



**N° consultation : 2024EFSIDFR842**

---

**Etablissement français du sang – Ile-de-France**

Z.A. LEAPARK – Bâtiment B – 122-130, rue Marcel Hartmann – 94200 Ivry-sur-Seine

## **NETTOYAGE COURANT DES LOCAUX**

**Appel d'offres ouvert**

Articles L2124-2, R2124-1, R.2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

---

## **SOMMAIRE**

<b>1. DEFINITIONS</b>	<b>5</b>
<b>2. PRESENTATION DE L'EFS</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Les missions principales de l'EFS</b>	<b>6</b>
2.1.1. Le prélèvement	6
2.1.2. La préparation	6
2.1.3. Le contrôle qualité	6
2.1.4. La qualification des dons	6
2.1.5. La distribution et la délivrance	7
<b>2.2. Les autres missions de l'EFS</b>	<b>7</b>
<b>2.3. L'organisation de l'EFS</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJET</b>	<b>8</b>
<b>4. SITES DE L'EFS-IDF</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Lieux d'exécution des prestations</b>	<b>8</b>
<b>4.2. Configuration des sites</b>	<b>8</b>
<b>4.3. Local à ménage</b>	<b>8</b>
<b>4.4. Contrôle d'accès</b>	<b>9</b>
<b>4.5. Horaires d'intervention</b>	<b>9</b>
<b>5. DEFINITIONS GENERALES DES METHODES DE NETTOYAGES A REALISER</b>	<b>10</b>
<b>5.1. Dépoussiérage humide</b>	<b>10</b>
<b>5.2. Détergence</b>	<b>10</b>
<b>5.3. Détergence-désinfection</b>	<b>10</b>
<b>5.4. Détartrage</b>	<b>10</b>
<b>5.5. Monobrosse</b>	<b>10</b>
<b>5.6. Nettoyage spécifique pour équipements alimentaires</b>	<b>11</b>
<b>6. CONTENU DES PRESTATIONS</b>	<b>11</b>
<b>6.1. Prestations de nettoyage global récurrent</b>	<b>11</b>
6.1.1. Nettoyage des sols et surfaces	11
6.1.2. Déchets et installations sur site	12

<b>6.2. Prestations de nettoyage spécifique ponctuel</b>	<b>13</b>
6.2.1. Passage de la monobrosse	13
6.2.2. Nettoyage des vitres et parois vitrées	13
6.2.3. Nettoyage de fin de chantier suite à des travaux de réaménagement	13
6.2.4. Bionettoyage des lits de prélèvements de PSL	14
6.2.5. Dépoussiérage humide approfondi	14
6.2.6. Autres prestations ponctuelles	14
<b>6.3. Prestations de nettoyage global ponctuel</b>	<b>14</b>
<b>7. FREQUENCE DES PRESTATIONS</b>	<b>15</b>
<b>7.1. Prestations de nettoyage global récurrent</b>	<b>15</b>
<b>7.2. Prestations ponctuelles</b>	<b>15</b>
<b>8. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS GLOBALES RECURRENTES</b>	<b>15</b>
<b>8.1. Mise en place du Marché</b>	<b>15</b>
<b>8.2. Suivi des Prestations</b>	<b>15</b>
8.2.1. Suivi quotidien	15
8.2.2. Contrôle mensuel	16
8.2.3. Accompagnement par l'EFS-IDF d'un agent de nettoyage du Titulaire lors des Prestations qu'il réalise	17
<b>8.3. Fin de marché et transition</b>	<b>17</b>
<b>9. MOYENS TECHNIQUES</b>	<b>17</b>
<b>9.1. Produits d'entretien</b>	<b>17</b>
9.1.1. Liste générale des produits attendus	18
9.1.2. Choix des agents chimiques utilisés	19
9.1.3. Qualification des produits proposés	20
9.1.4. Substitution de produit et/ou matériel	20
<b>9.2. Matériels</b>	<b>21</b>
9.2.1. Liste générale des matériels attendus	21
9.2.2. Propreté attendue du matériel	21
9.2.3. Information des matériels utilisés	22
<b>10. PERSONNEL</b>	<b>22</b>
<b>10.1. Lien de subordination</b>	<b>22</b>
<b>10.2. Sécurité du personnel</b>	<b>22</b>

<b>10.3. Visites médicales et examens médicaux</b>	<b>22</b>
<b>10.4. Personnel d'encadrement</b>	<b>23</b>
<b>10.5. Agents de nettoyage</b>	<b>23</b>
10.5.1. Informations générales	23
10.5.2. Comportement inapproprié ou inadéquat d'un agent	24
10.5.3. Remplacement programmé et non programmé	24
<b>10.6. Reprise du personnel</b>	<b>25</b>
<b>11. DOCUMENTATION A DISPOSITION</b>	<b>25</b>
<b>11.1. Documents à disposition du personnel de nettoyage</b>	<b>25</b>
11.1.1. Informations générales	25
11.1.2. Registre de liaison et traçabilité de l'entretien	26
<b>11.2. Documents à disposition de l'EFS-IDF</b>	<b>26</b>
<b>12. PREVENTION DES RISQUES ET FORMATION</b>	<b>26</b>
<b>12.1. Formation du personnel et consignes particulières</b>	<b>26</b>
<b>12.2. Plan de prévention</b>	<b>27</b>
<b>12.3. Equipements de protection individuelle</b>	<b>27</b>
<b>13. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF</b>	<b>28</b>
<b>14. DELAIS APPLICABLES</b>	<b>28</b>

## 1. DEFINITIONS

Pour l'application et l'interprétation du présent document dans le cadre du présent marché public, les termes et expressions figurant ci-dessous ont la signification suivante. En ce qui concerne les termes et expressions ne contenant pas uniquement des majuscules, cette règle est applicable dès lors qu'ils sont utilisés avec une majuscule à la première lettre du premier mot (ex : « Marché »).

« **Bons de commande** » : les commandes passées sur le fondement de l'Accord-cadre

« **BPU** » : le bordereau de prix unitaires

« **CCAP** » : le cahier des clauses administratives particulières du Marché

« **CCTP** » : le présent cahier des clauses techniques particulières du Marché

« **DAOM** » : déchets assimilés aux ordures ménagères

« **DASRI** » : déchets d'activités de soins à risques infectieux

« **EFS** » : l'Etablissement français du sang, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du ministre chargé de la santé et constitué de treize établissements de transfusion sanguine (ETS) locaux, dont dix en métropole et trois en outre-mer

« **EFS-IDF** » : l'ETS d'Ile-de-France

« **ETS** » : établissement de transfusion sanguine, établissement local de l'EFS ne disposant pas de la personnalité juridique, dont les besoins sont coordonnés par le siège de l'EFS conformément au règlement intérieur des marchés publics de l'EFS

« **HEPA** » : High Efficiency Particulate Air - dispositif de filtration très performant capable de capturer au moins 99,97% des particules de 0,3 micron ou plus

« **HSE** » : hygiène, sécurité au travail et environnement

« **Marché** » ou « **Accord-cadre** » : le présent marché public, constitué des pièces contractuelles énumérées au CCAP

« **NCR** » : une non-conformité régionale, laquelle est adressée au Titulaire en cas de manquement à ses obligations contractuelles

« **Prestations** » : les prestations (services) objets du Marché définies au CCTP

« **PSL** » : les produits sanguins labiles

« **Titulaire** » : le soumissionnaire auquel l'EFS-IDF a notifié le Marché

## 2. PRESENTATION DE L'EFS

Sous tutelle du ministère des affaires sociales et de la santé, l'EFS est un établissement public de l'Etat créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole et anonyme et en l'absence de profit.

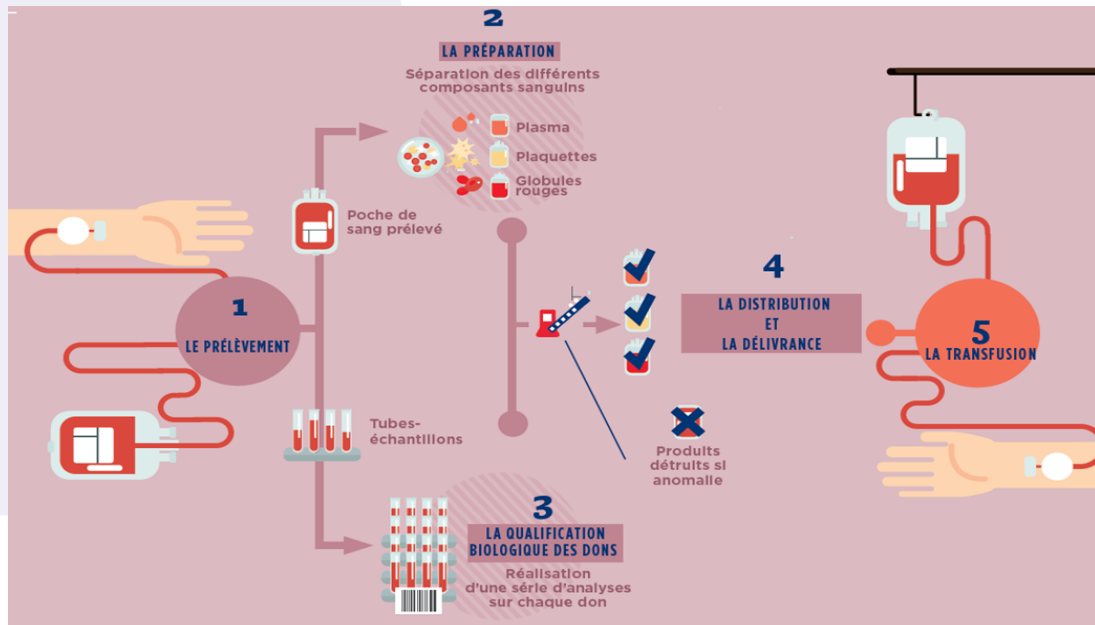
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1 500 établissements de santé publics et privés en PSL issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

