



UGECAM BRPL
Service Achats/Marchés

MARCHÉ PUBLIC
MARCHÉ DE SERVICES

PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET DE PLONGE EN RESTAURATION COLLECTIVE POUR LE CENTRE DE READAPTATION LA TOURMALINE

**Cahier des clauses techniques particulières
Pôle de réadaptation Maubreuil Tourmaline
(CCTP)**

Consultation n°

291_2025

1. OBJET DU MARCHÉ.....	4
2. DESCRIPTION DU SITE ET DES OUVRAGES	4
2.1 Lieux d'exécution des prestations.....	4
2.2 Surfaces des locaux.....	5
2.3 Statistiques :.....	5
2.4 Organisation actuelle	5
3. Exécution des prestations	5
3.1 Le bionettoyage	5
3.2 Fréquence des prestations pour le PRMT.....	6
4. HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTION	8
5. MATERIELS – PRODUITS D'ENTRETIEN – PRODUITS SANITAIRES.....	8
5.1 Les matériels et produits d'entretien	8
5.2 Produits sanitaires.....	8
6. LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION.....	8
6.1 Matériels et équipements.....	8
6.2 Locaux et matériels mis à la disposition du prestataire.....	9
6.3 Clés, badges « contrôles d'accès » et alarme	9
7. HYGIENE ET SECURITE	9
7.1 Règles de sécurité	9
7.1.1 Matériels	9
7.1.2 Biens	10
7.1.3 Personnes	10
7.1.4 Discipline	10
7.2 Plan de prévention	10
7.3 Signalisation des prestations.....	11
7.4 Visites médicales.....	11
8. SUIVI DES PRESTATIONS.....	11
8.1 Vérification des prestations.....	11
8.1.1 Niveau d'obligation prévu au contrat	11
8.1.2 Opérations de vérification du service fait.....	12
8.2 Outils à mettre en place par le titulaire	13
8.2.1 Cahier de liaison.....	13
8.2.2 Cahier ou fiche hebdomadaire de présence.....	13
8.2.3 Fiches de tâches / Fiches de mission.....	13
8.2.2 Cahier ou fiche hebdomadaire de présence	13
8.2.3 Fiches de postes / fiches de missions	13
8.3 Contrôle de l'exécution de la prestation.....	13

8.4	<i>Planification de la réalisation des prestations</i>	14
8.5	<i>Traitement des anomalies</i>	14
9.	Personnel intervention / organisation de travail	14
9.1	<i>Personnel mis à disposition</i>	14
9.1.1	Encadrement	15
9.1.2	Personnel du site	15
9.2	Formation du personnel	15
9.3	<i>Travailleurs étrangers</i>	15
9.4	<i>Tenue du personnel</i>	16
9.5	<i>Discretion du personnel</i>	16
10.	Les locaux	16

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage de locaux de restauration et la plonge du Service Restauration du Pôle de Réadaptation Maubreuil - La Tourmaline du lundi au vendredi.

Le titulaire aura en charge :

Nettoyage de locaux de restauration :

- Elimination des déchets
- Nettoyage du lave-vaisselle (démonter rideaux, rampes de gicleurs) de son environnement, de la table roulante et du local
- Remplir le lave-vaisselle et remonter les rideaux
- Nettoyage désinfection et enregistrement selon planning
- Remplissage chariot de ménage
- Entretien périodique
- Préparer des rouleaux de couverts liaison froide (serviette, couteau, fourchette et petite cuillère), actuellement au nombre de cent cinquante
- Lavage désinfection des chariots (actuellement au nombre de huit) de remise en température au fur et à mesure
- Lavage des couloirs, suivant cadencier
- Débarrassages des tables
- Nettoyage des tables et des chaises des salles à manger
- Nettoyage des sols
- Nettoyages du local plonge
- Sortie des conteneurs poubelles
- Lavage des conteneurs et du local "poubelle"
- Mise à tremper les rideaux du lave-vaisselle
- Détartrage de la machine à laver
- Changer l'eau du bac de trempage des ustensiles de nettoyage
- Porter en lingerie les lingettes et bandeaux tous les jours avant 15h30.

