

**C.C.T.P.
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
N° BNT2025**

**PRESTATIONS DE SERVICES DE BIO-NETTOYAGE, D'ENTRETIEN DES LOCAUX ET
LA VITRERIE POUR LE GHT PLAINE DE FRANCE**

**La procédure est passée en application des dispositions du Code la Commande Publique (ci-après
« le Code ») :**

Appel d'offres ouvert : articles L.2124-2 et R.2124-2-2° du Code ;
&
Accord-cadre : articles – R.2162-1 à R.2162-2-2°- du Code ;
&
Mono-attributaire : article R.2162-9 du code ;
&
A bons de commande : articles R.2162-13 à R.2162-14 du code

Pouvoir Adjudicateur

CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-DENIS
ETABLISSEMENT SUPPORT DU GHT PLAINE DE FRANCE
Direction des Achats
2, rue du Docteur Delafontaine
BP 279
93205 SAINT-DENIS CEDEX

Annexe 1 : Description prestations communes au GHT
Annexe 2 : Description des locaux bâtiment principal Gonesse
Annexe 3 : Description des locaux extérieurs Gonesse
Annexe 4 : Plan masse Gonesse
Annexe 5 : Lot 2 Vitrierie Gonesse bâtiments extérieurs
Annexe 6 : Lot 3 Vitrierie NHG
Annexe 7 : Besoins spécifiques Gonesse
Annexe 8 : DMS Gonesse
Annexe 9 : Description des locaux Saint-Denis
Annexe 10 : Plan masse Saint-Denis
Annexe 11 : Lot 2 Vitrierie Saint-Denis
Annexe 12 : Besoins spécifiques Saint-Denis
Annexe 13 : DMS Saint-Denis
Annexe 14 : PSEO Structures extra-hospitalières

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
DISPOSITIONS GENERALES	4
ARTICLE 1 OBJET	4
ARTICLE 2 ALLOTISSEMENT	4
ARTICLE 3 LIEU(X) D'EXECUTION	4
ARTICLE 4 REGLEMENTATION ET NORMES	4
ARTICLE 5 MODIFICATION DE REGLEMENTATION	4
LOT N° 1 PRESTATION D'ENTRETIEN ET DE BIONETTOYAGE DES LOCAUX.....	5
ARTICLE 6 EQUIPEMENTS ET FOURNITURES.....	5
ARTICLE 7 CARACTERISTIQUE DES MATERIELS.....	11
ARTICLE 8 MODALITES D'EXECUTION	13
ARTICLE 9 MODALITES DE SUIVI ET CONTROLES QUALITE DU MARCHE.....	19
ARTICLE 10 ORGANISATION SUR LE SITE – DOSSIER TECHNIQUE.....	23
LOT N° 2 PRESTATION D'ENTRETIEN DE LA VITRERIE CH SAINT-DENIS et CASANOVA et CH GONESSE Bâtiments extérieurs et extrahospitaliers	27
ARTICLE 11 LOCAUX CONCERNES.....	27
LOT N° 3 PRESTATION D'ENTRETIEN DE LA VITRERIE CH GONESSE NHG Bâtiment MCO	28
ARTICLE 12 LOCAUX CONCERNES.....	28

PREAMBULE :

Le GHT Plaine de France se compose de deux établissements :

- Le Centre Hospitalier de Saint-Denis (établissement support, CHSD) ;
- Le Centre Hospitalier de Gonesse (établissement partie, CHG).

A ce titre, le Centre Hospitalier de Saint Denis assure pour le compte de l'établissement partie :

- La procédure de passation et la signature des marchés.
- La réalisation et la signature de tous les actes juridiques portant modification du ou des marchés (avenant, certificat administratif, reconduction, résiliation)

Tous les échanges liés aux actes juridiques concernant la passation et la modification des contrats doivent être impérativement adressés par voie dématérialisation sur le profil acheteur du GHT Plaine de France, plateforme de dématérialisation de l'état PLACE :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/>

L'exécution du présent contrat (commandes, réceptions, liquidations, paiements) relève de chaque établissement du GHT Plaine de France :

- Centre Hospitalier de Saint Denis
- Et
- Centre Hospitalier de Gonesse.

DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 OBJET

Le présent accord-cadre a pour objet les prestations de services de Bionettoyage, d'entretien de la vitrerie pour le GHT Plaine de France.

ARTICLE 2 ALLOTISSEMENT

L'accord-cadre est décomposé en 3 lots :

- Lot 1 : Bionettoyage et entretien de la vitrerie accessible de plain-pied ou à la perche ou via les passerelles extérieures des différents étages pour le GHT
- Lot 2 : Entretien de la vitrerie extérieure/intérieure non accessible de plain-pied ou à la perche :
 - CH SAINT-DENIS et CASANOVA
 - Bâtiments extérieurs du CH Gonesse
- Lot 3 : Entretien de la vitrerie extérieure/intérieure non accessible de plain-pied ou à la perche CH GONESSE NHG Bâtiment MCO

ARTICLE 3 LIEU(X) D'EXECUTION

CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-DENIS

2, rue du Docteur Delafontaine
BP 279
93205 SAINT-DENIS CEDEX
Site de Delafontaine et de Casanova et CMP

CENTRE HOSPITALIER DE GONESSE

Boulevard du 19 Mars 1962,
95 500 Gonesse
Site principal et CMP

ARTICLE 4 REGLEMENTATION ET NORMES

Le prestataire doit se conformer à toutes les réglementations et normes en vigueur concernant la prestation au moment de son offre.

ARTICLE 5 MODIFICATION DE REGLEMENTATION

En cas d'évolution de la réglementation concernant l'exécution du présent marché, il sera fait application de toute nouvelle réglementation ou toute modification de la réglementation à sa date d'entrée en vigueur.

LOT N° 1 PRESTATION D'ENTRETIEN ET DE BIONETTOYAGE DES LOCAUX

ARTICLE 6 EQUIPEMENTS ET FOURNITURES

6.1 ELEMENTS A LA CHARGE DES CENTRES HOSPITALIERS :

6.1.1 MISE A DISPOSITION DE LOCAUX

Les Centres Hospitaliers mettent à disposition du titulaire des locaux techniques fermant à clé pour entreposer les matériels, consommables, équipements de protection et tenues de travail. Ces locaux sont répartis comme suit :

► Centre Hospitalier de Gonesse

Niveau	Locaux mis à disposition
Rez-de-jardin	1 bureau, 1 salle de repos, 1 vestiaire hommes avec sanitaires et douche, 1 vestiaire femmes avec sanitaires et douche, 2 réserves (dont 1 pour la laverie)
RDC, 1er, 3e, 4e étages	1 réserve par étage

► Centre Hospitalier de Saint-Denis – site Delafontaine

Niveau	Locaux mis à disposition
Sous-sol du BMC	1 bureau, 1 salle de repos, 2 vestiaires (hommes et femmes) avec sanitaires et douches, 2 locaux techniques (dont 1 pour la laverie), zone de lavage autolaveuses, 2 réserves

► Centre Hospitalier de Saint-Denis – site Casanova

Niveau	Locaux mis à disposition
Locaux	1 vestiaire hommes, 1 vestiaire femmes, 1 office, 1 local matériel

Au niveau de la fonctionnalité de chaque site, la mise à disposition de locaux supplémentaires pourra être envisagée. Cette mise à disposition fera l'objet d'une validation formelle par le GHT.

Nota relatif à l'usage des magasins ou locaux de stockage mis à disposition :

- Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol,
- Aucun appareil de nettoyage ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention,
- Les engins électriques à batterie, devront être préalablement vidés de leur contenant (déchets ou eaux résiduelles de lavage), avant leur rangement dans les locaux ou espaces réservés,
- Il est interdit d'utiliser ces locaux comme vestiaire ou local détente,
- Il est interdit d'utiliser tout autre local sans autorisation préalable.

Nota relatif à l'usage des bureaux, sanitaires et vestiaires mis à disposition :

- L'entretien de l'ensemble des locaux mis à disposition sera à la charge du titulaire. Leur niveau de propreté devra être en corrélation avec l'image des Centres Hospitaliers du GHT,
- La fourniture des éléments tels que : micro-onde, bureau et autres sont à la charge du titulaire,
- Il est interdit d'entreposer des produits ou matériel dans ces locaux.

