



**N° GEST/368**

---

**Etablissement Français du Sang – Grand-Est**

85/57 Boulevard Lobau

54000 Nancy

## **PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES LOCAUX, DE LA VITRERIE POUR LES SITES DES SECTEURS 54 ET 57 DE L'EFS GRAND EST**

### **Appel d'offres ouvert**

Article L.2124-2 du code de la commande publique

Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

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

---

## **SOMMAIRE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBJET ET DUREE</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1. Objet du marché  | 4         |
| 1.2. Lieux d'exécution  | 4         |
| 1.3. Durée du marché  | 4         |
| <b>2. DISPOSITIONS GENERALES</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1. Contexte réglementaire   | 5         |
| 2.2. Prestations à assurer  | 5         |
| 2.2.1. Objectifs  | 5         |
| 2.2.2. Types de prestation / jours et horaire d'intervention  | 5         |
| 2.3. Les obligations de résultat  | 9         |
| 2.4. Prestations de nettoyage   | 9         |
| <b>3. MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS</b>  | <b>10</b> |
| 3.1. Produits d'entretien, matériels, équipements, consommables et produits d'hygiène pour sanitaires | 10        |
| 3.1.1. Papier toilette et son distributeur  | 11        |
| 3.1.2. Savon liquide et son distributeur  | 11        |
| 3.1.3. Désodorisant sanitaires  | 12        |
| 3.1.4. Essuies mains et leur distributeur   | 12        |
| 3.1.5. Distributeur hygiène des toilettes   | 12        |
| 3.1.6. Sachets hygiène féminine et leur distributeur  | 12        |
| 3.1.7. Sacs poubelles   | 12        |
| 3.1.8. Ensemble porte-balayette sanitaire   | 13        |
| 3.1.9. Tapis adhésifs pour salle propre   | 13        |
| 3.1.10. Matériels et fournitures d'entretien  | 13        |
| 3.2. Moyens humains-Généralités   | 14        |
| 3.3. Connaissance des lieux   | 15        |
| 3.4. Obligations de traçabilité   | 16        |
| 3.5. Moyens de communication : Interface l'EFS GRAND EST / Titulaire                                  | 17        |
| 3.6. Restitution des moyens mis à disposition   | 18        |
| <b>4. OBLIGATIONS DE L'EFS GRAND EST</b>  | <b>18</b> |
| 4.1. Mise à disposition des locaux  | 18        |
| 4.2. Mise à disposition des fluides   | 18        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.3. Accessibilité</b>   | <b>19</b> |
| <b>5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS</b>                                     | <b>20</b> |
| <b>5.1. Période de mise en place</b>  | <b>20</b> |
| <b>5.2. Définition générale des typologies de locaux</b>                            | <b>21</b> |
| <b>5.3. Exigences opérationnelles et environnementales.</b>                         | <b>21</b> |
| <b>5.4. Jours et horaires d'intervention</b>  | <b>22</b> |
| <b>5.5. Personnel</b>   | <b>22</b> |
| 5.5.1. Agent et encadrant œuvrant :   | 22        |
| 5.5.2. Encadrement non œuvrant  | 23        |
| 5.5.3. Procédure de remplacement de personnel                                       | 24        |
| <b>6. DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS A LA DEMANDE</b>                       | <b>25</b> |
| <b>7. CONTROLES DE LA PRESTATION</b>  | <b>26</b> |
| <b>7.1. Autocontrôle</b>  | <b>26</b> |
| <b>7.2. Contrôle contradictoire</b>   | <b>26</b> |
| 7.2.1. Déroulement du contrôle contradictoire :                                     | 27        |
| 7.2.2. Conséquence du contrôle contradictoire :                                     | 27        |
| 7.2.3. Arbitrage en cas de désaccord sur les résultats du contrôle contradictoire : | 28        |
| <b>7.3. Contrôle interne EFS GRAND EST</b>  | <b>28</b> |
| <b>8. REPORTING</b>   | <b>29</b> |
| <b>9. SPECIFICATIONS OPERATIONNELLES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES</b>           | <b>29</b> |
| <b>10. PLAN DE PROGRES</b>  | <b>30</b> |
| <b>11. PLAN DE PREVENTION</b>   | <b>31</b> |
| <b>12. ANNEXES</b>  | <b>32</b> |

## 1. OBJET ET DUREE

### 1.1. Objet du marché

Le présent marché de services a pour objet les prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie et la fourniture des équipements sanitaires et leurs consommables des 5 sites lorrains de l'Etablissement Français du Sang Grand Est.