Plonge du Service Restauration :

- Dérochage
- Lavage de la vaisselle et rangement du matériel midi et soir
- Nettoyage du lave-vaisselle
- Rangement de la vaisselle propre
- Lavage casier pharmacie

2. DESCRIPTION DU SITE ET DES OUVRAGES

2.1 Lieux d'exécution des prestations

Les prestations seront à réaliser sur le site suivant :

Pôle de Réadaptation Maubreuil & La Tourmaline

31 Boulevard Salvador Allende
44817 SAINT HERBLAIN

2.2 Surfaces des locaux

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

Les surfaces des locaux sont distinguées par bâtiment.

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

2.3 Statistiques

Nombre de repas	2021		2022		2023		2024	
	Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir
	68092	27317	69068	29479	70594	30696	73995	30402

2.4 Organisation actuelle

Horaires :

Le petit déjeuner du lundi au vendredi : à partir de 07h15 et jusqu'à 08h00

Le déjeuner servi du lundi au vendredi : à partir de 11h00 et jusqu'à 13h30

Le dîner servi du lundi au jeudi : à partir de 18h45 et jusqu'à 19h30

L'activité de plonge est terminée aux environs de 14h30.

3. Exécution des prestations

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

Le titulaire est responsable, du lundi au vendredi, de ses obligations contractuelles.

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

Les locaux à entretenir sont des locaux à utilisation de restauration, tertiaire et de circulation.

Aussi, ces locaux seront entretenus avec la méthode du bio nettoyage.

Le titulaire du marché devra fournir les attestations de formation des agents titulaires et remplaçants affectés à l'entretien du site.

3.1 Le bionettoyage

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

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

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

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

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

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

Ainsi, le titulaire veillera à ce que les prestations de bio nettoyage soient exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux et au regard des procédures et fiches d'enregistrement mises en œuvre dans l'établissement ou selon celles définies par le titulaire du marché.

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

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

3.2 Fréquence des prestations pour le PRMT

❖ Trois salles de restauration :

Prestations	Fréquences
Lavage et désinfection des tables, plans de travail, équipement divers et en règle générale, des objets meublants (étagères, micro-onde, etc.)	Tous les jours, du lundi au vendredi
Lavage et désinfection des chaises, fauteuils et assis-debout	Tous les jours, du lundi au vendredi
Lavage des sols au moyen d'une auto laveuse	Tous les jours, du lundi au vendredi
Balayage humide sous les tables	Tous les jours, du lundi au vendredi
Nettoyage des rebords de fenêtres	Une fois par semaine
Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes	Une fois par semaine

❖ Salle de plonge :

Prestations	Fréquences
Nettoyage à l'aide de produits détergent, désinfectant	Tous les jours, du lundi au vendredi
Nettoyage des faïences murales	Une fois par mois
Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes	Tous les jours, du lundi au vendredi
Mise en place du savon liquide et des essuie-mains	Tous les jours, du lundi au vendredi
Lavage à l'aide de produits détergent et désinfectant des sols	Deux fois par jour en fin de service
Nettoyage à l'aide de produits détergent, désinfectant de l'environnement de la machine	Deux fois par jour, du lundi au vendredi
Changer l'eau du bac de trempage des ustensiles de nettoyage	Les lundi, mercredi et vendredi
Détartrer la machine à laver	Le vendredi
Mettre à tremper les rideaux du lave-vaisselle	Le vendredi

❖ Dans les couloirs et dégagements carrelés :

Prestations	Fréquences
Nettoyage des poignées de portes	Tous les jours, du lundi au vendredi
Nettoyage des portes	Deux fois par semaine
Lavage des sols	Deux fois par semaine
Nettoyage des rebords de fenêtres	Deux fois par semaine
Nettoyage des portes et huisseries	Une fois par semaine