## 2.1. Les missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



*Parcours d'une poche de sang (ci-dessus)*

### 2.1.1. Le prélèvement

Le prélèvement est assuré dans 127 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

### 2.1.2. La préparation

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

### 2.1.3. Le contrôle qualité

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

### 2.1.4. La qualification des dons

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

### 2.1.5. La distribution et la délivrance

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 5 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

## 2.2. Les autres missions de l'EFS

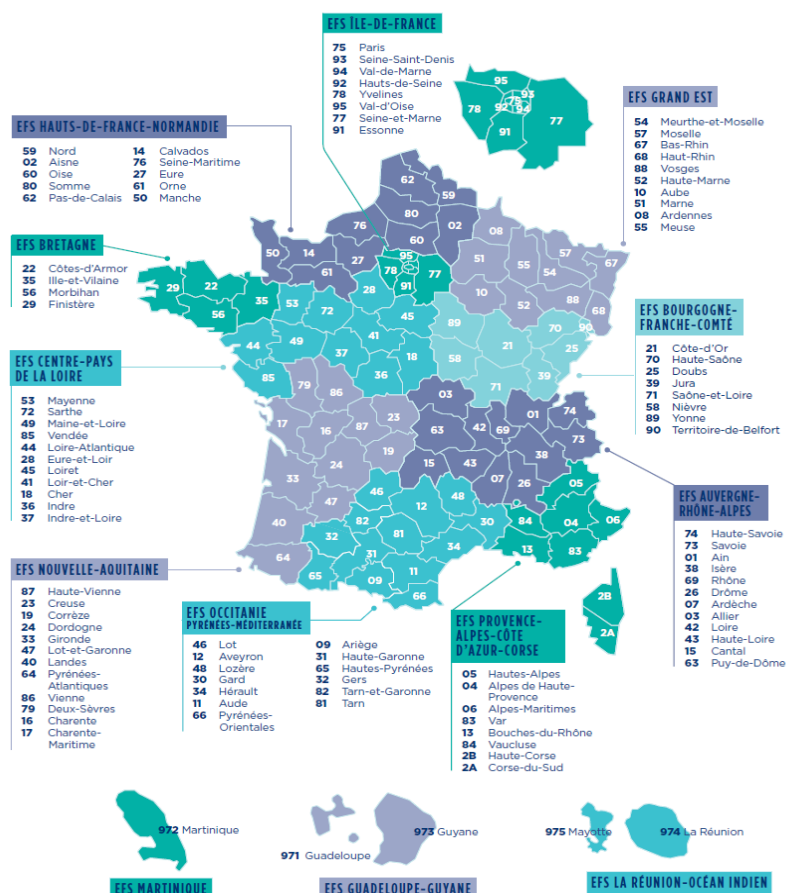
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'EFS peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre l'EFS effectue des examens d'immunohématologie « receveur » afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire français de fractionnement et des biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

## 2.3. L'organisation de l'EFS

L'EFS est composé de 13 ETS, sans personnalité morale, répartis sur l'ensemble du territoire français.



Le Marché est passé pour les besoins de l'EFS-IDF.

### 3. OBJET

Le Marché a pour objet des prestations de nettoyage courant des locaux.

Sont exclus des Prestations :

- Le nettoyage des salles informatiques ;
- Le nettoyage des matériels électriques branchés (ordinateurs, photocopieurs, télécopieurs)
- Le nettoyage de toutes les surfaces nécessitant l'utilisation d'un escabeau ou d'un marchepied (hormis le nettoyage des vitres) ;
- Le nettoyage des zones nécessitant des exigences techniques et des habilitations spécifiques (salles blanches...).

Les Prestations doivent être conformes à la législation en matière de sécurité, aux normes applicables en France et à la réglementation européenne, en vigueur et à venir.

Le CCTP et ses annexes définissent le contenu des Prestations en termes de :

- Surfaces et types de revêtements de sols ;
- Prestations attendues ;
- Fréquences d'intervention ;
- Niveau de qualité attendu ;
- Jours d'intervention, nombre d'agents et heures de présence minimum sur site ;
- Ainsi que tout autre élément nécessaire à la bonne réalisation des Prestations.

### 4. SITES DE L'EFS-IDF

#### 4.1. Lieux d'exécution des prestations

L'ensemble des Prestations est à réaliser sur les sites listés à l'annexe 2 du CCTP et dans le respect des spécificités indiquées dans les annexes 3 à 6 du CCTP.

Cette liste est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du Marché selon les modalités indiquées à l'article 7.2.2 du CCAP.

#### 4.2. Configuration des sites

Les contraintes affectant la réalisation des Prestations de nettoyage sont principalement liées à la configuration des sites de l'EFS-IDF. En effet, certains sites de l'EFS-IDF sont situés dans des locaux au sein d'établissements hospitaliers. Certains bâtiments sont occupés à la fois par l'EFS-IDF et à la fois par l'établissement hospitalier, propriétaire des lieux, chacun occupant une partie différente du bâtiment.

Le fonctionnement de ces sites est dépendant du fonctionnement général de ces bâtiments et les Prestations attendues du Titulaire ne peuvent en aucun cas le perturber (accessibilité...).

#### 4.3. Local à ménage

L'EFS-IDF met à la disposition du Titulaire pour chaque site un local à ménage, adapté conformément à la réglementation en vigueur, qui doit être équipé de manière à permettre un stockage ordonné et sécurisé des produits et matériels de nettoyage. Dans un délai maximum de deux semaines à compter de la date de notification du Marché, le Titulaire communique à l'EFS-IDF, pour chaque site, la quantité de consommables correspondant à un stock tampon de 2 semaines, qui doit être maintenu en permanence.



Dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de notification du Marché, le Titulaire constitue le stock tampon sur chaque site.

Afin de garantir une gestion rigoureuse des stocks de produits et matériels de nettoyage, les dispositions suivantes doivent être prises par le Titulaire :

- Un inventaire initial des stocks de produits et de matériels est réalisé lors du lancement du Marché afin de lister le nécessaire pour garantir les 2 semaines de stock ; cet inventaire doit être consigné dans un registre spécifique, signé par le Titulaire du Marché et l'encadrement de site de chaque site de l'EFS-IDF ;
- Un registre des stocks doit être maintenu à jour dans le local à ménage ; ce registre doit indiquer la quantité de chaque produit et matériel, les dates de réception et d'utilisation, les dates de péremption ainsi que les dates de réapprovisionnement prévues par le Titulaire ;
- Les fiches de suivi détaillent l'utilisation des produits de nettoyage pour chaque zone d'intervention et constituent le registre de traçabilité du nettoyage, doivent être collectées et archivées mensuellement par l'encadrement de site ;
- Tous les documents vérificatifs des stocks et des utilisations doivent être conservés dans le local à ménage pendant une durée minimale d'un an ; ils doivent être accessibles à tout moment pour des contrôles internes ou externes.

Le personnel du Titulaire dispose d'installations sanitaires que l'EFS-IDF lui a préalablement indiquées, ainsi que des locaux appropriés, dans chacun des sites, pour servir de vestiaires.

Ces locaux sont entretenus par le Titulaire qui doit maintenir l'espace dédié dans un état de propreté conforme. Dans le cas contraire, il peut être appliqué une pénalité tel qu'indiqué à l'article 5.4 du CCAP.

#### **4.4. Contrôle d'accès**

Lorsque l'accès aux bâtiments est sécurisé par un système de contrôle d'accès, des cartes ou des codes d'accès numériques sont remis au Titulaire par l'EFS-IDF.

Lorsque l'accès au bâtiment est sécurisé par un système de clefs, un (ou plusieurs) jeu(x) de clefs est remis au Titulaire par l'EFS-IDF. La reproduction de ces clefs n'est pas autorisée sauf accord écrit et préalable de l'EFS-IDF.

Une attestation de remise des clés et/ou badges est transmise au Titulaire pour signature.

En cas de remplacement du personnel du Titulaire, les badges ou les clefs sont transmises par le Titulaire au personnel remplaçant le personnel précédemment affecté.