6.1.2 FOURNITURE DES PRODUITS ET CONSOMMABLES

Les hôpitaux assurent la fourniture des éléments suivants :

Consommables sanitaires :

- Papier toilette, savon, essuie-mains, sacs poubelles (30L, 50L, 110L)
- Distributeurs correspondants (fourniture, implantation et maintenance)
-

Le titulaire assure la mise en place de ces consommables à partir des stocks mis à disposition dans chaque service. Ce service est inclus dans le forfait du marché.

Produits d'entretien fournis par les établissements :

- Détergent neutre
- Emulsion
- Spray reluisant
- Détergent alcalin
- Détergent désinfectant
- Décapant
- Produit vitre
- Bouche pore
- Gel WC
- Crème à récurer
- Vinaigre blanc
- Antiadhésif

Règles de gestion :

- Les employés du titulaire ne devront pas prendre ou compléter leurs produits dans les stocks des services dans lesquels ils interviennent.
- Le titulaire sera tenu d'aviser le référent de chaque hôpital de tout incident ou anomalie de fonctionnement constaté sur les différents distributeurs lors de son passage dans les locaux.
- Le titulaire est approvisionné par les magasins de chaque hôpital en fonction du rythme et des dotations fixées par les hôpitaux et sous le contrôle des responsables de chaque hôpital.

6.2 ELEMENTS A LA CHARGE DU TITULAIRE

6.2.1 FOURNITURE DE LAVE-LINGE/SECHE-LINGE

Le titulaire devra mettre à disposition des machines à laver ainsi que des sèche-linges professionnels et ce en nombre suffisant, pour l'entretien des consommables textiles utilisés dans le cadre des prestations (franges, lavettes, bandeaux, tenues...). Le titulaire devra utiliser une lessive désinfectante.

Entretien du linge :

Le titulaire est responsable du circuit de lavage interne de tout le linge réutilisable :

- Franges et bandeaux de lavage
- Lavettes et chiffons microfibres
- Tenues vestimentaires du personnel, si fournies
- Linge à vapeur
- Éventuellement, surblouses réutilisables (si prévu)

Le linge doit être lavé quotidiennement, à minima en fin de service, avec un produit lessiviel désinfectant répondant aux normes hospitalières (NF T72-281, EN 1276, ou équivalent).

Contrôles bactériologiques obligatoires

Le titulaire devra faire réaliser, à ses frais :

- 2 contrôles bactériologiques annuels (1 par semestre) sur le linge lavé et les machines
- Les résultats sont transmis sous 15 jours aux référents des deux hôpitaux (CHSD & CHG)
- En cas de non-conformité, un plan correctif devra être mis en œuvre sous 7 jours

Organisation pour les structures éloignées (CMP)

Le titulaire organise une collecte régulière des franges, lavettes et tenues usagées dans les CMP

Il s'assure de la restitution du linge propre dans un conditionnement hygiénique (sac fermé, étiqueté, zone propre / zone sale distinctes).

Si le titulaire le souhaite, il peut installer à ses frais des lave-linge/sèche-linge de type domestique professionnel dans certains sites distants, après validation des établissements.

Documentation et traçabilité

Le titulaire tient un registre de lavage (nombre de cycles, température, produits utilisés, pannes)

Il le met à disposition du GHT en cas de contrôle.

Une procédure interne de traitement du linge (cycle, fréquence, température, produits) devra être remise au démarrage du marché

6.2.2 EQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE SPECIFIQUE

Le titulaire est tenu de fournir à l'ensemble de ses agents les Équipements de Protection Individuelle (EPI) nécessaires à leur sécurité, conformément à la réglementation en vigueur (notamment les articles R4321-1 à R4323-104 du Code du travail), et adaptés aux exigences hospitalières.

Ces équipements doivent être fournis **dès le premier jour d'exécution du marché**, renouvelés en cas d'usure, de souillure ou d'évolution des consignes sanitaires, et être **strictement réservés à un usage professionnel**.

Liste des EPI obligatoires (à fournir par le titulaire)

Équipement	Utilisation / contexte	Normes minimales requises
Gants à usage unique (nitrile ou vinyle)	Toutes interventions en milieu soignant	EN 374, EN 455
Masques chirurgicaux	Secteurs généraux / isolement gouttelettes	EN 14683
Masques FFP2	Isolement Covid, air, zones à haut risque	EN 149
Surblouses / tabliers de protection	Isolement renforcé / exposition aux liquides	EN 14126 ou équivalent
Charlottes / calots	Toutes zones de soins, particulièrement chambres	Usage hospitalier, non-tissé, jetable
Lunettes ou visières	Projection de liquides, manipulation chimique	EN 166

Dosimètres (secteur IRM / radiologie)	Zones avec exposition radiologique	Conformes réglementation RP (personnalisés)
Blouses de travail réutilisables	Pour agents hors zones spécifiques	Blouses longues, manches courtes, lavage quotidien

Cette liste est non exhaustive et est susceptible d'évoluer.

Équipements par niveau d'isolement

Type d'isolement	EPI minimum requis
Contact	Gants UU, masque chirurgical, tablier de protection
Contact renforcé (BHR, gale, Clostridium)	Gants UU, masque chirurgical, surb blouse
Gouttelettes	Masque chirurgical, gants UU, tablier de protection
Air (tuberculose, rougeole...)	Masque FFP2, gants UU, tablier de protection
Covid	Masque FFP2, gants UU, surblouse, tablier de protection, lunettes, charlotte
Protecteur	Masque chirurgical, gants UU, surblouse, tablier de protection, charlotte

Ces consignes devront être strictement respectées par les agents du titulaire.

Entretien, gestion et contrôle

- Les EPI jetables sont à usage **unique et non réutilisables** ;
- Les EPI réutilisables (blouses, lunettes...) sont **lavés quotidiennement** par le titulaire, selon un protocole validé ;
- Le titulaire devra assurer **la disponibilité permanente des EPI** sur tous les sites concernés ;
- Le stock tampon de sécurité doit permettre une autonomie de 5 jours minimum en cas de rupture d'approvisionnement.

Suivi et responsabilité

- Le titulaire met en place une **fiche de dotation individuelle** pour chaque agent (initiale + renouvellements) ;
- En cas de manquement constaté sur site, **le remplacement immédiat de l'agent** pourra être exigé par le CH ;
- Les EPI fournis doivent être **conformes aux normes CE et/ou ISO applicables** ;
- Le titulaire pourra être soumis à un **contrôle de conformité documentaire** (fiches techniques, certificats, fiches de données de sécurité...).

6.2.3 FOURNITURES ET QUALITE DES MATERIELS DE BIO-NETTOYAGE

Le titulaire s'engage à fournir, dès le premier jour du marché, l'ensemble des matériels, accessoires et consommables nécessaires à la réalisation des prestations de nettoyage et bio-nettoyage dans les deux établissements du GHT. Ces matériels doivent être :

- **Neufs ou en parfait état de fonctionnement** à la prise du marché ;
- **Réservés à l'usage hospitalier** (pas de matériel partagé avec d'autres sites extérieurs) ;
- **Conformes à la législation et aux normes en vigueur** (normes CE, normes hygiène & sécurité, conformité électrique, etc.) ;
- Accompagnés d'un **certificat de conformité** à remettre aux établissements avant mise en service.
- **Silencieux**, afin de préserver le confort des patients et du personnel soignant (niveau sonore < 60 dB recommandé dans les services actifs).