❖ Dans les couloirs et dégagements non carrelés :

Prestations	Fréquences
Nettoyage des portes	Deux fois par semaine
Lavage des sols	Tous les jours, du lundi au vendredi
Nettoyage des rebords de fenêtres	Deux fois par semaine
Nettoyage des portes et huisseries	Une fois par semaine

❖ Sanitaires (carrelage) :

Prestations	Fréquences
Nettoyage appareils sanitaires et de leur robinetterie, des miroirs	Tous les jours, du lundi au vendredi
Nettoyage des faïences murales	Tous les jours, du lundi au vendredi
Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes	Tous les jours, du lundi au vendredi
Mise en place du papier hygiénique, du savon liquide et des essuie-mains	Tous les jours, du lundi au vendredi
Lavage des sols	Tous les jours, du lundi au vendredi

❖ Bureaux :

Prestations	Fréquences
Nettoyage des rebords de fenêtres	Une fois par semaine
Vidage des corbeilles	Tous les jours, du lundi au vendredi
Désinfection des téléphones, poignées et interrupteurs	Tous les jours, du lundi au vendredi
Dépoussiérage et essuyage des chaises et fauteuils	Une fois par semaine
Lavage des sols	Une fois par semaine

Remarque : Interdiction de nettoyer les écrans d'ordinateurs ainsi que les claviers.

❖ Local poubelle :

Prestations	Fréquences
Nettoyage des poubelles	Deux fois par semaine, les mardi et vendredi
Lavage des sols	Deux fois par semaine, les mardi et vendredi
Nettoyage des faïences murales	Deux fois par semaine, les mardi et vendredi
Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes	Deux fois par semaine, les mardi et vendredi
Sortir les conteneurs poubelles	Les lundi et jeudi
Réintégration des conteneurs	Deux fois par semaine, les mardi et vendredi

❖ Vestiaires :

Prestations	Fréquences
Lavage des sols	Tous les jours
Nettoyage des faïences murales	Une fois par mois
Nettoyage des dessus de placards	Une fois par mois

4. HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTION

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

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

5. MATERIELS – PRODUITS D'ENTRETIEN – PRODUITS SANITAIRES

5.1 Les matériels et produits d'entretien

L'établissement met à disposition et fournit tous les matériels, produits d'entretien et fournitures (produits, sacs poubelles, etc.) nécessaires à l'exécution des prestations définies dans le présent CCTP, sauf l'auto laveuse. Cette dernière devra être de petite taille pour circuler facilement dans les salles de restauration.

L'auto laveuse sera mise à disposition du personnel de restauration les weekends. Et à ce titre fera l'objet d'une convention entre l'établissement et le titulaire.

5.2 Produits sanitaires

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

L'approvisionnement sera effectué sur les distributeurs actuels.

La fourniture de ces produits est assurée par l'établissement sur commande interne du prestataire auprès du Responsable du Service Restauration ou de son délégataire.

Le titulaire veillera au réapprovisionnement régulier.

6. LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION

6.1 Matériels et équipements

- Lave-vaisselle, tunnel de lavage,
- Centrale de désinfection,
- Un chariot "ménage",
- Etc.

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

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

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

6.2 Locaux et matériels mis à la disposition du prestataire

L'établissement mettra à disposition du titulaire un ou des locaux (voir plan) :

- Local ménage N°4 porte N82,
- Local auto laveuse porte N67a,
- Casiers vestiaire,

L'établissement se réserve le droit d'accès à ces locaux.

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

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

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

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

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

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

6.3 Clés, badges « contrôles d'accès » et alarme

Les moyens d'accès sont remis contre signature.

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

La reproduction des clés est strictement interdite.