Dans le cas où le Titulaire perdrait des badges ou des clés, le Titulaire doit prévenir sans délai l'EFS-IDF afin de désactiver les badges. Les pénalités indiquées à l'article 5.4.2 du CCAP peuvent être appliquées.

#### **4.5. Horaires d'intervention**

Les horaires d'intervention de base sur chaque site de l'EFS-IDF sont précisés dans l'annexe 3 du CCTP.

Ces horaires servent de référence minimale contractuelle pour assurer la couverture des besoins essentiels.

Cependant, si le Titulaire a proposé dans son offre des horaires et/ou un nombre d'agents de nettoyage plus importants, il met ceux-ci en œuvre, si toutefois l'EFS-IDF ne le refuse pas, notamment dans le cas où cela pourrait perturber le fonctionnement de ses sites. Les modalités de modifications des horaires sont indiquées à l'article 7.2 du CCAP.

En cas de travaux, d'événements exceptionnels ou de contraintes opérationnelles pouvant impacter les horaires habituels des prestations de nettoyage, l'EFS-IDF se réserve la possibilité de modifier

exceptionnellement les plages horaires d'intervention. Hormis dans les cas que l'EFS-IDF ne pouvait pas prévoir, le Titulaire est informé par l'EFS au moins un mois avant la mise en œuvre de ces modifications, afin d'organiser les ajustements nécessaires. Ces changements sont temporaires.

Un système de badgeage automatisé permettant d'assurer le suivi des interventions est mis en place par le Titulaire. Ce système est laissé à son appréciation et décrit dans sa proposition technique.

## **5. DEFINITIONS GENERALES DES METHODES DE NETTOYAGES A REALISER**

Le Titulaire s'engage à mettre en place des méthodes adéquates selon les Prestations demandées selon les méthodes et prescriptions non exhaustives décrites ci-après.

### **5.1. Dépoussiérage humide**

Le dépoussiérage humide entraîne l'élimination de la poussière qui est un support et un vecteur de germes. Les petites surfaces doivent être dépoussiérées à l'aide de lingettes humides ou de lingettes en microfibres.

Les surfaces de taille importante peuvent être traitées à l'aide d'un balai humide ou d'un aspirateur à condition que celui-ci soit muni d'un filtre HEPA retenant les poussières pour éviter leur rejet dans la pièce.

### **5.2. Détergence**

L'objectif de la détergence est d'éliminer les souillures et d'aboutir à une propreté macroscopique des surfaces. La détergence ne détruit pas les micro-organismes par action directe mais contribue à leur élimination par action mécanique.

La détergence peut se pratiquer en utilisant au choix :

- Un produit détergent (les détergents sans rinçage sont à privilégier) ;
- Un appareil sous pression générant de la vapeur d'eau sous pression (4 à 10 bars) à haute température (120 à 180° C) : il n'est pas nécessaire d'ajouter d'autres produits (détergents ou détergent/désinfectant) ; cet appareil doit être conforme à la norme NF T-72-110.

En cas d'épidémie, la désinfection des points de contact combinée à une simple détergence pourrait éviter l'alternance des méthodes de nettoyage nécessaires pour éliminer le biofilm.

### **5.3. Détergence-désinfection**

L'application d'un produit détergent-désinfectant limite les risques de contamination en diminuant le taux de micro-organismes présents dans les réservoirs de germes. L'utilisation d'un produit détergent-désinfectant assure à la fois la détergence et la désinfection des zones à traiter en une seule étape sans rinçage.

### **5.4. Détartrage**

L'application d'un produit détartrant permet d'éliminer les dépôts de tartre et aide à garder un environnement propre et sain (WC, évier, lavabo, douche, robinetterie...).

### **5.5. Monobrosse**

L'utilisation d'un nettoyage mécanisé des sols par l'utilisation d'une monobrosse permet de nettoyer, décaper, lustrer et récurer les sols durs et d'apporter un nettoyage périodique plus efficace qu'une détergence.

## 5.6. Nettoyage spécifique pour équipements alimentaires

Le nettoyage des micro-ondes et des réfrigérateurs alimentaires des espaces collation des maisons du don et des salles de pause du personnel EFS doit être réalisé périodiquement en utilisant un produit spécifique compatible avec le nettoyage des équipements en contact avec les denrées alimentaires.

## 6. CONTENU DES PRESTATIONS

L'entretien par le Titulaire des sites de l'EFS-IDF doit obligatoirement conduire aux résultats suivants après exécution suivant leur périodicité :

- Absence de déchet et détritrus divers ;
- Absence de poussière sur les surfaces horizontales et verticales ;
- Absence de salissure et de trace adhérente sur les surfaces horizontales, verticales et les meublants bas et hauts ;
- Absence d'entartrage des sanitaires et des pièces d'eau ;
- Absence d'odeur désagréable en lien avec les Prestations ;
- Présence de consommables en quantité suffisante dans les sanitaires.

Les typologies de Prestations précitées sont décrites aux articles suivants.

### 6.1. Prestations de nettoyage global récurrent

Les Prestations de nettoyage global récurrent sont énumérées en annexe 4 du CCTP ainsi que dans le CCTP.

Les meubles « bas » (bureau, table...) et les espaces en général ne peuvent être dépoussiérés et/ou nettoyés que s'ils **sont rangés et accessibles**.

Le personnel de l'EFS-IDF est chargé de procéder au dégagement des zones à nettoyer (sols sous paillasses, bureaux, etc.).

Les prestations de nettoyage global récurrent font l'objet d'une tarification selon le prix global et forfaitaire annuel indiqué à l'acte d'engagement.

#### 6.1.1. Nettoyage des sols et surfaces

La méthode préconisée pour les sols et surfaces est :

- Balayage humide suivi par un lavage avec un produit détergent ;
- Aller du propre vers le sale, du haut vers le bas et du fond vers l'avant (sauf avis contraire expressément formulé par l'encadrement du site de l'EFS-IDF) ;
- Pour l'application des produits, méthode « en 8 » et technique des « deux seaux » ;
- Utilisation de deux bandeaux différents en fonction de la nature des locaux à nettoyer :
  - Bandeau de lavage dédié aux zones à risque de contamination modéré : laboratoires, salles de prélèvement de produits biologiques, locaux de distribution de PSL, couloirs techniques...
  - Bandeau de lavage dédié aux zones d'activités générales à risque de contamination faible : bureaux, accueils...

#### Prévention des risques de chute lors du nettoyage des sols

Le nettoyage humide des sols peut entraîner un risque de chutes de plain-pied pour le personnel.

Afin de prévenir les accidents, le personnel du Titulaire doit obligatoirement avoir à sa disposition des panneaux de signalisation « sol glissant ».

Lorsque le nettoyage humide des sols est réalisé pendant les heures de présence du personnel de l'EFS-IDF, les agents de nettoyage du Titulaire mettent systématiquement en place un ou plusieurs panneaux de signalisation (en fonction du volume de la zone à nettoyer et du nombre d'accès) pour prévenir le personnel de l'EFS-IDF des risques de chute.

### 6.1.2. Déchets et installations sur site

Les poubelles de déchets (y compris les cendriers) doivent être vidés à chaque passage d'un agent du Titulaire.

Le Titulaire se conforme impérativement aux différentes filières des déchets mises en œuvre sur chaque site.

#### 6.1.2.1. DAOM

Le Titulaire procède à la collecte, dans les locaux de l'EFS-IDF, des DAOM.

Les déchets collectés et générés par le nettoyage des locaux doivent être réunis dans des sacs poubelles noirs fournis par le Titulaire. Correctement fermés après la fin des opérations, ils sont transportés par les agents du Titulaire jusqu'à la zone de stockage des déchets prévue afin d'être déposés par les agents du Titulaire dans les contenants concernés.

#### 6.1.2.2. Déchets recyclables

En fonction des sites, différentes filières de tri peuvent être disponibles : papiers, cartons, plastiques, canettes, multi-flux en mélange... (détail en annexe 6 du CCTP).

L'EFS-IDF met à disposition les poubelles adaptées au tri des déchets sur les sites concernés.

Sur ces sites le chariot fourni par le Titulaire doit comporter au minimum 2 bacs pour sacs poubelles permettant à l'agent de séparer les déchets collectés. Le Titulaire doit fournir des sacs poubelles de couleurs différentes (noir pour les ordures ménagères et transparent pour les déchets recyclables).

Les déchets recyclables doivent être collectés dans des sacs poubelles transparents en respectant les filières de tri. Correctement fermés après la fin des opérations, les sacs sont transportés par les agents du Titulaire jusqu'à la zone de stockage des déchets prévue et déposés par les agents du Titulaire dans les conteneurs à déchets recyclés. Sur certains sites, le prestataire de collecte des déchets recyclables peut demander à ce que les déchets soient déposés en vrac sans sac. Dans ce cas, les agents du Titulaire doivent respecter ces exigences.