Type de matériel	Fonction / Usage	Exigences minimales
Mono brosse basse vitesse	Décapage	Disque noir
Mono brosse basse vitesse	Dégraissage (récurage / nettoyage approfondi)	Disque rouge
Mono brosse haute vitesse	Spay du sol	Disque rouge
Monobrosse pour les petites surfaces		
Mono brosse très haute vitesse	Lustrage du sol	Disque rose ou blanc
Aspirateurs eau et poussières	Nettoyage humide et sec	Filtre HEPA obligatoire (NF EN 1822), faible nuisance sonore
Auto-laveuses	Entretien mécanisé des sols	Maniabilité, batteries sans entretien, gabarit adapté aux ascenseurs
Injecteur / extracteur	Nettoyage textile (CHSD)	Capacité ≥ 10L, séchage rapide
Aspiro-brosseur		
Nettoyeurs vapeur	Désinfection vapeur	Certification CE médical, ISO 13485 / 9001
Pulvérisateurs	Application produits désinfectants	Pulvérisation fine, robuste et étanche
Chariots de bionettoyage carénés	Nettoyage et sécurité des produits	-2 seaux de 8/10 L : produit détergent-désinfectant et détergent neutre -2 grands seaux : pour la pré-imprégnation des bandeaux et récupération du linge sale -1 seau de 5 L pour l'eau claire -Support sacs poubelles
Chariot et matériel amagnétique	Zone IRM	Conforme norme ASTM F2503 (IRM-safe)
Souffleurs	Dégagement des feuilles et poussières extérieures	CHSD uniquement
Chariots et matériel pour entretien extérieur	Entretien manuel des abords, quais	CHSD uniquement
Balai de lavage à plat + frange rasante de lavage	Lavage manuel du sol	
Balai trapèze + gaze à usage unique	Balayage humide	1 gaze par pièce
Raclette de sol	Salles de bain, sanitaires	Longueur 30-40 cm, poignée ergonomique
Nettoyeur haute pression industriel + accessoires (tuyaux, rallonges...)	Voirie, murs, accès extérieurs	CHSD uniquement

Exigences de conformité, entretien et usage des matériels

Le **Centre Hospitalier de Saint-Denis** et le **Centre Hospitalier de Gonesse** pourront à tout moment demander une **présentation du matériel** pour vérification de la propreté, de la conformité et de la sécurité d'utilisation, sur simple demande verbale, par les responsables du bio-nettoyage (CHSD) ou le service LABEL (CHG).

En cas de **matériel défectueux** :

- Il devra être **immédiatement mis hors service et remplacé** à l'identique par le titulaire, sans surcoût pour le pouvoir adjudicateur ;
- Si le remplacement n'est pas possible sous 24 heures, le titulaire doit utiliser un matériel **équivalent**, garantissant une **qualité de prestation identique** ;
- Les établissements se réservent le droit **d'interdire l'usage de tout matériel** jugé dangereux, bruyant ou dégradant pour l'infrastructure ou les personnes.

Le titulaire prend à sa charge :

- La **maintenance, l'entretien et la réparation** des équipements ;
- La **conservation en bon état des locaux et ouvrages utilisés** ;
- L'usage d'escabeaux sécurisés munis de **patins antidérapants**.

Obligations d'usage sur site :

- Aucun matériel ne doit être laissé en dehors des **zones de rangement autorisées** ;
- Chariots et machines doivent rester **en permanence sous la surveillance de l'agent utilisateur** ;
- Le non-respect de ces règles pourra faire l'objet de **pénalités contractuelles** (cf. CCAP).

Sensibilisation aux économies d'énergie et d'eau

Dans une démarche de développement durable, le titulaire doit **former et sensibiliser son personnel** aux éco-gestes suivants :

- Eviter tout éclairage superflu (il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations et prendra le soin d'éteindre en quittant les locaux)
- Prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser l'eau couler inutilement et veiller à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux,
- Éteindre les lumières et équipements de chauffe dans les locaux inoccupés.

6.2.4 OBLIGATIONS CONCERNANT LE MATERIEL

Le titulaire est responsable de la mise à disposition, de la conformité, de l'entretien et du renouvellement de l'ensemble des matériels, outillages, équipements et consommables nécessaires à la bonne exécution du marché.

Fourniture et renouvellement

Tous les matériels doivent être :

- **Entièrement fournis par le titulaire** à ses frais ;
- **Neufs ou en parfait état de fonctionnement** à la prise du marché ;
- Maintenus en état pendant toute la durée du contrat ;
- **Remplacés immédiatement** en cas de dysfonctionnement, d'usure ou de casse, sans impact sur la qualité de service ni demande de compensation financière.

Aucun retard de livraison ou panne ne pourra être invoqué pour justifier une **non-exécution de prestation**.

Conformité réglementaire

Le titulaire devra :

- S'assurer que tous les équipements sont **conformes aux normes CE** et à la réglementation applicable en milieu hospitalier (sécurité, bruit, hygiène, compatibilité IRM, etc.) ;
- Mettre à disposition les **fiches techniques et fiches de données de sécurité (FDS)** de chaque matériel ou consommable sur simple demande du pouvoir adjudicateur ;
- **Mettre hors service immédiatement** tout matériel non conforme ou présentant un danger pour les utilisateurs ou les patients.
-

Les établissements pourront interdire tout matériel dont l'utilisation serait jugée :

- Inadaptée aux contraintes des locaux ;
- Dangereuse pour les agents ou les usagers ;
- Susceptible d'endommager les infrastructures (revêtements, équipements, sols techniques, etc.).

Vérifications sur site

Les agents désignés par le Centre Hospitalier de Saint-Denis ou de Gonesse pourront, à tout moment :

- Exiger la présentation d'un matériel en service pour vérification de son **état, de sa propreté ou de sa conformité** ;
- Exiger son **retrait immédiat** si une non-conformité est constatée.

Stockage et sécurité

Le titulaire est tenu de :

- Stocker les matériels dans les **locaux dédiés mis à disposition** par les établissements (cf. article 6.1.1) ;
- **Ne laisser aucun matériel dans les circulations, halls ou zones non autorisées** ;
- S'assurer que les **chariots et machines soient toujours sous surveillance** d'un agent ;
- Respecter les consignes de sécurité liées au transport, au branchement et à l'usage du matériel (protection électrique, signalisation en cas de sol mouillé, etc.) ;
- Utiliser **des équipements de levage et d'accès sécurisés**, avec patins antidérapants pour les escabeaux et échelles.

ARTICLE 7 CARACTERISTIQUE DES MATERIELS

7.1 EN FONCTION DES SECTEURS

Les Autolaveuses autoportées doivent :

- Pouvoir faire demi-tour dans les couloirs et rentrer dans un ascenseur de 2X2m,
- Pouvoir être stockées dans un petit local avec des batteries sans entretien,

Les Monobrosses doivent :

- Être très maniables avec bac intégré et amovible sans outils,
- Respecter la prévention des troubles musculosquelettiques,
- S'adapter aux différents types de sol à entretenir.

Les Aspirateurs doivent :

- Être silencieux,
- Être équipé de filtre HEPA selon la norme NF EN 1822 :2009,
- Respecter la prévention des troubles musculosquelettiques.

Nota : Pour le Centre Hospitalier de Saint-Denis

- L'utilisation des autolaveuses au niveau des deux passerelles en bois situées dans le bâtiment Administratif est interdite,

Le titulaire devra prévoir du matériel amagnétique pour la zone d'IRM.

7.2 CARACTERISTIQUE DES CHARIOTS DE NETTOYAGE ET BIO-NETTOYAGE :

A chaque prise de service, le personnel d'entretien devra disposer d'un chariot comportant tout le matériel et produits nécessaires à la bonne réalisation de la prestation correspondant à la zone et /secteur à nettoyer. Les consommables d'essuyage et de lavage devront être en nombre suffisant et ne ***jamais être retrempés*** dans la solution de produit.

Le chariot et les consommables devront être propres et adaptés selon les secteurs et protocoles définis.

Les chariots et les matériels le composant devront être nettoyés et désinfectés après chaque usage, puis rangés dans les locaux prévus à cet effet.

Les seaux des chariots de bionettoyage devront être étiquetés avec le nom du produit.

Le titulaire du marché devra sensibiliser son personnel en termes de sécurité et prendre toutes les mesures nécessaires afin que les produits d'entretien ne soient pas à la portée des patients et visiteurs. Il est obligatoire de mettre en place des chariots carénés.

Il est rappelé qu'aucun effet personnel ne devra être présent sur les chariots de bionettoyage qu'il s'agisse de sac à main, gâteaux, bouteille d'eau etc...

7.3 DISPOSITIONS SPECIFIQUES

En aucun cas, les équipements mobiliers du Centre Hospitalier de Saint-Denis et du Centre Hospitalier de Gonesse ne devront être utilisés comme moyen de surélévation et / ou d'appui.