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

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

Un circuit de fermeture des portes à clés de l'ensemble de l'établissement (post fermeture) sera fourni. Aussi afin de garantir une sécurité maximale des usagers et du personnel du Pôle, un système de pointage de chaque porte à fermer est à prévoir pour les intervenants.

7. HYGIENE ET SECURITE

7.1 Règles de sécurité

7.1.1 Matériels

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

7.1.2 Biens

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

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

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

7.1.3 Personnes

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

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

7.1.4 Discipline

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

Il sera notamment interdit au personnel du titulaire :

- D'utiliser le téléphone sans autorisation de l'organisme ou de son représentant, sauf cas d'urgence,
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- De manquer de respect aux agents, patients et résidents,
- De se faire aider dans l'exécution de son travail par une personne étrangère à l'entreprise,
- De se faire aider dans l'exécution de son travail par un salarié de l'établissement sans autorisation du responsable de cet établissement,
- De pénétrer sur le site sans badge,
- De fumer, de vapoter.

7.2 Plan de prévention

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

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

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

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

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

7.3 Signalisation des prestations

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

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

7.4 Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

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

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

8. SUIVI DES PRESTATIONS

8.1 Vérification des prestations

8.1.1 Niveau d'obligation prévu au contrat

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

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

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

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

1. **ASPECT** : L'aspect dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.
2. **CONFORT** : le confort est constaté lorsque les prestations :
 - Suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
 - Sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
 - Sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
 - Sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement ;

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

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

5. ENVIRONNEMENT

Les prestations devront être effectuées :

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

8.1.2 Opérations de vérification du service fait

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

Les réunions ont pour objet :

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

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

Le titulaire établira un compte rendu après chaque réunion.

Le contrôle de la qualité de la prestation sera exercé lors des réunions de suivi avec la responsable du marché ou son représentant ainsi qu'avec le représentant du titulaire.

Des opérations de contrôles auront lieu 1 fois par trimestre au minimum pendant toute la durée du contrat.

Ces visites réuniront un responsable de la société prestataire et le représentant de l'établissement.

Le contrôle qualité aura pour but de :

- Constater les éventuelles anomalies par rapport à la mission de la société de nettoyage ;
- S'assurer que le prestataire met en œuvre rapidement toutes les dispositions nécessaires visant à corriger ces anomalies ;
- Affiner si besoin la prestation définie au cahier des charges.

Il s'agira de visites par sondage. 3 locaux et les sanitaires seront ainsi contrôlés sur la base d'une fiche technique dont le contenu est défini conjointement en début de marché.

Des contrôles inopinés et aléatoires peuvent également être effectués par les agents de l'établissement sur la base des fiches de contrôle qualité.

L'établissement se réserve le droit de mesurer l'efficacité du nettoyage en procédant à des prélèvements bactériologiques.

8.2 Outils à mettre en place par le titulaire

8.2.1 Cahier de liaison

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

Afin de permettre la simplification et la traçabilité des échanges entre le chef d'équipe du site ou le référent du site et les personnes référentes au sein de l'établissement identifiés au marché, le titulaire devra proposer soit la mise en place d'une boîte mail dédiée soit la mise en place d'un extranet ou outil équivalent.

8.2.2 Cahier ou fiche hebdomadaire de présence

Un cahier de présence du personnel du titulaire est mis en place par ce dernier.
Pour l'établissement, une fiche hebdomadaire de présence est mise en place.
Une fois remplie, cette fiche est rendue au responsable du suivi du marché de l'établissement.

8.2.3 Fiches de tâches / Fiches de mission

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

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

8.2.2 Cahier ou fiche hebdomadaire de présence

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

8.2.3 Fiches de postes / fiches de missions

Dans un souci de fiabilisation de l'exécution de la prestation sur l'établissement, des fiches de postes et de missions détaillées reprenant l'ensemble des prestations ainsi que leurs fréquences d'exécution seront établies par le titulaire et soumises au référent du suivi d'exécution du marché pour validation. Elles seront mises à disposition du personnel du titulaire et utilisables sous forme de check-list.