#### 6.1.2.3. Déchets dangereux (DASRI et déchets chimiques)

Le Titulaire prend en charge le transport de fûts de DASRI ou de déchets chimiques jusqu'à la « zone déchets finale », pour les sites qui en expriment le besoin.

L'EFS-IDF doit avoir préalablement fermé les fûts et la manipulation des fûts DASRI ou des contenants de déchets chimiques fermés est obligatoirement réalisée par le titulaire avec des gants de protection en latex ou en nitrile.

## 6.2. Prestations de nettoyage spécifique ponctuel

Les Prestations ponctuelles s'effectuent sur demande spécifique de l'EFS-IDF. Elles ne sont pas, à ce titre, identifiées dans les Prestations globales récurrentes. Leur prix est renseigné au BPU de l'annexe financière.

Le temps spécifique pour ces Prestations doit être en supplément du temps réalisé pour les Prestations associées au prix global et forfaitaire.

L'EFS-IDF s'engage à émettre le bon de commande considéré au plus tard 15 jours calendaires avant la date d'exécution de la Prestation.

### 6.2.1. Passage de la monobrosse

A titre informatif et sans valeur contractuelle, il est envisagé un passage de monobrosse une fois par mois pour chaque site.

### 6.2.2. Nettoyage des vitres et parois vitrées

La vitrerie se répartit soit en surfaces accessibles (2 mètres de hauteur maximum), soit accessibles avec technicité particulière tant de l'intérieur que de l'extérieur. Elle inclut également les parois vitrées composant les espaces de travail.

A titre informatif et sans valeur contractuelle, il est envisagé un nettoyage biannuel de chaque site.

La prestation de nettoyage de la vitre inclut l'encadrement intérieur de la fenêtre. Le résultat escompté du nettoyage de la vitrerie est essentiellement visuel : la transparence et l'absence de traces tant sur la vitre que sur son encadrement intérieur constituent le prérequis.

A l'arrivée sur le site, l'intervenant (ou les intervenants) doit (doivent) en outre se présenter auprès du responsable de site ou d'une personne mandatée pour recueillir les consignes particulières éventuelles avant de commencer son (leur) intervention.

### 6.2.3. Nettoyage de fin de chantier suite à des travaux de réaménagement

Le nettoyage de fin de chantier comprend les tâches suivantes :

- Nettoyage et essuyage à la microfibre des revêtements en faïence, carrelages muraux et appareils sanitaires,
- Nettoyage, dépoussiérage et essuyage de tous les ouvrages de serrurerie et de menuiserie intérieure et extérieure,
- Nettoyage, dépoussiérage et essuyage des portes, lames de bois et ouvrages divers de menuiserie,
- Nettoyage de l'intérieur des placards et tiroirs,
- Nettoyage à deux faces des verres et glaces des menuiseries intérieures et extérieures,
- Nettoyage des miroirs,
- Nettoyage et lustrage de la robinetterie, de la quincaillerie (poignées de portes, croisées...),
- Nettoyage complet des sols de toute nature avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces et suivant les recommandations des fabricants,
- Enlèvement des taches de peinture et menues souillures, traits de crayon...
- Nettoyage des interrupteurs et prises de courant,
- Déblocage de toutes les parties mobiles et gâches de serrures, débouchage des trous de butées,

- Nettoyage de la cabine ascenseur,
- Enlèvement de tous les déchets de nettoyage courant restant,
- Nettoyage du mobilier intérieur, des tableaux.

#### 6.2.4. Bionettoyage des lits de prélèvements de PSL

Le personnel du service prélèvement de l'EFS-IDF procède au nettoyage quotidien des lits de prélèvement de PSL en utilisant un produit détergent désinfectant. Ce nettoyage régulier provoque l'apparition d'un biofilm sur le revêtement en plastique des lits. Une Prestation de nettoyage des lits permet l'élimination de ce biofilm.

À titre indicatif, l'EFS-IDF envisage de réaliser cette prestation de nettoyage approfondi des lits de prélèvement dans les maisons du don de sang d'Île-de-France sur une base semestrielle. Cette fréquence n'a pas de valeur contractuelle.

Le Titulaire réalise le nettoyage des lits de prélèvement avec un produit détergent neutre (compatible avec les matériaux des lits) suivi d'un rinçage à l'eau afin d'enlever le biofilm susceptible d'être présent sur le revêtement en plastique des lits.

#### 6.2.5. Dépoussiérage humide approfondi

Le dépoussiérage humide approfondi peut concerner notamment des toiles d'araignées, le dessus d'armoires, d'étagères ou de coffrets muraux, des tuyauteries, des plinthes, des radiateurs, des extincteurs, des rebords des cloisons et des fenêtres, des bouches d'aération, des portes, des cadres, des pieds de tables, de paillasse et de chaises, des signalétiques.

A titre informatif et sans valeur contractuelle, il est envisagé un nettoyage mensuel à l'exception des zones techniques pour lesquelles il est envisagé un nettoyage par trimestre.

#### 6.2.6. Autres prestations ponctuelles

Les autres prestations ponctuelles sont listées au BPU de l'annexe financière.

### 6.3. Prestations de nettoyage global ponctuel

Cet article a pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de nettoyage global ponctuel réalisées soit sur les sites indiqués à l'annexe 2 du CCTP (en complément des prestations de nettoyage global récurrent) soit sur des lieux extérieurs.

Les tâches à effectuer peuvent être les suivantes :

- Nettoyage avec balayage humide du sol,
- Vidage des corbeilles,
- Nettoyage des sanitaires.

La prestation de nettoyage global ponctuel doit être réalisée conformément aux standards de qualité définis dans les Prestations de nettoyage global récurrent, en respectant les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Titulaire s'engage à mobiliser les ressources humaines et matérielles nécessaires pour assurer la prestation de nettoyage global ponctuel dans les conditions définies par l'EFS-IDF.

À l'issue de l'événement, un contrôle qualité est effectué par le représentant de l'EFS-IDF auprès du Titulaire pour s'assurer de la conformité des Prestations.

Les lieux extérieurs concernés par ces Prestations peuvent être notamment des espaces occupés temporairement par l'EFS-IDF pour la tenue de collectes mobiles de PSL.

Plus spécifiquement peuvent être concernées des collectes mobiles sous chapiteaux. En général, ces collectes mobiles sous chapiteaux ont lieu pendant les vacances scolaires de la zone C. Les collectes sous chapiteau contiennent des sanitaires avec un point d'eau. Lors de ces collectes sous chapiteau, une main courante est remplie par le personnel du prestataire de sécurité, qui est responsable de la sécurité du chapiteau en dehors des heures de collecte de PSL. A son arrivée, l'agent du Titulaire doit se présenter auprès de l'agent de sécurité, lequel note, dans la main courante, son heure d'arrivée et son heure de départ.

## **7. FREQUENCE DES PRESTATIONS**

### **7.1. Prestations de nettoyage global récurrent**

Pour chaque type de local, les détails des prestations et la fréquence de réalisation sont précisés dans le tableau disponible en annexe 4 du CCTP.

### **7.2. Prestations ponctuelles**

L'exécution de ces Prestations est définie selon les modalités de réalisations des prestations indiquées dans le Bon de commande après échange avec le Titulaire.

## **8. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS GLOBALES RECURENTES**

### **8.1. Mise en place du Marché**

Conformément à l'article R4512-6 du Code du travail, une inspection commune des lieux d'interventions est organisée après la notification du Marché par l'EFS-IDF avec le Titulaire.

Avant que les Prestations globales récurrentes de nettoyage ne débutent se déroule une période de préparation visant à assurer la transition entre le marché précédent et le Marché. Cette période débute à la date de prise d'effet du Marché pour une durée d'un mois. Les Prestations de nettoyage global récurrent débutent un mois après la date de prise d'effet du Marché.

Dans un délai d'une semaine suivant la notification, le Titulaire doit soumettre à l'EFS-IDF son projet de mise en place du Marché et présenter à l'EFS-IDF les cadres chargés du suivi des sites afin de leur permettre d'engager immédiatement la préparation de la mise en œuvre des Prestations.

Les chariots de ménage, les matériels et produits doivent être acheminés dans les 15 jours précédant le démarrage des Prestations selon les modalités précisées lors de la réunion de démarrage.

Le Titulaire remet un organigramme complet de l'équipe dédiée au Marché en intégrant la répartition par site. Cet organigramme doit être remis à jour en cas de besoin et communiqué dans un délai raisonnable à l'EFS-IDF.

L'encadrement de chaque site précise, préalablement à la mise en œuvre du marché, les locaux nécessitant des précautions particulières.

### **8.2. Suivi des Prestations**

#### **8.2.1. Suivi quotidien**

Le suivi quotidien sur site de l'exécution des Prestations est formalisé par un cahier de liaison broché et paginé (ou autre dispositif informatisé proposé par le Titulaire et accepté par l'EFS-IDF) mis à disposition de l'EFS-IDF. Ces cahiers de liaison ou équivalents informatiques doivent permettre de vérifier que les Prestations courantes ont été réalisées conformément aux dispositions du CCTP et de ses



annexes. Sur un site de taille importante, plusieurs cahiers peuvent être proposés par le Titulaire. La fourniture de ce(s) cahier(s) de liaison ou solution informatique est obligatoire. A défaut, peuvent être appliquées les pénalités prévues au CCAP.