Les éponges, serpillières et balais « coco » sont formellement interdits dans l'enceinte des locaux de même que l'eau de javel (Excepté sous certaines conditions sur demande des représentantes des 2 hôpitaux et / ou de l'Equipe Opérationnel d'Hygiène).

Sujet	Etablissement	Prestataire
Locaux techniques	Mise à disposition pour Stockage de Produits et Matériel	• Organisation dédiée pour gestion • Sécurité gestion flux produits
Locaux vestiaires	• Locaux dédiés au prestataire • Mobiliers	• Entretien des locaux • Interdiction stockage produits et matériel • EPI adaptés
Flux	Mise à disposition de : • Eau • Electricité	• Respects des règles de sécurité et d'utilisation Interdiction d'utiliser RIA • Adaptation des modes de branchements suivant les matériels en charge • Formation personnel

Consommables	Fourniture de : • Papier toilette • Savon liquide • Essuies Mains • Sac DAOM	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place des consommables fournis par l'établissement et signalement de tout dysfonctionnement • Fourniture SHA pour le personnel • Absence de rupture d'approvisionnement • Fourniture des EPI : masques, gants, charlotte, tabliers, lunettes, surblouses ...
Produits de nettoyage	Fournitures des produits (détergent neutre et alcalin, crème à récurer, gel WC, décapant, émulsion, bouche- pore, spray relustrant, détergent- désinfectant, vinaigre, produit vitre et inox etc...)	<p>Ne pas utiliser d'autres produits que ceux fournis par les établissements sans concertation</p> <p>Le Titulaire doit suivre les notices d'utilisation des produits et des consommables ainsi que les protocoles d'utilisation des Equipes Opérationnelles d'Hygiène</p> <p>Dotation établie par le GHT</p>
Matériels et linge de bionettoyage	Validation préalable de la liste matérielle	<ul style="list-style-type: none"> • Fournitures du matériel et consommables nécessaires • Liste à jour FT /FDS <p>Lave-linge et sèche-linge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circuit de lavage du linge de bionettoyage (lavettes, bandeaux, linge vapeur)
Tenues professionnelles		<ul style="list-style-type: none"> • Fourniture et entretien des tenues adaptées (dotation/agent) • Circuit de lavage des tenues
Outils informatiques et téléphoniques	Au Centre Hospitalier de Gonesse, il sera fourni au titulaire : 1 téléphone Wi-Fi pour le responsable sur site. 1 téléphone WI-Fi pour les chefs d'équipe 1 téléphone Wi-fi pour l'agent de permanence/sortants	<p>Ordinateurs, Imprimantes, Connexion internet, Photocopieurs, Téléphones portables, Etc...</p> <p>Tablettes pour les contrôles : pour le prestataire et 1 pour le client (1 par établissement)</p>
Véhicule de service		<p>Suivi efficace des équipes excentrées</p> <p>Obligatoirement stationné aux endroits prévus à cet effet.</p>
Vestiaire / Office / Local de stockage des matériels et consommables	• Fourniture des vestiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Machine à café, micro-onde, armoires de stockage et / étagères de rangement, réfrigérateurs, tableaux D'affichage, meubles divers etc...

ARTICLE 8 MODALITES D'EXECUTION

8.1 DESCRIPTIF DE LA PRESTATION :

La prestation journalière devra s'étaler sur une plage horaire comprise entre 6h et 20h en continue pour assurer la permanence, du lundi au dimanche et jours fériés. Elle pourrait être susceptible d'évoluer jusqu'à 21h en fonction des besoins sans surcout.

8.1.1 PRINCIPES GENERAUX

Respecter les précautions standards d'hygiène :

- Pratiquer une friction hydro alcoolique des mains en début et fin d'opération de bionettoyage, et entre chaque pièce.
- Utiliser toujours un matériel propre pour le traitement de l'ensemble des surfaces
- Nettoyer et désinfecter les chariots et les matériels d'entretien après chaque usage, et ce quel

- que soit le lieu de stockage
- Pratiquer obligatoirement un balayage humide avant toutes techniques d'entretien des sols
- Aspirer quotidiennement les tapis anti-poussière, paillassons, tapis d'accueil
- Dans les secteurs administratifs, le petit matériel, éléments ou pile de papier de bureau devra être déplacé pour permettre l'entretien des surfaces sauf contre ordre de l'occupant.
- Les parties accessibles des étagères présentes dans les locaux seront dépoussiérées au minimum 1 fois par semaine
- L'ensemble des éviers et paillasse ne comprenant pas de matériel paramédical et où la surface est dégagée sera à la charge du titulaire.
- Assurer l'entretien et le remplissage des distributeurs et support muraux tels que pour les savons, papiers essuies mains, papiers toilettes, appareil de séchages électrique des mains, et de solution hydro alcoolique (suivant les locaux).

Services ou secteurs fermés pour travaux :

Dans les secteurs concédés, le titulaire aura à effectuer l'entretien des locaux après travaux ou fermetures.

Avant la réouverture et reprise de l'activité le titulaire devra procéder à la remise en état des zones concernées et procéder au traitement mécanisé des sols. Cette prestation concerne l'ensemble des surfaces : Murs, sols, plafonds (zone de restaurations) mobilier éventuels, finitions, vitrage intérieurs et extérieurs, etc... hors environnement proche du patients, matériel médical et / ou paramédicale.

En fonction de la durée des travaux et de la surface aucune modification de facturation ne sera établie durant la période de suspension de la prestation.

Le coût de la remise en état ne sera pas facturable.

Remise en état hors secteurs concédés :

Pour les mêmes opérations citées ci-dessus et ce dans les zones non concédées, l'établissement se réserve la possibilité de demander une prestation similaire. Dans ces conditions le titulaire sera rémunéré en fonction de la surface à traiter et du prix au m² indiqué dans le BPU.

8.1.2 SECTEURS CONCERNES :

a) Secteurs actuellement externalisés

Les prestations de nettoyage et de bio-nettoyage portent sur l'ensemble des secteurs listés en annexe du présent CCTP pour chacun des deux établissements suivants :

- **Centre Hospitalier de Saint-Denis** (sites Delafontaine, Casanova et CMP)
- **Centre Hospitalier de Gonesse** (site principal)

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance :

- des **surfaces indicatives** mentionnées dans les annexes techniques ;
- de la **configuration réelle des locaux** (via les visites obligatoires) ;
- et des **zones exclues** explicitement du périmètre (ex : cobotisation sols halls CHG).

Une attention particulière est à porter sur les prestations des circulations centrales et halls du bâtiment central du CH Gonesse. Effectivement, le sol de ces zones sera nettoyé en interne via la cobotisation et ne fera donc pas partie du marché. Par contre, il est indispensable de prévoir les prestations de nettoyage des murs, points de contact, plinthes, mains courantes, vitres et dépoussiérage des derrières de porte (cf annexe « descriptif des prestations »).

b) Évolution possible des zones

Au cours de l'exécution du marché, les établissements se réservent le droit :

- d'**ajouter ou retirer des secteurs** en fonction des projets, travaux ou décisions d'externalisation ;
- de **modifier les surfaces à traiter** dans les limites du marché et des prix unitaires ;
- de demander au titulaire de s'adapter à l'**évolution architecturale ou fonctionnelle des sites** (avec préavis suffisant).
-

Aucune compensation financière ne sera accordée pour les retraits temporaires de secteurs liés à des travaux ou fermetures provisoires. Les prix au m² prévus au BPU resteront constants pendant toute la durée du marché, y compris en cas d'extension.

En cas de travaux touchant les revêtements de surface, le Centre Hospitalier de Saint-Denis et le Centre Hospitalier de Gonesse s'engage à fournir le carnet d'entretien des sols. Le non-respect de ce carnet d'entretien par le titulaire pourrait entraîner des dégradations irréversibles. Dans ce cas, le titulaire procédera alors à ses frais au remplacement des surfaces abimées.

c) PSEO – Structures extrahospitalières (obligatoire)

Le marché comprend une Prestation Supplémentaire Éventuelle Obligatoire (PSEO) concernant les structures extrahospitalières de psychiatrie adulte du Centre Hospitalier de Gonesse.