8.3 Contrôle de l'exécution de la prestation

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

Les réunions ont pour objet :

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

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

Le titulaire établira un compte rendu après chaque réunion.

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

8.4 Planification de la réalisation des prestations

Le titulaire devra établir un plan de déroulement des activités et des prestations qu'il doit mettre en œuvre, en précisant les horaires, les responsabilités, les tâches, les interfaces organisationnelles et techniques du personnel.

Ces plannings sont à établir pour toutes les prestations que le titulaire prévoit de mettre en œuvre qu'elles soient hebdomadaires, ponctuelles (mensuelles, trimestrielles, annuelles...) forfaitaires ou non.

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

Les prestations devront être réalisées selon un planning imposé en raison des contraintes d'horaires dues au fonctionnement de l'établissement.

8.5 Traitement des anomalies

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

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

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

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

9. Personnel intervention / organisation de travail

9.1 Personnel mis à disposition

Pour l'exécution de ce qui précède, le titulaire doit détacher sur le site du personnel apte à exécuter les prestations de nettoyage définies dans le présent CCTP. Le nombre de personnes constituant cette équipe de nettoyage sera indiqué dans l'offre ainsi que leurs qualifications.

Le personnel est dirigé exclusivement par un agent du titulaire, responsable du site. Ce dernier devra prendre contact aussi souvent que nécessaire, et ce au moins une fois par trimestre, avec le responsable de l'établissement désigné à cet effet, ou son délégataire, afin de :

- Rendre compte de la bonne exécution des travaux,

- Prendre connaissance des consignes journalières ou particulières portées sur le cahier de liaison de l'organisme. Ce cahier permet d'avoir une traçabilité de toutes les communications entre le titulaire et l'établissement.
- S'assurer de l'émargement de chaque membre de son personnel sur la feuille de pointage hebdomadaire fournie par le titulaire et mis à disposition dans le bureau du secrétariat de l'établissement.

9.1.1 Encadrement

Le contrat est placé sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès du site. Il est présent sur le site sur convocation de l'établissement ou de son représentant et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il participe aux réunions périodiques de suivi avec le représentant de l'établissement.

Le responsable accompagne systématiquement les nouvelles embauches ou les personnels remplaçants lors de leurs premières interventions sur le site. Il accompagne également le personnel permanent sur demande de l'établissement et pendant une période convenue avec le Responsable du suivi d'exécution du marché.

9.1.2 Personnel du site

Le titulaire remet à l'établissement la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement pour agrément quinze (15) jours au moins avant la date de la première intervention. Cette liste sera tenue à jour.

Huit jours avant l'arrivée de chaque nouvel employé, le titulaire communiquera à l'établissement le nom, le prénom, la période horaire et les tâches réalisées par cette personne. En l'absence de ces informations, l'organisme se réserve le droit de refuser tout employé ne figurant pas sur la liste communiquée par le titulaire.

Chaque nouvel employé (titulaire ou remplaçant) devra être présenté, avant la prise de fonction au responsable de l'établissement.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main-d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par l'établissement.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail ;
 - Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur les sites.
- L'établissement se réserve le droit à tout moment de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

9.2 Formation du personnel

Le titulaire mettra en place un plan de formation spécifique pour l'ensemble de son personnel.

La formation concernera la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, de bio nettoyage d'hygiène et d'environnement.

Le titulaire fournira la preuve de la formation de son personnel au moyen de certificats obtenus auprès d'un organisme reconnu.

L'ensemble du personnel de remplacement aura obligatoirement reçu une formation de base.

9.3 Travailleurs étrangers

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu des dispositions législatives et réglementaires.

9.4 Tenue du personnel

Les agents intervenants devront obligatoirement porter une tenue type "personnel soignant" (tunique / pantalon).

Le titulaire devra prévoir une dotation suffisante permettant un change quotidien (7 tenues par agent sont préconisées : 1 tenue par jour + 2 tenues en cas d'incident).