L'encadrement de site :

- Vérifie que les prestations courantes ont été réalisées conformément aux dispositions du CCTP ;
- 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 l'EFS-IDF ;
- Note l'achèvement des Prestations demandées.

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

### 8.2.2. Contrôle mensuel

Un contrôle contradictoire de la qualité des Prestations globales récurrentes est organisé chaque mois par le représentant de l'encadrement de site de l'EFS-IDF et la personne désignée par le Titulaire responsable de la prestation. La date des contrôles doit être convenue entre les deux parties et communiquée avec un préavis raisonnable.

En cas d'empêchement de l'une des deux parties, celle-ci est tenue d'en informer l'autre au plus tôt. Si la personne responsable de la prestation chez le Titulaire est absente sans préavis, l'encadrement de site de l'EFS-IDF procède seul au contrôle mensuel de la prestation. Cette absence ne saurait ni retarder ni annuler le contrôle.

Le contrôle est effectué à l'aide de la fiche d'évaluation jointe en annexe 5 du CCTP, complétée et signée par le représentant de l'encadrement de site de l'EFS-IDF et la personne responsable de la prestation chez le Titulaire. Toute remarque relative aux défauts observés lors de l'intervention doit impérativement être consignée sur cette fiche.

Peuvent également être pris en compte lors du contrôle les résultats des évaluations effectuées directement par l'accompagnement d'un agent de nettoyage du Titulaire (cf. article du CCTP « *Accompagnement par l'EFS-IDF d'un agent de nettoyage du Titulaire lors des Prestations qu'il réalise* »).

Les résultats du contrôle sont transcrits par l'encadrement de site et un taux de satisfaction (en pourcentage) est calculé. Ce taux doit être supérieur ou égal à 80 % pour chaque site, ce seuil constituant le seuil d'acceptabilité. Si le Titulaire a proposé un seuil d'acceptabilité supérieur dans son offre, c'est ce dernier qui est pris en compte et appliqué contractuellement, y compris concernant la potentielle application de pénalités.

En cas de notation inférieure au seuil d'acceptabilité, sur une période d'un mois, l'EFS-IDF se réserve le droit d'appliquer des pénalités mensuelles, telles que prévues au CCAP. Le Titulaire est tenu de mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité de ses prestations et atteindre le seuil d'acceptabilité requis. L'évaluation du taux de satisfaction et l'application éventuelle des pénalités sont effectuées sur une base mensuelle.

Chaque mois, l'EFS-IDF émet une fiche de NCR si le taux de satisfaction pour au moins un site est inférieur au seuil d'acceptabilité.



- Si le taux est égal ou supérieur au seuil d'acceptabilité, la prestation est jugée conforme à l'obligation de résultat. Toutefois, des non-conformités spécifiques peuvent être identifiées, même si la prestation globale est conforme.
- Si le taux est inférieur au seuil d'acceptabilité, des pénalités peuvent être appliquées selon les modalités de l'article 5.4 du CCAP. Le Titulaire est tenu de corriger les non-conformités relevées, et des contrôles contradictoires supplémentaires sont réalisés de manière inopinée jusqu'à ce qu'une situation conforme soit constatée. En cas de non-conformité lors de deux contrôles mensuels consécutifs sur un même site, des pénalités supplémentaires peuvent être appliquées, conformément aux stipulations du CCAP.

### **8.2.3. Accompagnement par l'EFS-IDF d'un agent de nettoyage du Titulaire lors des Prestations qu'il réalise**

Une personne de l'EFS-IDF peut accompagner un agent de nettoyage du Titulaire lors de sa prestation afin d'observer et de vérifier que les règles d'hygiène et les exigences du CCTP sont respectées (méthodes de nettoyage, type de matériel et produits d'entretien utilisés, gestion des déchets...). Les éventuels non-conformités ou points d'amélioration sont communiqués par l'EFS-IDF à la personne responsable de la prestation chez le Titulaire.

## **8.3. Fin de marché et transition**

À l'approche de la fin du Marché, le Titulaire doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer une transition fluide vers le titulaire du futur marché.

Une réunion de fin de marché est organisée entre le Titulaire et l'EFS-IDF au moins 3 mois avant la date de fin du Marché pour faire le bilan des Prestations, planifier la transition et définir les modalités de transfert des informations. Le Titulaire s'engage à transmettre à l'EFS-IDF, au plus tard 1 mois avant la fin du Marché, tout document utile à la continuité du service.

Le Titulaire doit restituer les locaux dans un état conforme à un usage normal. Un état des lieux contradictoire est effectué au plus tard 1 semaine avant la fin du Marché. Le retrait du matériel et des produits du Titulaire doit être effectué le dernier jour du Marché.

Pour assurer une transition efficace avec le futur marché, le Titulaire s'engage à permettre au nouveau titulaire d'effectuer des visites des sites pendant le dernier mois du Marché, en coordination avec l'EFS-IDF.

## **9. MOYENS TECHNIQUES**

Les quantités et la qualité du matériel et de l'équipement prévus par le Titulaire pour exécuter les Prestations doivent être en adéquation avec la nature et l'importance des Prestations à exécuter sur le site concerné.

Un stock tampon minimum correspondant à deux semaines de nettoyage doit être présent sur chaque site.

En cas de non-respect du stock tampon des consommables et matériels, des pénalités sont applicables comme précisé à l'article 5.4.2 du CCAP.

### **9.1. Produits d'entretien**

L'approvisionnement en produits d'entretien nécessaires aux différentes Prestations est à la charge du Titulaire.

L'EFS-IDF effectue des contrôles aléatoires pour vérifier la disponibilité des produits et consommables nécessaires aux prestations. En cas de constat d'absence lors de ces contrôles, l'EFS-IDF pourra appliquer des pénalités comme prévu à l'article 5.4.2 du CCAP.

### 9.1.1. Liste générale des produits attendus

Pour chacune des catégories de produits visées ci-après, le Titulaire utilise le même produit pour l'ensemble des sites de l'EFS-IDF concerné par le même type de nettoyage.

Dans un délai maximum de 15 jours suivant la notification du Marché, le Titulaire doit fournir à l'EFS-IDF :

- La liste des produits que le Titulaire souhaite utiliser,
- Les fiches techniques des produits en langue française décrivant la composition, les caractères physico-chimiques, les propriétés, la toxicologie, le mode d'emploi et les précautions d'emploi, la composition, la méthode de dosage,
- Les fiches pratiques d'utilisation (interne ou externe) en langue française de chaque produit indiquant la dilution (si produit à diluer),
- La dernière version des fiches de données de sécurité (FDS) en langue française indiquant l'ensemble des informations importantes pour l'utilisation et le stockage d'un produit. La version transmise ne peut être datée de plus de trois ans.

Le Titulaire s'engage à transmettre à l'EFS-IDF l'ensemble de ces documents à chaque mise à jour.

La date de péremption des produits doit impérativement figurer sur le contenant, le marquage de cette date doit être permanent (encre indélébile). A défaut de la date de péremption, la date de fabrication est indiquée sur le contenant et le Titulaire fournit la durée d'utilisation autorisée.

En fonction du besoin, le Titulaire propose à l'EFS-IDF, en plus des produits listés ci-dessous, d'autres produits d'entretien permettant de répondre aux exigences du CCTP.

#### 9.1.1.1. Détergents

Les détergents sont des substances contenant des tensio-actifs, destinées à favoriser l'élimination par l'eau des souillures. Ils entraînent une propreté visuelle, décollent les salissures, éliminent les graisses et font disparaître les souillures macroscopiques.

Le détergent a uniquement des propriétés nettoyantes ; il ne détruit pas les micro-organismes par action directe mais contribue à leur élimination par une action mécanique.

Les détergents sont de 3 types :

- Détergent neutre, à diluer pour le lavage des sols et surfaces (ils doivent être stables à la chaleur et à la lumière) ;
- Détergent récurant (crèmes ou poudres), sans dilution, pour éviers, douches, surfaces encrassées ;
- Détergent acide, sans dilution : anticalcaire des sanitaires, WC...

Les détergents doivent être adaptés aux souillures, ne pas être agressifs vis-à-vis du matériel et des supports, être facilement miscibles à l'eau, être adaptés à la qualité de l'eau, notamment sa dureté, et doivent se rincer facilement.

### 9.1.1.2. Détergents-désinfectants

Les détergents-désinfectants conviennent pour la désinfection des surfaces sensibles et entraînent dans un même temps une action nettoyante et désinfectante. Ils ne doivent pas être rincés. Les produits détergents-désinfectants sont inscrits dans la liste positive émise annuellement par la Société française d'hygiène hospitalière (SFHH). A défaut ces produits doivent être au moins bactéricides (conformité AFNOR ou équivalent exigée) à des concentrations et des temps compatibles avec leur utilisation.