Ces structures (CMP, CATTP...) sont décrites en annexe « PSEO – Structures extrahospitalières ». Leur intégration effective dans le périmètre se fera par bon de commande, à la demande du CH de Gonesse.

Le titulaire est tenu d'en tenir compte dans son offre, et de prévoir une organisation adaptée pour les secteurs géographiquement distants.

8.1.3 ETAT DES LIEUX :

Au cours du 1^{er} mois d'exécution des prestations, le titulaire et les responsables des deux hôpitaux devront effectuer un contrôle sur la qualité du nettoyage et bionettoyage des locaux et ce de façon contradictoire.

Le titulaire disposera alors d'un délai maximum de 2 mois pour remettre en état, sans surcoût, l'ensemble des surfaces dont l'état ne permettrait pas d'atteindre les résultats qualitatifs souhaités.

Le non-signallement de secteurs dans lequel le prestataire juge ne pas pouvoir atteindre la qualité définie dans le présent CCTP signifie l'acceptation en l'état des locaux. Le GHT sera alors en droit d'attendre un niveau de prestation correspond au seuil d'acceptabilité défini.

8.2 CLASSIFICATION DES ZONES A RISQUES

Conformément à la norme **NF X 50-790** relative aux activités de nettoyage en environnement hospitalier, les locaux sont classés en fonction du **niveau de risque infectieux**. Cette classification permet de déterminer le **seuil d'acceptabilité de la prestation**, les méthodes d'intervention et le niveau de contrôle attendu.

Le titulaire devra adapter ses techniques, son organisation et les équipements utilisés à la typologie de chaque zone, selon le tableau ci-dessous :

Zone	Désignation	Exemples de locaux	Seuil d'acceptabilité
Zone 0	Risque très faible	Circulations générales, halls, bureaux administratifs	≥ 65 %
Zone 1	Risque faible	Salles de réunion, vestiaires non médicaux, services logistiques	≥ 75 %
Zone 2	Risque moyen	Chambres sans soins invasifs, salles d'attente, consultations	≥ 85 %
Zone 3	Risque élevé	Services d'hospitalisation, urgences, blocs de consultations techniques	≥ 90 %
Zone 4	Risque très élevé	Blocs opératoires, stérilisation, réanimation, secteurs protégés	= 100 %

Les pourcentages correspondent au taux minimal de conformité attendu lors des contrôles qualité.

Le référentiel utilisé est celui de la **norme française NF X 50-790 – Activités de service – Propreté – Lexique de la propreté**, qui précise les critères techniques de propreté, d'hygiène et de désinfection adaptés aux zones sensibles.

8.3 DEFINITION DE L'ENVIRONNEMENT PROCHE DU PATIENT :

Concernant les chambres patients, le titulaire assurera le bionettoyage de **toutes les surfaces sauf l'environnement proche patient (hormis cas particuliers définis dans l'annexe « descriptif des prestations ») comprenant :**

- Lit
- Sonnette
- Chevet
- Fauteuil
- Table alimentaire
- Placard (intérieur et extérieur)
- Commode
- Luminaire au-dessus du patient (uniquement pris en charge par le titulaire lors des chambres sortantes)
- Matériel médical et paramédical

A noter que :

- le nettoyage des ventilateurs des chambres et des fontaines à eau est à la charge du titulaire

8.4 MODALITES TECHNIQUES D'EXECUTION :

En plus du descriptif des prestations par types de locaux, les éléments cités ci-dessous font parties intégrantes des tâches attendues pour chaque pièce :

- La vitrerie des portes d'accès aux bâtiments (double face, sur une hauteur inférieure à 3

mètres)

- Les vitres, parois vitrées ou plexi glace composant les guichets des caisses, les guichets des admissions, tous types de vitres en contact avec les patients, résidents, personnels et visiteurs,
- Les vitres intérieures propres aux services telles que les vitres des postes de soins et / ou séparant les boxes ou les chambres etc...
- Les stores des vitres devront être remontés afin de nettoyer les vitres / et ou parois vitrées.
- Les ventilateurs des chambres

Le titulaire du marché devra se conformer aux différentes filières d'élimination des déchets.

L'élimination des sacs de déchets DASND est assurée par le titulaire ainsi que celle des sacs DASRI dans les consultations et les salles de soins des services.

Dans les bureaux, tous les sacs poubelles, cartons identifiés et notifiés à jeter devront être pris en charge.

8.5 PROTOCOLES DE NETTOYAGE :

Indépendamment des définitions mentionnées ci-après, il est souhaitable de consulter la norme NF X 50-790 « Lexique de la Propreté ».

La société titulaire devra se tenir avertie et respecter les procédures et modes opératoires en vigueur sur les deux sites du GHT.

Les techniques de base sont les suivantes :

Aspiration :

Opération de récupération des particules déposées sur des revêtements (sols et parois) durs, souples ou textiles grâce à la dépression d'un appareil électrique.

Balayage humide :

Dépoussiérage du sol réalisé avec un balai trapèze équipé d'une gaze à usage unique imprégnée d'huile de lin et changée entre chaque local. Les meubles sur roulettes ou facilement mobilisable doivent être déplacés.

Lavage manuel :

Technique réalisée avec un balai rasant muni d'une frange de lavage changée entre chaque local. La frange doit être pré-imprégnée avec un produit détergent neutre ou détergent alcalin (pour les sols PVC).

Bionettoyage des surfaces :

Le bionettoyage est défini comme un procédé destiné à réduire la contamination biologique des surfaces (norme NF X 50-790, Activités de service de nettoyage industriel - lexique de la propreté). Il est obtenu par la combinaison (3 temps) :

- **D'un nettoyage,**
- **D'une évacuation de la salissure et des produits utilisés,**
- **De l'application d'un désinfectant.**

Réalisé avec une lavette réutilisable ou non. La lavette doit être imprégnée d'une solution de détergent-désinfectant et ne jamais être trempées dans la solution.

Désinfection à la vapeur :

Dans des situations définies, les établissements demandent au prestataire de réaliser une désinfection à la vapeur à l'aide d'un appareil vapeur professionnel équipé des accessoires nécessaires (balai, brosse haute température, bonnettes, buses).

Détartrage :

Technique réalisée avec un produit détartrant/désincrustant/désinfectant, ou le vinaigre blanc.

Spray méthode :

Réalisé à l'aide d'une mono brosse haute vitesse équipé d'un disque rouge et d'un produit spray.

Cristallisation / entretien des sols en pierre marbrière :

Réalisé à l'aide d'une monobrosse et ou d'une autolaveuse avec soit des disques spécifiques en laine d'acier.

Décapage sur sol thermoplastique (et surtout pas sur les sols PVC) :

Réalisé à l'aide d'une mono brosse basse vitesse équipée d'un disque noir et d'un produit décapant, aspiration à l'aide d'un aspirateur à eau, rinçage à l'aide de vinaigre blanc dilué dans de l'eau, pose de bouche-pore et/ou d'émulsion.

Dégraissage / récurage / nettoyage approfondi sur sol prétraité d'usine (sol PVC):

Réalisé à l'aide d'une mono brosse basse vitesse équipée d'un disque rouge et d'un détergent alcalin ; aspiration à l'aide d'un aspirateur à eau suivie d'une spray méthode avec disque blanc et produit détergent alcalin ou neutre.

Remise en état :

- Lessivage et bionettoyage des murs, du mobilier, des plinthes, vitres, portes et encadrements
- Décapage des sols

Nettoyage à fond :

Bionettoyage des murs, du mobilier, des plinthes, des rebords, vitres et encadrements des fenêtres et des portes, des sols et avec spray méthode du sol.

Nettoyage des sièges en textiles / Tapis d'entrée :

Réalisé à l'aide d'un appareil vapeur ou injection-extraction

Les prestations de décapage et remise en état devront être assurées par des personnes ayant suivi une formation adéquate et devant obligatoirement être muni de l'ensemble des EPI et du matériel nécessaire au balisage de la zone.

Entretien de la vitrerie :

La prestation comprend l'entretien des deux faces de toutes les vitres intérieures et portes vitrées (y compris celles donnant sur l'extérieur) accessible de plain pied et à la perche.