Cette tenue comportera le logo de l'entreprise titulaire permettant une identification rapide du personnel.

Le titulaire devra fournir à ses agents les EPI nécessaires aux respects des mesures sanitaires en vigueur (port du masque).

Les vêtements de travail du personnel devront présenter à tout moment un aspect de propreté satisfaisant.

L'agent ne portant pas de vêtement de travail permettant de l'identifier ou s'il présente une tenue négligée, pourra se voir refuser l'accès au site.

9.5 Discrétion du personnel

Le personnel du titulaire sera tenu à la plus grande discrétion. Il lui sera formellement interdit de prendre connaissance ou de divulguer des renseignements dont il aurait pu avoir connaissance à l'occasion de son travail.

De plus, le personnel ne pourra en aucun cas récupérer des documents ou des déchets.

Le titulaire prendra également toutes les mesures nécessaires afin d'assurer, sous sa responsabilité, le respect de cet engagement de confidentialité par ses préposés et se porte fort du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.

Le titulaire pourra être rendu responsable des préjudices qui seront causés par le manque de discrétion de son personnel.

Les obligations du présent article s'appliquent également aux éventuels sous-traitants.

10. Les locaux

Réparations

Le titulaire doit signaler sans délai, et selon la procédure en vigueur dans l'établissement (par écrit) les défauts justifiant des réparations.

Les frais d'entretien autres que ceux de l'entretien journalier, les frais de réparation ou de modification des installations immobilières sont pris en charge par l'établissement dans les seuls cas où ils sont dus à la vétusté ou à une utilisation normale et non reconnus imputables à la négligence ou à la faute du titulaire.

L'établissement se réserve la faculté d'effectuer tous les travaux qu'il juge nécessaires.

Architectural floor plan of the 4th floor of the Centre de la santé et de la famille. The plan shows various rooms including dining halls (Salle à Manger), a patio, restrooms (Vestiaires Sanitaires), a laundry room (Lingerie), a management office (Bureau Gestion & Diététicienne), and a waste department (Départ Déchets Restau). Rooms are labeled with numbers like N64, N66a, N67a, N68a, N69b, N72c, N72b, N76b, N73b, N76a, N80b, N81, N80c, N8, N7, N6, N9, N3, N5, N89, N90, N88a, N87, N86a, N85, N84, N83, N82, N77, N78, N79b, N80a, N80c, N64, N66b, N67a, N68a, N69b, N72c, N72b, N76b, N73b, N76a, N80b, N81, N80c, N8, N7, N6, N9, N3, N5, N89, N90, N88a, N87, N86a, N85, N84, N83, N82, N77, N78, N79b, N80a, N80c.

La Tourmaline	
Bâtiment : N	RESTAURATION
Niveau : RDC	

ANNEXE 1

Surfaces des locaux

Bât.	N° Porte	Désignation du local au 01/12/2014	Surface totale
			M²
N	N3	CN006 (accès vestiaires Restauration)	18,07
N	N4	CN007 (Réception Marchandises Restauration) portes N4, n88a & N88b	58,49
N	N5	Départ déchets Restauration (portes N5 & N81)	13,70
N	N6	Salle à Manger Réception (portes N6 & 80c)	40,43
N	N7	Salle à Manger Personnel & Stagiaires (N7, N8, N64)	408,57
N	N9	Salle à Manger Patients (portes N9, N66a, 66b)	192,79
N	N80a	Laverie (Restauration)	34,52
N	N82	Ménage 4	5,47
N	N83	Matériel	7,50
N	N84	Bureau Gestion	11,51
N	N89	Linge Sale (Restauration)	3,70
N	N90	Linge Propre	3,99
N	N91a	Vestiaires Sanitaires 1 Hommes	16,28
N	N92a	Vestiaires Sanitaires 1 Femmes	14,92
N		Total	829,94

Plans