Les détergents-désinfectants sont de 3 types :

- Détergent-désinfectant à diluer, nettoyant-désinfectant lorsque les surfaces sont importantes ;
- Détergent-désinfectant prêt à l'emploi en spray, mousse ou lingettes imprégnées pour le nettoyage et la désinfection des petites surfaces, mobiliers, matériels ;
- Détergent-désinfectant contact alimentaire, prêt à l'emploi, nettoyant et désinfectant du mobilier et matériels pouvant entrer en contact avec des denrées alimentaires.

### 9.1.1.3. Autres produits d'entretien spécifiques

Les autres produits d'entretien peuvent être :

- Des décapants,
- Des nettoyeurs à vitre,
- Des dégraissants,
- Etc.

### 9.1.2. Choix des agents chimiques utilisés

Pour satisfaire aux exigences en santé et sécurité au travail, le Titulaire propose une gamme de produits respectant le règlement REACH. Ils doivent comporter sur le contenant et l'emballage les pictogrammes de danger du système général harmonisé (SGH) s'ils sont considérés comme des agents chimiques dangereux.

De plus, les produits proposés ne doivent pas :

- Être des produits classés comme cancérigène, mutagène, reprotoxique (CMR) avérés ou suspectés (catégories 1A, 1B et 2), c'est-à-dire présentant les mentions de danger H340, H341, H350, H351, H360 (et ses dérivés), H361.
- Être des produits classés comme toxique, c'est-à-dire présentant le pictogramme SGH06.
- Comprendre de substance à valeur limite d'exposition professionnelle réglementaire française (VLEP).

Les produits inflammables et très inflammables sont à éviter dans la mesure du possible.

Pour satisfaire aux exigences en protection de l'environnement :

- Les spécifications environnementales sont à respecter afin d'éviter la pollution de l'eau en limitant la quantité d'ingrédients potentiellement nuisibles et la charge toxique totale du produit, de limiter la production de déchets en réduisant la quantité d'emballages et de limiter les risques pour l'environnement liés à l'utilisation de substances dangereuses ;
- Le Titulaire, dans la mesure du possible, propose une gamme de produits respectant la réduction ou la prévention des risques de dégradation de l'environnement (présentant le pictogramme SGH09) ;
- Dans le cadre de sa démarche environnementale, l'EFS-IDF est attentif aux propositions de produits d'entretien disposant d'un « écolabel européen » ou équivalent ;

- Chaque produit chimique utilisé par le Titulaire dans le cadre du Marché doit au préalable être validé par le service HSE de l'EFS-IDF ; dans le cas où l'utilisation d'un produit non validé est constatée, il peut être appliqué une pénalité selon les modalités du CCAP.

### 9.1.3. Qualification des produits proposés

L'EFS-IDF qualifie les produits et analyse et étudie les éventuels risques pour la santé, la sécurité ou l'environnement et dispose du droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations, de compromettre la sécurité des personnes ou de ne pas correspondre aux normes AFNOR ou équivalent exigés. Le Titulaire transmet les fiches techniques et les fiches de données de sécurité en français des produits de remplacement avant leur utilisation.

Une fois les produits validés, les consignes décrites dans les fiches de données de sécurité doivent être appliquées pour l'utilisation, le stockage et les équipements de protection. L'encadrement de site de l'EFS-IDF contrôle le respect de ces consignes.

### 9.1.4. Substitution de produit et/ou matériel

En cas de substitution d'un produit ou matériel par un autre, le Titulaire avertit l'EFS-IDF **au moins 15 jours calendaires avant la date souhaitée du changement** (dans le cas d'un produit d'entretien, le Titulaire doit envoyer la fiche technique et la fiche de données de sécurité pour validation).

Le personnel du Titulaire doit respecter certaines règles d'utilisation des produits d'entretien. Ces règles sont communes à l'ensemble des produits d'entretien. Elles ont pour objectif la prévention du risque chimique pour le manipulateur et l'optimisation de l'efficacité du produit. Ce sont les suivantes :

- Porter des gants à usage unique ;
- Porter des lunettes de protection lors de l'ouverture des sachets doses de produit (fortement conseillé) et lors des dilutions ;
- Utiliser un seul produit à la fois pour éviter les réactions chimiques afin de prévenir les risques de réactions chimiques dangereuses pour l'utilisateur et les personnes présentes dans les locaux ou les risques d'incompatibilité et/ou d'inactivation ;
- Respecter les indications d'utilisation et de dilutions ;
- Respecter les temps de contacts et la température de l'eau ;
- Toute dilution doit être utilisée immédiatement pour un usage extemporané ; aucune conservation de produit dilué ne doit être réalisée, sauf engagement écrit du Titulaire ;
- Mettre le produit dans l'eau et non l'inverse pour éviter tout risque de projection de produit pur ;
- Fermer et étiqueter les flacons concentrés ouverts (dates d'ouvertures, date de péremption après ouverture) et les stocker à l'abri de la chaleur et de la lumière tel que décrit dans les fiches de données de sécurité ;
- Ne pas utiliser de flacons alimentaires pour reconditionner des produits ;
- Conserver les produits dans leur emballage d'origine ;
- Respecter les dates de péremption ;
- Assurer la rotation des stocks ;
- Prendre un conditionnement adapté au besoin de l'établissement ;
- Utiliser les produits en spray par projection sur les lingettes et non directement sur la surface à traiter afin d'éviter les risques de projections ;
- Stocker les produits d'entretien en bacs de rétention si présence d'un pictogramme de danger (armoires ou rayonnages dans une zone dédiée) en tenant compte de leur incompatibilité ;

- Respecter tout autre point qui serait mentionné dans les fiches de données de sécurité.

## 9.2. Matériels

### 9.2.1. Liste générale des matériels attendus

L'approvisionnement en matériels nécessaires aux différentes Prestations est à la charge du Titulaire :

- Bandeaux de lavage ou bandeaux de lavage à usage unique,
- Gazes, lingettes, lingettes imprégnées de détergent-désinfectant,
- Gants de nettoyage (les gants vinyle sont interdits),
- Gants à usage unique pour le ramassage des déchets,
- Sacs poubelles de contenance et de couleur adaptée aux poubelles existantes sur les sites,
- Balais rasants et brosses,
- Aspirateurs,
- Matériels pour le nettoyage des vitres,
- Matériels pour le dépoussiérage des zones en hauteur (dessus des armoires, grilles de ventilation en hauteur...),
- Contenants pulvérisateurs avec identification du produit auquel il est destiné,
- Panneaux de signalisation de prévention d'accident (sols mouillés glissants),
- Chariots de lavages des sols et d'entretien (équipés avec un dispositif roulant à deux plateaux facilement démontables et lessivables), dont l'encombrement est faible et adapté ; la mobilité, la maniabilité doivent permettre une utilisation ergonomique par l'agent du Titulaire,
- Etc.

L'équipement assure une utilisation simplifiée, ainsi qu'une réduction des risques d'erreurs ; un code couleur est recommandé pour une utilisation corrélée des seaux et des accessoires et permettre la différenciation des tâches.

**L'utilisation de balais à franges, de serpillères et de balais-coco est interdite.**

Sont exclus des matériels et consommables fournis par le Titulaire le papier toilette, les essuie-mains et leur distributeur, le savon liquide pour l'hygiène des mains. A ce titre, l'EFS IDF fournit les produits qui sont remplacés par le Titulaire.

### 9.2.2. Propreté attendue du matériel

La désinfection des bandeaux de lavage, s'ils ne sont pas à usage unique, doit être assurée par le Titulaire à une fréquence permettant un résultat de nettoyage correct. La propreté visuelle des bandeaux de lavage est exigée.

L'ensemble de l'équipement doit être nettoyé en fin d'utilisation ; il doit être entretenu et tenu propre dans le respect des procédures du Titulaire. Un contrôle aléatoire de la propreté et de l'entretien de l'équipement est effectué régulièrement par l'encadrement du site pour garantir le respect des procédures du Titulaire.

Une pénalité pour mauvaise exécution des prestations peut être appliquée en cas de manquement.

### 9.2.3. Information des matériels utilisés

Au plus tard 15 jours calendaires suivant la notification du Marché, le Titulaire transmet à l'EFS-IDF la liste descriptive des matériels et consommables qu'il compte utiliser dans le cadre du Marché.

Le matériel utilisé par le Titulaire doit présenter toutes les garanties en termes de sécurité et être conforme à la réglementation en vigueur.

Les fournitures d'énergie et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des Prestations sont fournies par l'EFS-IDF. Le Titulaire doit éviter tout éclairage superflu, tout écoulement d'eau inutile et avertit son personnel que l'usage des matériels et équipements de l'EFS (appareils téléphoniques, photocopieurs...) lui est interdit.

#### **Précisions :**

- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit,
- L'EFS-IDF dispose du droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations,
- La réparation de tout dommage causé aux installations et équipements est à la charge du Titulaire.