Il ne restera après la prestation aucune trace de rayure, de coulure sur les murs de proximité ou sur les sols.

La prestation de vitrerie devra inclure :

- Le lavage des vitres, fenêtres ou baies,
- L'essuyage humide des bâtis, des montants, des rebords, des poignées et des châssis de fenêtres,
- Le retrait des taches et coulures occasionnées par l'opération sur les façades et structures porteuses,

Les faces intérieures seront nettoyées à une fréquence de tous les 2 mois, et les faces extérieures tous les 6 mois.

Pour l'entretien de la vitrerie, l'approvisionnement en consommables ou petits matériels nécessaires aux différentes tâches d'entretien sera fourni par le prestataire :

- Tout le matériel nécessaire à l'exécution des travaux ;
- Balai mouilleur ;
- Balai télescopique ;
- Grattoir à vitres ;
- Raclette à vitres ;
- Seau ;
- Gants de ménage ;
- Escabeaux 3 et 5 marches (hauteur maxi. 1.10m) ;

- Chiffonnettes non tissée / lavette en microfibre.

ARTICLE 9 MODALITES DE SUIVI ET CONTROLES QUALITE DU MARCHÉ

Le titulaire devra veiller à respecter les conditions du présent Cahier des Clauses Particulières notamment pour les points suivants :

9.1 OBLIGATION DU TITULAIRE

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre un dispositif structuré de suivi qualité, assurant la transparence, l'amélioration continue et la traçabilité des prestations. Ce dispositif comprend les volets suivants :

9.1.1 POINT HEBDOMADAIRE (SITE PAR SITE)

Chaque semaine, un **point opérationnel** est organisé entre le **chef de site du titulaire** et le **réfèrent bio-nettoyage de l'établissement** concerné (CHSD ou CHG). Ce point a pour objectif de :

- Remonter les **difficultés rencontrées sur le terrain** ;
- Analyser les **anomalies ou écarts constatés** (internes ou signalés par les services) ;
- Suivre les **effectifs présents**, les absences et les remplacements ;
- Anticiper les besoins particuliers (renforts ponctuels, fermetures, PSEO...).

Un **compte rendu synthétique** est rédigé par le titulaire sous 48h et intégré au suivi mensuel.

9.1.2 REUNION MENSUELLE DE COORDINATION

Chaque mois, une **réunion formelle de pilotage** est organisée entre le représentant des deux hôpitaux et les représentants du titulaire (le chef de site et le responsable de secteur).

Objectifs :

- Évaluer la **qualité globale des prestations** réalisées ;
- Analyser les **indicateurs de suivi et les comptes rendus hebdomadaires** ;
- Mettre en place des **actions correctives ciblées** (non-conformités, dysfonctionnements récurrents) ;
- Valider le **planning des interventions spécifiques**
-

Un **procès-verbal** est transmis par le titulaire sous 7 jours calendaires. L'absence de transmission déclenche une pénalité (cf. CCAP).

9.1.3 REVUE SEMESTRIELLE DE CONTRAT

Deux fois par an une **revue de contrat stratégique** est organisée chaque semestre, en présence :

- Un représentant de la cellule Achat
- Responsable Bio-nettoyage du GHT
- Du responsable d'exploitation, le responsable de secteur et le chef de site du titulaire.

Cette réunion permet :

- de dresser un **bilan qualitatif et quantitatif** (sur les 6 derniers mois) ;
- de réévaluer, si nécessaire, l'adéquation des **ressources humaines / secteurs / horaires** ;
- de proposer des **améliorations de process** (technologies, méthodes, organisation).

Le titulaire présentera à cette occasion :

- Un **état récapitulatif mensuel** des effectifs (ETP), heures réalisées, absences, accidents, qualification des agents ;
- Un tableau récapitulatif des résultats des contrôles contradictoires et contrôles d'échantillonnages cités.
- Les **taux de conformité aux contrôles** ;
- Le **plan d'action qualité en cours ou à venir**.

9.1.4 PLAN DE CONTROLE INTERNE

Le titulaire met en œuvre un **plan de contrôle qualité** interne structuré, comprenant :

- Des **contrôles d'échantillonnage journaliers** dans différents services (avec rotation régulière des zones) ;
- Un **minimum de deux visites mensuelles par service** par l'encadrement du titulaire ;
- Des **contrôles thématiques** sur des points critiques (plinthes, poignées, sols techniques, bionettoyage chambres...) ;

Ces contrôles se feront sous forme dématérialisée avec une tablette. Ils prendront en compte les critères définis par les 2 centres hospitaliers (fiche suivi prestation).

Un reporting sera accessible par les responsables bionettoyage sur une plateforme informatique, visuelle sur la tablette fournie par le prestataire.

Chaque contrôle interne est documenté et intégré dans le reporting mensuel.

De ces contrôles, le titulaire devra fournir :

- Les pourcentages des seuils d'acceptabilité par locaux et par zone
- Les mises en conformité
- Les propositions d'améliorations
- Détail des écarts entre l'objectif de nettoyage et le réalisé
- Synthèse des écarts entre l'objectif de nettoyage et le réalisé
- Nettoyage des pièces : synthèse des pièces nettoyées ou non

9.1.5 AUDIT INTERNE ANNUEL

Au moins une fois par an, le titulaire réalise un **audit global de ses prestations** sur les deux sites, incluant :

- Le respect des protocoles validés ;
- Le respect de l'intégralité et de la propreté de la tenue de travail
- La bonne tenue des tenues et équipements EPI ;
- L'état de propreté des locaux techniques et du matériel utilisé ;
- Le respect des consignes de sécurité ;
- Le respect des méthodes de travail ;
- Le respect des fréquences et des plannings d'intervention ;
- La gestion documentaire (traçabilité, FDS, fiches techniques, etc.).
- Le stockage des produits ;

Cet audit est formalisé dans un **rapport d'évaluation transmis au GHT** avec propositions de corrections, améliorations ou besoins en formation.

9.2 PREROGATIVES DU CENTRE HOSPITALIER

Les établissements membres du GHT Plaine de France (CH Saint-Denis et CH Gonesse) conservent l'entière maîtrise du pilotage qualité des prestations externalisées. Ils disposent à ce titre des prérogatives suivantes:

9.2.1 REALISATION DE CONTROLES INOPINES

Les établissements peuvent réaliser **à tout moment**, sans préavis, des **contrôles inopinés** dans tout local faisant l'objet du présent marché. Ces contrôles peuvent être :

- réalisés **en présence ou en l'absence du titulaire** ;
- déclenchés suite à une alerte, une réclamation ou un doute sur la qualité du service.

Ils portent sur tout aspect des prestations : propreté visible, désinfection, tenue des agents, conformité des équipements, respect des horaires et fréquences.

9.2.2 EMISSION DE FICHES DE SIGNALEMENT

En cas d'anomalie constatée (au cours d'un contrôle ou signalée par un service utilisateur), le CH émet une **fiche de signalement qualité**, comprenant :

- la date, l'heure, le lieu, et la nature de l'écart ;
- une photographie éventuelle et un niveau de gravité (mineur / majeur / critique) ;
- un délai de correction demandé (immédiate, 24h ou 48h selon le cas).

Le titulaire est tenu de transmettre par retour une **action corrective documentée**, faute de quoi des pénalités peuvent être appliquées.

9.2.3 SUIVI VIA REPORTING ET ACCES A LA TRAÇABILITE

Les établissements doivent pouvoir accéder :

- aux **comptes rendus de points hebdomadaires et réunions mensuelles** ;
- à un **reporting mensuel de conformité**, intégrant les résultats des contrôles (internes et contradictoires), le taux de réclamation, les plans d'action ;
- à la **traçabilité électronique des prestations** (via application ou tablette), incluant date, heure, agent, type de nettoyage réalisé, et anomalies détectées.

9.3 CONTROLES CONTRADICTOIRES

Des **contrôles contradictoires formels** sont réalisés entre les représentants du CH et le personnel d'encadrement du titulaire, sur une base régulière.

9.3.1 PERIODICITE ET PERIMETRE

Le nombre de contrôle contradictoire est fixé à 2 fois par mois au minimum en supplément des contrôles contradictoires inopinés.

