteurs, poignées de portes + porte  
1 fois par mois  
retirer toiles d'araignées et nettoyer la bouche d'aération  
nettoyer les plinthes

### 5. PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS

Le titulaire devra fournir la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- ✂ D'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels,
- ✂ Des références d'utilisation.

Le titulaire devra les présenter aux personnes habilitées par l'établissement, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais. Le matériel présent devra être propre et en bon état sur le site.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, sera interdit.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire



## **6. PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS**

Le titulaire devra fournir, dans le délai de 20 jours, et à chaque changement, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée des fiches techniques et des fiches de données de sécurité de chaque produit.

La personne responsable de la consultation se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

## **7. ACCESSIBILITE**

Pour les locaux situés sur le site principal du Centre Hospitalier de Vichy – Boulevard Denière, il conviendra en amont et à l'issue de la prestation, de se présenter au PC sécurité pour récupérer un badge permettant l'accès aux locaux.

Pour les autres locaux, il sera remis au prestataire, au démarrage de la prestation, un jeu de clés permettant l'accès. Ces clés devront être sécurisées par le titulaire et remise à l'issue du marché. En cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt le Centre Hospitalier de Vichy. L'ensemble des frais générés par la perte/vol des clés (y compris le remplacement des serrures) sera facturé au titulaire.

Pour l'ensemble des sites, un plan de prévention devra être établi en amont de la prestation.

## **8. OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation établi par le titulaire.

Le titulaire reste responsable de la discipline et de la bonne tenue de son personnel. Le titulaire doit exiger de son personnel d'intervention une attention particulière et permanente au respect des consignes pour assurer une bonne exécution du contrat. Pour ce faire il met en place un contrôle qualité tant sur les prestations réalisées que sur les produits utilisés.

Il met en place les actions correctives nécessaires pour assurer le respect du présent cahier des charges

Quel qu'en soit le motif, le titulaire doit informer le Centre Hospitalier de Vichy de toute impossibilité momentanée d'assurer la prestation. Il doit dans les plus brefs délais trouver une solution de remplacement permettant la réalisation de la prestation. Il met en place un accompagnement in situ de l'agent de remplacement à sa prise de poste pour que soit assurée une prestation de qualité (expliciter les attendus, localiser les produits et matériels).

## **9. PROTECTION DES INSTALLATIONS**

Les matériaux combustibles utilisés par le titulaire, y compris les emballages en papier, en carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et, au plus tard, à la fin de chaque vacation.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

## **10. STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS**

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace au sol. Le stockage en vrac de

produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

## **11. BRANCHEMENTS ET ENERGIE**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par les établissements.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire devra également prendre toutes dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Il lui appartient enfin, d'avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques et les photocopieurs, lui est interdit.

## **12. DEVELOPPEMENT DURABLE**

Dans le cadre de la démarche du développement durable du Centre Hospitalier de Vichy, il est demandé au titulaire :

- De privilégier les produits d'entretien respectueux de l'environnement : produits éco-labelisés (« Air intérieur contrôlé » ou tout autre label équivalent, « ECOCERT » ou tout autre label équivalent, « Ecolabel européen » ou tout autre label équivalent, « EPA's Safer Choice » ou tout autre label équivalent, « Nature et Progrès » ou tout autre label équivalent, « Nordic Swan » ou tout autre label équivalent, « UL EcoLogo » ou tout autre label équivalent)
- D'éviter les produits d'entretien contenant des huiles essentielles
- De limiter l'emploi des produits d'entretien fonctionnant par pulvérisation, sprays ou aérosols ; Dans l'hypothèse où le recours à ces produits est nécessaire, le prestataire fera en sorte de pulvériser le produit sur un support de nettoyage qui sera lui-même appliqué sur la surface à traiter pour réduire la dispersion au moment de l'utilisation.
- De privilégier l'action mécanique
- De développer les compétences des salariés et d'assurer des formations régulières de son personnel

Toutes les dispositions ou les plans d'améliorations répondant à ces exigences seront indiquées dans l'offre remise par le candidat dans un chapitre spécifique.

## **13. CONTROLES**

Le Centre Hospitalier de Vichy se réserve la possibilité d'assurer un contrôle qualitatif et quantitatif de manière semestrielle, en présence du représentant du prestataire (responsable de l'encadrement).

Des contrôles supplémentaires inopinés pourront être réalisés, à l'initiative du CH de Vichy.

Au cours de ces contrôles, une fiche d'évaluation (annexe 1 CCTP) sera établie.

Cette fiche d'évaluation permettra de calculer le taux de satisfaction du Centre Hospitalier de Vichy et de calculer des pénalités pour défaut de qualité de prestation.

En cas de désaccord, il sera procédé à une visite contradictoire des locaux litigieux.

**En fonction du taux de satisfaction, des pénalités financières seront appliquées tel que cela est défini à l'article 15 du CCAP.**