En cas d'absence de matériel, l'EFS-IDF peut appliquer des pénalités comme prévu à l'article 5.4.2 du CCAP.

## 10. PERSONNEL

### 10.1. Lien de subordination

Les personnels du Titulaire demeurent, à tous les égards, les salariés de ce dernier (législation du travail, Sécurité sociale, congés payés, déplacements...) et sont placés sous son autorité y compris pour les interventions exécutées dans les locaux de l'EFS-IDF.

Le personnel du Titulaire ne peut en aucun cas être assimilé juridiquement à un salarié de l'EFS, quelle que soit la durée des Prestations.

Tout accident ou maladie pouvant affecter les personnels du Titulaire pendant la durée des Prestations relève de la compétence du Titulaire.

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue par ce personnel sont à la charge exclusive du Titulaire ou de son assureur.

### 10.2. Sécurité du personnel

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel.

Le Titulaire est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenus par le fait de son personnel et des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des Prestations objet du Marché.

### 10.3. Visites médicales et examens médicaux

Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire soumet obligatoirement 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 soumet, d'autre part, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Tous les personnels intervenants, même temporairement, doivent être à jour de leurs vaccinations (obligatoires ou recommandées) conformément aux dispositions prévues par la réglementation.

Le Titulaire informe son médecin du travail de la nature des risques encourus par son personnel et remet à chacun de ses employés une procédure précisant la conduite à tenir en cas de contact avec des liquides biologiques.

#### **10.4. Personnel d'encadrement**

Le Titulaire doit obligatoirement affecter, pour l'ensemble des sites de l'EFS-IDF, un personnel d'encadrement principal ainsi que du personnel d'encadrement secondaire, suppléant le personnel d'encadrement principal en son absence. Cette exigence vise à garantir une supervision constante et efficace des Prestations sur tous les sites concernés par le Marché.

La liste nominative du personnel d'encadrement ainsi que ses coordonnées téléphoniques doivent être fournies en même temps que la liste nominative des agents par site (cf. article 8.1). Le Titulaire informe sans délai l'encadrement de site de l'EFS du remplacement du personnel d'encadrement.

Le personnel d'encadrement veille particulièrement à :

- Faire respecter par son personnel chargé de l'exécution des Prestations toutes les procédures de nettoyage contractuelles ;
- Mener les actions de formation de son personnel exécutant dans les locaux des sites EFS ;
- Rencontrer impérativement, au minimum une fois par mois, l'encadrement de site EFS ou les personnes mandatées afin de réaliser conjointement un contrôle et viser l'évaluation mensuelle (cf. annexe 5 du CCTP) ;
- Engager immédiatement les actions correctives identifiées lors des contrôles et tenir informés les responsables de sites EFS de leur réalisation ;
- Organiser le jour ouvré (site sur lequel les Prestations n'ont pas lieu le samedi) ou ouvrable (site sur lequel les Prestations ont lieu le samedi) suivant le remplacement d'un agent absent et assurer une prestation a minima (vidage des poubelles, transport des DASRI vers le local, nettoyage des cuvettes de toilette, recharge des consommables dans les sanitaires) le jour d'absence de l'agent ;
- Présenter, au préalable et systématiquement, tout remplaçant à l'encadrement du site ;
- S'assurer du réapprovisionnement du niveau de stock tampon des matériels et produits d'entretien ;
- Assister aux réunions de suivi avec les acteurs de l'EFS-IDF (services techniques, service achats et affaires juridiques, service HSE, service qualité, etc.) ;
- S'assurer du suivi de l'exécution du Marché selon les modalités contractuelles.

Le volume horaire de travail pour le personnel d'encadrement est de minimum 1 950 heures annuelles pour 2 agents affectés.

#### **10.5. Agents de nettoyage**

##### **10.5.1. Informations générales**

Le Titulaire doit obligatoirement fournir un document qui précise pour chaque site et pour chaque agent titulaire ou remplaçant :

- Son prénom et son nom ;
- Sa qualification et ses formations reçues.



Le document est à fournir dès lors que les formalités de reprise de personnel du précédent titulaire sont accomplies.

Le Titulaire doit doter ses personnels de vêtements de travail qui les identifient clairement.

Le Titulaire prévoit un nombre de vêtements de travail suffisant par agent permettant les changements nécessaires ainsi qu'un entretien régulier de ces vêtements afin de garantir une tenue vestimentaire adaptée et correcte.

Le Titulaire transmet au pôle moyens généraux de l'EFS-IDF une attestation sur l'honneur indiquant que ce personnel a été formé aux procédures fournies par le Titulaire.

A la demande de l'EFS-IDF, le Titulaire doit communiquer, dans un délai maximum de dix jours ouvrés à compter de la demande, les informations concernant la masse salariale et le personnel affecté au Marché.

### 10.5.2. Comportement inapproprié ou inadéquat d'un agent

Le Titulaire s'engage à faire respecter par son personnel le règlement intérieur de l'EFS-IDF applicable. Ce règlement est librement consultable sur site.

Il est en outre interdit :

- D'utiliser le téléphone à d'autres fins que professionnelles ;
- De fumer dans les locaux ;
- 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 de travail ;
- De manquer de respect aux personnels et visiteurs de l'EFS ;
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise Titulaire ;
- De récupérer pour son compte ou celui d'un tiers, tout matériel, document ou papier, même semblant avoir été laissé à l'abandon.

En dehors des manquements aux dispositions de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 visée à l'article 3.7 du CCAP, l'EFS-IDF se réserve le droit de demander le remplacement de l'agent dont le comportement est inapproprié ou inadéquat.

Cette demande est formulée par écrit et précise les motifs du remplacement (présent dans les locaux sans respecter ses engagements, injures, etc.). Cette demande peut faire l'objet d'une réponse contradictoire du Titulaire, qui peut présenter des mesures correctives.

Dans le cas où le comportement identifié persiste malgré la mise en place des mesures correctives, le Titulaire procède au remplacement de l'agent concerné dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande finale de l'EFS-IDF.

Une période de transition et d'accompagnement peut être mise en place pour assurer la continuité et la qualité du service.

### 10.5.3. Remplacement programmé et non programmé

En cas de remplacement, le Titulaire doit proposer du personnel déjà formé aux risques professionnels et aux tâches à réaliser concernant l'EFS-IDF. Le délai de prévenance de l'encadrement de site par le Titulaire est, avant le remplacement, de deux jours ouvrés pour un remplacement programmé et d'un jour ouvré pour un remplacement non programmé.



## 10.6. Reprise du personnel

Le Titulaire s'engage à respecter les articles L1224-1 et L. 1224-2 du code du travail et doit respecter les obligations fixées dans le cadre de l'article 7.2 de la convention collective nationale de la profession, en particulier pour ce qui concerne la reprise du personnel et la formation initiale des agents (annexe 1 du CCTP – reprise du personnel).

En fin de Marché, le Titulaire est tenu de mettre à jour une fiche de reprise du personnel. Cette fiche doit inclure au minimum les informations comprises dans l'annexe précitée.

La fiche de reprise du personnel mise à jour doit être remise à l'EFS-IDF au plus tard six mois avant la fin du Marché, afin de faciliter la transition et assurer la continuité des services de nettoyage sans interruption. Le Titulaire renvoie par ailleurs la fiche mise à jour sous deux semaines à chaque demande de l'EFS-IDF postérieure à ce délai de six mois avant la fin du Marché.

## 11. DOCUMENTATION A DISPOSITION

### 11.1. Documents à disposition du personnel de nettoyage

#### 11.1.1. Informations générales

Le personnel de nettoyage doit avoir à disposition :

- Une description des opérations d'entretien à réaliser, avec indications des fréquences (type calendrier mensuel), des produits à utiliser et les méthodes à appliquer,
- Un registre de liaison et de traçabilité de l'entretien,
- Les coordonnées des encadrants,
- Les attestations et le contenu des différentes formations,
- Des fiches méthodes associant le texte à des pictogrammes compréhensibles de tous correspondant aux différents locaux et modes de nettoyage ; chaque fiche méthode comprend le produit (avec le dosage à utiliser), le matériel et les consommables à utiliser, la méthode de travail et les consignes particulières ; les fiches méthodes concernées sont par exemple relatives au balayage humide, au lavage manuel, à l'aspiration des sols, au nettoyage des locaux, à la détergence, au nettoyage des sanitaires, au nettoyage des mains, au nettoyage du chariot de ménage et à la description d'utilisation des autres appareils utilisés (monobrosse, aspirateur...),
- Les procédures d'entretien et de maintenance des appareils du Titulaire,
- Les fiches techniques et les fiches de données de sécurité en français de chaque produit chimique utilisé,
- Et tout document pouvant être utile à la réalisation de la prestation ou à la prévention des risques professionnels pour les agents.