Le choix des sites visités sera décidé par les responsables bionettoyage des 2 établissements et n'est en aucun cas obligatoirement un site nettoyé sur la journée. La qualité appréciée ne sera pas sur les taches de bionettoyage quotidiennes mais hebdomadaires (portes, plinthes, dessus de meubles, etc.)

L'échantillon comprend **au moins 5 pièces de natures différentes**, incluant zones à risques variables.

9.3.2 METHODE ET OUTILS

Les contrôles sont réalisés via **grille numérique sur tablette** fournie par le titulaire.

Les établissements doivent disposer :

- d'un accès nominatif à la plateforme de suivi,
- d'au moins **une tablette** par site,
- de **deux échelles de gris** (normées) pour les comparatifs visuels.

Ils prendront en compte les critères définis par les 2 centres hospitaliers (fiche suivi prestation). Les 2 établissements fourniront au candidat retenu l'ensemble des fiches de contrôles dès le début du marché. L'évaluation de tous les critères listés devra être prise en compte. Des coefficients de pondération seront appliqués en fonction des types de critères.

Chaque critère contrôlé (mobilier, sol, plinthes, points de contact...) est noté sur l'échelle suivante :

Note	Signification
0	Insuffisant ou non exécuté
1	Moyennement satisfaisant
2	Satisfaisant
NC	Non concerné

Les 2 partis devront apposer leur signature pour validation du contrôle.

Un reporting sera accessible par les responsables bionettoyage sur une plateforme informatisée

9.3.3 ACTIONS CORRECTIVES ET DELAIS

Action corrective immédiate :

Le titulaire devra impérativement corriger dans la journée les défauts de prestations constatés. Ceci pour les prestations qui doivent être réalisées quotidiennement.

Action corrective différée :

Le titulaire par accord avec les établissements disposera d'un délai de 24h à 48h pour la remise en conformité du défaut de la prestation. Dans n'importe quel cas, la demande de mise en action corrective devra être spécifiée sur le support du contrôle contradictoire.

Tout écart non corrigé dans les délais entraîne :

- L'application de pénalités prévues au CCAP ;
- Une remise en conformité obligatoire aux frais du titulaire.

9.4 TRACABILITE DES PRESTATIONS

Le titulaire est tenu de mettre en place une traçabilité systématique de toutes les prestations réalisées dans le cadre du marché, dans un souci de transparence, de preuve d'exécution, de suivi qualité et de gestion des anomalies.

9.4.1 SYSTEME DE TRAÇABILITE NUMERIQUE

Le titulaire doit déployer un **dispositif numérique de suivi**, accessible par les deux établissements,

permettant de tracer toutes les interventions réalisées par les agents, de manière **automatisée, horodatée et géolocalisée** si nécessaire.

Le système utilisé doit permettre aux 2 établissements une traçabilité électronique au minimum pour les pièces suivantes:

- Chambres d'hospitalisation (distinction entre quotidien et à la sortie)
- Salles de soins des unités d'hospitalisation
- Salles de consultations, box, bureaux médicaux etc...
- Inter-salles du service des salles d'accouchements (pour le CHSD)
- Sanitaires
- Vestiaires
- Locaux déchets
- Office alimentaire
- Secteur de balnéothérapie
- Stérilisation (zone technique)
- Secteur restauration pièces techniques
- Secteurs extérieurs (type parking, quai, voirie etc...)

Il est à noter que cette liste est susceptible d'évoluer au cours du marché et que l'accès au WIFI des établissements ne sera pas possible.

Cette traçabilité permettra aux établissements et aux services utilisateurs de suivre la réalisation des prestations.

Les établissements devront avoir accès à cette traçabilité gratuitement.

9.4.2 ACCES ET EXPLOITATION DES DONNEES

Le titulaire garantit aux établissements :

- Un **accès nominatif sécurisé** à l'interface de traçabilité (référénts hygiène, achats) ;
- La **consultation en temps réel ou en différé** de l'historique des interventions ;
- L'export des données pour intégration dans les **reportings mensuels de qualité** (cf. article 9.1.2) ;
- La **centralisation des données** pour l'ensemble des secteurs, y compris les structures extrahospitalières (PSEO).

9.4.3 CONFORMITE RGPD ET SECURITE DES DONNEES

Le système de traçabilité numérique mis en œuvre par le titulaire devra impérativement être **conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

À ce titre, le titulaire s'engage à :

- Fournir une **fiche de traitement des données personnelles** utilisée (nom, identifiant agent, zones, horodatage...) ;
- Restreindre l'accès aux données aux **personnes habilitées** uniquement ;
- Ne **conserver aucune donnée au-delà de la durée du marché**, sauf obligation légale contraire ;

ARTICLE 10 ORGANISATION SUR LE SITE – DOSSIER TECHNIQUE

10.1 REUNION PREPARATOIRE

Elle sera organisée par le Centre Hospitalier de Saint-Denis et le Centre Hospitalier de Gonesse avant le démarrage de la prestation. Seront présent le représentant de chaque hôpital et l'encadrement du titulaire.

Le planning d'organisation des postes de travail ainsi que les fiches de poste de tous les agents y compris de l'encadrement seront analysés.

Cette réunion préparatoire permettra au titulaire d'indiquer les besoins que l'hôpital devra mettre à disposition afin de permettre d'effectuer ses prestations dans les conditions d'hygiène et de sécurité.

Au démarrage du contrat, le titulaire devra soumettre au GHT les fiches de poste ainsi que la liste nominative de son personnel

Cette liste devra être détaillée comme suit :

- Secteur concerné
- Zone d'intervention de chaque agent
- Temps hebdomadaire d'intervention de chaque agent

Par la suite (dans le mois suivant le début du contrat) les fiches de poste devront être mises à disposition de tous les services utilisateurs dans un cahier de liaison.

Sur ses fiches devront figurer les éléments suivants :

- Nom du service
- Numéro du responsable du titulaire sur site
- Le bâtiment, l'étage et la localisation
- Le type de locaux entretenus, les tâches et les fréquences d'intervention par tâches

Pour rappel :

En cas d'absence pour maladie ou autre absence de courte durée, le prestataire s'engage à assurer le remplacement sans impacter les autres prestations du site.

En cas de remplacement :

L'établissement devra en être informé officiellement par le prestataire dans un délai de 24H et présenter le nouvel agent au service utilisateur.

10.2 ENCADREMENT

Pour assurer le suivi et la réalisation des prestations, le titulaire s'engagera à mettre en place une organisation en adéquation avec la taille des sites objets de la prestation, et la criticité des zones externalisées.

L'encadrement du personnel devra obligatoirement être composé, sur chaque établissement au minimum de :

- Un chef de site non œuvrant,
- 3 chefs d'équipe : non œuvrant Répartis comme suit : (suivi des prestations sur les enceintes principales et également les structures extérieures CMP, CATTP, etc).
 - 2 le matin
 - 1 l'après midi
 - 1 samedi
 - 1 dimanche
- + 1 chef d'équipe œuvrant à 50% structure Casanova

Dès la prise de fonction, l'encadrement du titulaire devra être renforcé, par un encadrant supplémentaire pour chaque site, afin de permettre aux personnels de maîtriser l'exécution des différentes prestations et protocoles. Cet encadrement supplémentaire devra être présent sur site pendant une durée minimale de 2 mois quotidiennement du lundi au vendredi.

L'encadrement ou l'agent de permanence du site devra être joignable 7j/7 de 6h à 20h par téléphone et par mail (si possible) afin d'assurer une permanence téléphonique et physique.
Le titulaire communiquera obligatoirement un numéro de téléphone au GHT.

Au démarrage et tout au long du marché, au moins un membre de l'équipe d'encadrement devra être présent du lundi au dimanche sur les 2 sites.

Il est demandé 3 visites minimum par mois sur chaque site d'un inspecteur ou responsable de secteur, qui devra obligatoirement être commun aux 2 établissements.

Tous les interlocuteurs permanents sur place devront disposer d'un moyen de communication rapide de type bip et / ou téléphone portable fourni par le titulaire au Centre Hospitalier de Saint-Denis et par l'établissement pour le Centre Hospitalier de Gonesse.