**L'ensemble des documents sont mis à disposition des agents de nettoyage sur site en version papier après validation par l'EFS-IDF.**

Un dossier de site (classeur par exemple) regroupant toutes les informations liées à la prestation et les documents évoqués ci-dessus est mis en place sur chacun des sites de l'EFS-IDF. Les documents doivent **être mis à jour aussi souvent que nécessaire et communiqués à l'EFS-IDF pour validation, et ce, préalablement à la mise à disposition des documents mis à jour sur le(s) site(s) considéré(s).**

### 11.1.2. Registre de liaison et traçabilité de l'entretien

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un registre de liaison qui est fourni par le Titulaire sur chaque site au plus tard à la date de début d'exécution des Prestations de nettoyage récurrent.

Ce registre est visé par les agents lors de leur arrivée sur le site et lors de leur départ en fin de Prestation.

Ce registre papier ou son équivalent informatique contient notamment les rubriques suivantes :

- Date et heure d'arrivée du ou des agent(s) ;
- Visa du ou des agent(s) permettant l'identification de chacun (signature, initiales) et son secteur d'intervention ;
- Heure de départ du ou des agent(s) ;
- Traçabilité des tâches non courantes (hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles ou ponctuelles exécutées) ;
- Observations éventuelles et en particulier événements indésirables ;
- Visa de l'encadrement de site EFS ou de son représentant désigné.

En cas d'absence de registre de liaison ou d'incomplétude de celui-ci, l'EFS IDF peut appliquer des pénalités comme prévu à l'article 5.4.2 du CCAP.

## 11.2. Documents à disposition de l'EFS-IDF

Le Titulaire s'engage à fournir et à mettre à jour trimestriellement les documents énumérés ci-après au service HSE de l'EFS-IDF, afin de garantir une gestion transparente et conforme aux exigences réglementaires.

Fiches techniques des matériels :

- Chaque matériel de nettoyage utilisé doit être accompagné de sa fiche technique détaillant les caractéristiques, les instructions d'utilisation, les consignes de sécurité, ainsi que les procédures d'entretien,
- Les fiches techniques doivent être accessibles en permanence aux agents de nettoyage et au personnel de l'EFS-IDF.

Fiches de suivi d'utilisation des produits :

- Les fiches de suivi détaillant l'utilisation des produits de nettoyage pour chaque zone d'intervention doivent être collectées et archivées mensuellement ; ces fiches doivent être disponibles pour consultation par le personnel de l'EFS-IDF en cas de besoin.

## 12. PREVENTION DES RISQUES ET FORMATION

Dans le cadre du déploiement du Marché, le Titulaire et l'EFS-IDF définissent en commun les mesures à prendre par chacun d'entre eux, en vue d'éviter les risques professionnels pouvant résulter de l'exercice simultané de leurs activités.

Le personnel du Titulaire doit respecter les procédures internes et toutes consignes spécifiques de sécurité propres à l'EFS.

### 12.1. Formation du personnel et consignes particulières

Toutes les actions de formation au profit des personnels intervenant sur les sites de l'EFS-IDF définies ci-dessous doivent être réalisées par le Titulaire.

Ainsi, préalablement à toute intervention sur les sites de l'EFS-IDF, le Titulaire a l'obligation de former l'ensemble de son personnel pouvant être amené à travailler à l'EFS-IDF sur :

- Les risques biologiques, chimiques (utilisation des produits d'entretien) et tout autre risque lié à l'intervention,
- Les précautions à prendre pour le travail dans ce type d'environnement (locaux tertiaires et laboratoires biomédicaux),
- La conduite à tenir en cas d'accident notamment en cas d'accident d'exposition au sang,
- L'hygiène,
- Les méthodes de travail (nettoyage régulier, utilisation des produits d'entretien, contrôle du chariot et des produits...)
- Le nettoyage des équipements en contact avec les denrées alimentaires (réfrigérateurs, micro-ondes...).

Par ailleurs, le Titulaire doit prévoir une formation précise du personnel affecté au Marché quant aux mesures d'urgence à prendre en cas d'accident et notamment en cas d'exposition aux produits sanguins. Chacun des sites de l'EFS-IDF dispose d'une procédure d'urgence en cas d'accident, le Titulaire doit en solliciter une copie.

Ces formations doivent être réalisées par le personnel d'encadrement du Titulaire sur le site concerné et s'appliquent à tous les personnels pouvant intervenir sur un site de l'EFS-IDF quel que soit le type de contrat de travail (CDD, intérim, CDI...) et leur date d'embauche par le Titulaire (nouveaux embauchés et personnels remplaçants).

Ces formations font l'objet d'une traçabilité individuelle (fiche d'émargement signée ou attestation individuelle) qui doit mentionner le détail des points abordés en formation (au minimum les points évoqués ci-dessus). Ces documents de traçabilité sont communiqués avant la prise de fonction de l'agent (sinon sur demande du responsable de l'EFS-IDF chargé du suivi des Prestations et du service management des risques et de la qualité) et doivent être disponibles sur site.

En cas de nécessité, l'encadrement de site de l'EFS-IDF peut demander au Titulaire d'effectuer un complément de formation à l'agent de nettoyage.

A titre complémentaire, des documents informatifs sur la conduite à tenir en cas d'exposition au sang et face aux autres risques présents à l'EFS sont communiqués au Titulaire et doivent être appliqués par le personnel évoluant dans les différentes zones de l'établissement.

## **12.2. Plan de prévention**

Conformément à la réglementation, un plan de prévention doit être établi entre l'EFS-IDF et le Titulaire au plus tard à la date de début d'exécution des Prestations de nettoyage récurrent. Il est ensuite renouvelé sur demande de l'EFS-IDF. Une fois validé, le Titulaire s'engage à transmettre ces documents en expliquant les informations qu'ils contiennent à son personnel chargé de la réalisation des Prestations. Le Titulaire et ses sous-traitants potentiels veillent à la bonne application des dispositions prévues dans le plan de prévention. L'EFS-IDF se réserve le droit d'interrompre toute Prestation qui ne serait pas conforme aux dispositions prévues.

Si, en cours de réalisation des Prestations, des modifications sur les risques apportés par le Titulaire et ses sous-traitants potentiels apparaissent, une mise à jour du plan de prévention doit être établie entre l'EFS-IDF et le Titulaire.

## **12.3. Equipements de protection individuelle**

Le Titulaire veille à ce que son personnel soit équipé et utilise les équipements de protection individuels (EPI) adaptés aux différentes activités et à l'environnement.

Le Titulaire s'engage à doter à minima ses personnels des équipements suivants :

- Des gants lors de la manipulation des produits d'entretien et lors de la manipulation des contenants fermés à DASRI et déchets chimiques,
- Des lunettes ou surlunettes de protection lors de l'ouverture des sachets dose et des dilutions de produits dangereux,
- Une blouse de travail logotisée et fermée.

De plus chaque intervenant du Titulaire doit porter un identifiant de la société (sur la tenue ou visible sur un badge professionnel).

L'absence de port des EPI constaté par l'EFS IDF peut faire l'objet d'une non-conformité adressée au Titulaire.

Lors de la réalisation des Prestations, les agents du Titulaire doivent porter des chaussures fermées sur le dessus et au bout du pied afin de limiter les risques d'accidents du travail.

**Protection du travailleur isolé : dans ce cas**, le Titulaire doit prendre les mesures nécessaires afin de prévenir ce type de risque pour son personnel.

### 13. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF

Dans le souci d'une amélioration constante des performances des sites transfusionnels de l'EFS-IDF, il est mis en place un système d'évaluation et de suivi des Prestations basé sur l'analyse d'indicateurs de qualité. Des informations issues de ce système d'évaluation et de suivi sont régulièrement adressées par l'EFS-IDF au Titulaire.

Toute anomalie constatée (non-respect des délais ou des modes opératoires, défaut de traçabilité, etc.) par l'EFS-IDF peut faire l'objet de la rédaction d'une fiche de déclaration de NCR.

Le Titulaire s'engage à répondre aux fiches qui lui sont transmises dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de son envoi. Les actions curatives nécessaires à la résolution du problème doivent être planifiées.

Parallèlement, le Titulaire accepte la réalisation d'audits de ses Prestations et s'engage à :

- Tenir l'EFS-IDF informé des démarches engagées ou envisagées en matière d'assurance de la qualité et lui faire parvenir les documents s'y rapportant ;
- Fournir, le cas échéant, toutes les pièces relatives au processus d'approvisionnement, de fabrication, de contrôle de la qualité et de livraison mis en œuvre par les sous-traitants auxquels il recourt ;
- Maîtriser les différents maillons de la chaîne de production et de distribution afin de produire un produit de qualité ;
- Actualiser et transmettre à l'EFS-IDF les documents et informations relatifs aux fournitures.

En cas d'absence de réponse à une non-conformité envoyée à l'entreprise, la pénalité indiquée dans le CCAP est appliquée.

### 14. DELAIS APPLICABLES

Les délais mentionnés dans le CCTP sont les délais contractuels applicables, hormis dans le cas où le Titulaire s'est engagé dans sa proposition technique à des délais plus favorables à l'EFS-IDF. Dans ce cas, ces derniers sont les délais contractuels applicables.