10.3 PARTICULARITES ESSENTIELLES DES SERVICES SPECIFIQUES :

Certaines situations particulières, spécifiques à l'environnement hospitalier, nécessitent une adaptation des prestations de nettoyage. Le titulaire devra en tenir compte dans son organisation, ses effectifs et ses méthodes, **sans coût supplémentaire**, sauf mention contraire.

101 logements (CHSD)

L'aire de stockage des containers du secteur des 101 logements devra être entretenu de façon identique aux locaux déchets.

Linge :

Il est demandé dans les vestiaires, que le personnel du titulaire, retire les sacs de blouses, remette un sac vide à disposition. Le titulaire assurera le retrait des sacs de linges sales pleins et les acheminera dans les rolls prévus à cet effet.

Chambre de garde :

Le titulaire devra aller chercher quotidiennement un chariot de linge commandé en automatique par la lingerie. Ce chariot comprend l'ensemble du linge permettant la réfection des lits (Draps, taies d'oreiller, couverture, serviettes et sacs de linge). Il déposera ensuite les sacs de linge pleins à l'endroit défini avec le GHT.

La réfection des lits devra être réalisée dans l'ensemble des chambres de garde dans lesquelles le prestataire intervient.

Logements locatifs :

Les 2 établissements possèdent un parc de logement locatif. Le prestataire assurera le nettoyage du logement lors du départ d'un locataire.

Squat hivernale :

Les 2 Centres Hospitaliers sont situés dans des bassins de vie où la population SDF est très présente. Ainsi, lors des périodes hivernales, les locaux tels que les halls et sanitaires sont ouverts à ces populations. Prévoir dans l'organisation le temps nécessaire à la remise à niveau de la qualité de propreté demandée.

Plan Bronchiolite :

De septembre à avril, pour les services de pédiatrie et urgences pédiatriques, Prévoir un surcroît d'activité et adapter l'effectif du personnel du titulaire en fonction de cette activité en plus. Le nettoyage des chambres sortantes sur cette même période sera obligatoirement réalisé à l'aide du nettoyeur vapeur suite à hospitalisation pour gastro/bronchiolite et grippe.

Evier – Paillasse :

L'ensemble des éviers et paillasse ne comprenant pas de matériel paramédical et où la surface est dégagée sera à la charge du titulaire.

Souillure biologique (excréments, urine, etc.) ou autres souillures (café renversé, verre cassée, etc.):

Dans l'ensemble des zones concédées, le titulaire devra détacher un agent pour remédier à ce type d'intervention. Il devra s'y rendre dans un délai maximal de 20min à 30min qui suit la déclaration de l'incident.

- Pendant les horaires de présence du prestataire dans le service :
Ce sont les agents du titulaire en charge du ramassage et du nettoyage
- Pendant les horaires de présence de la permanence du titulaire (6h - 20h)
Il est demandé au service, si la permanence ne peut pas venir dans le quart d'heure, de ramasser le plus gros. Les agents du titulaire viendront nettoyer par la suite.
- En dehors des horaires d'intervention 20h - 6h

Il est demandé au service d'enlever le plus gros et de nettoyer dans la mesure de leur possibilité. Le personnel du titulaire nettoiera lors de la prestation suivante à savoir le lendemain matin.

LOT N° 2 Prestation d'entretien de la vitrerie CH SAINT-DENIS et CASANOVA et CH GONESSE Bâtiments extérieurs

Ce lot ne comprend que les fenêtres donnant sur l'extérieur et/ou intérieure, ne concerne pas les portes vitrées et les cloisons vitrées. Concerne uniquement les fenêtres dont la surface extérieure (et/ou intérieure) n'est pas accessible de l'intérieur, à la perche ou de plain-pied.

ARTICLE 11 LOCAUX CONCERNES

Le listing des bâtiments concernés ainsi qu'une partie des superficies de la vitrerie concernée se trouvent dans les annexes « Lot 2 Vitrerie Gonesse bâtiments extérieurs » et « Lot 2 Vitrerie Saint-Denis ».

11.1 PRESTATIONS ET FREQUENCES EXIGES POUR L'ENTRETIEN DES FENETRES :

La prestation consiste au nettoyage 2 fois par an des vitres face extérieure non accessibles de plain-pied ou à la perche.

La prestation de la vitrerie inclura :

- Le lavage des vitres, fenêtres ou baies,
- Le nettoyage des poignées, bâtis, des montants, des rebords et châssis de fenêtres ou baies,
- Retrait des tâches et coulures occasionnés par l'opération sur les façades et structures porteuses,
- La fourniture des moyens nécessaires au respect des règles de sécurité,
- Les vitres extérieures avec accès nécessitant l'utilisation de nacelles élévatrices ou autre procédé nécessaire similaire.

11.1.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION :

Le prestataire doit mettre en place tous les moyens nécessaires afin d'assurer la prestation en toute sécurité.

Il doit tout mettre en œuvre afin de garantir une propreté de la surface nettoyée et de ses à-côtés. Dans sa réponse, le titulaire déterminera un cout au m² pour une face dans son BPU.

11.1.2 MATERIEL FOURNI PAR LE PRESTATAIRE

Les matériel, produits et consommables nécessaires à la prestation doivent être validés par les établissements.

Le prestataire devra établir la liste de tous les matériels et modes opératoires qu'il utilisera pour réaliser la prestation.

11.1.3 D'EXECUTION :

1 Equipe de laveurs de vitres pouvant intervenir en semaine entre 8h et 17h, avec tenue de travail adaptée et identifiable.

1 responsable de secteur pour le contrôle et le suivi des prestation, interlocuteur avec les établissements.

Les intervenants sont tenus de se faire connaître auprès du responsable bionettoyage du GHT avant d'intervenir dans les locaux.

LOT N° 3 Prestation d'entretien de la vitrerie CH GONESSE NHG Bâtiment MCO

Ce lot ne comprend que les fenêtres donnant sur l'extérieur et/ou intérieure, ne concerne pas les portes vitrées et les cloisons vitrées. Concerne uniquement les fenêtres dont la surface extérieure (et/ou intérieure) n'est pas accessible de l'intérieur ou de plain-pied.

ARTICLE 12 LOCAUX CONCERNES

Le listing des bâtiments concernés ainsi qu'une partie des superficies de la vitrerie concernée se trouvent dans l'annexe « Lot 3 Vitrerie NHG ».

12.1 PRESTATIONS ET FREQUENCES EXIGES POUR L'ENTRETIEN DES FENETRES :

La prestation consiste au nettoyage 2 fois par an des vitres intérieur/extérieur non accessibles de plain-pied ou à la perche.

La prestation de la vitrerie inclura :

- Le lavage des vitres, fenêtres ou baies,
- Le nettoyage des poignées, bâtis, des montants, des rebords et châssis de fenêtres ou baies,
- Retrait des tâches et coulures occasionnés par l'opération sur les façades et structures porteuses,
- La fourniture des moyens nécessaires au respect des règles de sécurité,
- Les vitres intérieures et extérieures accés nécessitant l'utilisation de nacelles élévatrices ou autre procédé nécessaire similaire.

12.1.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION :

Le prestataire doit mettre en place tous les moyens nécessaires afin d'assurer la prestation en toute sécurité.

Il doit tout mettre en œuvre afin de garantir une propreté de la surface nettoyée et de ses à-côtés. Dans sa réponse, le titulaire déterminera un cout au m² pour une face dans son BPU.

12.1.2 MATERIEL FOURNI PAR LE PRESTATAIRE

Les matériel, produits et consommables nécessaires à la prestation doivent être validés par les établissements.

Le prestataire devra établir la liste de tous les matériels et modes opératoires qu'il utilisera pour réaliser la prestation.

12.1.3 D'EXECUTION :

1 Equipe de laveurs de vitres pouvant intervenir en semaine entre 8h et 17h, avec tenue de travail adaptée et identifiable.

1 responsable de secteur pour le contrôle et le suivi des prestations, interlocuteur avec les établissements.

Les intervenants sont tenus de se faire connaître au responsable du service auprès du responsable bionettoyage du GHT avant d'intervenir dans les locaux.