### 1.2. Lieux d'exécution

| Site          | Adresse   | Prestation régulière Locaux | Prestation régulière Vitrerie | Prestation ponctuelle Locaux |
|---------------|---|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| JARVILLE      | 40, rue du Général Leclerc<br>54140 JARVILLE                  | X                           | X                             | X                            |
| METZ SABLON   | 6 rue des Dames de Metz<br>57000 Metz                         | X                           | X                             | X                            |
| METZ MERCY    | Hôpital de Mercy<br>1 allée du Château<br>57530 ARS LAQUENEXY | X                           | X                             | X                            |
| NANCY BRABOIS | Avenue de Bourgogne<br>54500 VANDOEUVRE LES NANCY             | X                           | X                             | X                            |
| NANCY LOBAU   | Boulevard Lobau<br>54000 NANCY                                | X                           | X                             | X                            |

☞ La composition des lieux d'intervention peut être susceptible d'évolution en fonction d'éventuels réaménagements ou modifications des locaux sur les différents sites et fera l'objet d'un avenant le cas échéant.

### 1.3. Durée du marché

Le marché public prend effet à compter de la date de démarrage fixée par ordre de service à l'issue de sa notification pour une durée ferme de 12 mois.

Calendrier prévisionnel :

- Décembre 2025 : Notification du marché
- 01/03/2026 : Démarrage des prestations

Le délai entre les deux sera dévolu à la préparation du marché.

A l'issue de la première période, le marché public est reconductible tacitement 3 fois pour une période de 12 mois.

Dans l'hypothèse où le RPA décide de ne pas reconduire le marché public, il en informe le Titulaire par courrier avec accusé de réception au plus tard 6 mois avant l'échéance. Le Titulaire ne pourra renoncer à la reconduction notifiée par l'EFS. La non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnisation ni dommage et intérêt pour le Titulaire.

## 2. DISPOSITIONS GENERALES

### 2.1. Contexte réglementaire

Les prestations objet du présent marché doivent être conformes

- Aux textes officiels qui régissent les conditions d'hygiène et de propreté requises pour l'ensemble des locaux de l'EFS GRAND EST,
- Au Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS GRAND EST ;
- Aux exigences ANSM en matière d'hygiène et de traçabilité,
- Aux Bonnes Pratiques Transfusionnelles ;
- Et de façon générale à la législation et aux normes françaises applicables.

Le Titulaire doit prouver sa capacité à se conformer aux procédures d'hygiène requises par les différents référentiels précités.

### 2.2. Prestations à assurer

#### 2.2.1. Objectifs

Les prestations de nettoyage doivent répondre aux impératifs suivants :

- Contribuer, grâce à la propreté de l'environnement, à la qualité d'accueil et au confort des usagers et du personnel, et à l'image de marque de l'EFS GRAND EST ;
- Prévenir le risque infectieux induit par la bio contamination des surfaces, et notamment garantir une sécurité sanitaire maximale ;

**IMPORTANT :** L'atteinte de ces objectifs est régulièrement contrôlée par les services de la police sanitaire, et peut entraîner la suspension ou le retrait de l'agrément d'un site ;

#### 2.2.2. Types de prestation / jours et horaire d'intervention

De manière générale, les prestations de nettoyage ont lieu en dehors de la présence du personnel de l'établissement, à l'exception des services travaillant en continu : services d'Immuno- Hématologie et services de Distribution-Délivrance.

Pour ces services, le nettoyage aura lieu dans les plages horaires qui perturbent le moins possible leurs activités.

Les horaires d'intervention du Titulaire sont définis en accord avec les Services Généraux de l'EFS GRAND EST, selon les horaires d'ouverture et de fermeture des sites / services. Ils sont définis dans le paragraphe 5.4. du présent CCTP.

**Toutefois, l'EFS GRAND EST souhaite s'engager en faveur du travail en journée. Il réalisera une étude des besoins, usages et rythmes des différents sites et communiquera en amont pour sensibiliser et expliquer les intérêts auprès des usagers (plan de progrès).**

#### ➤ Le travail en journée

Par travail en journée, il convient d'entendre la réalisation de tout ou partie des interventions du personnel de propreté au maximum sur des horaires de bureau, compatibles avec une vie familiale et sociale, et pendant le temps de présence des usagers du site.

- **Dans le cas où le site EFS GRAND EST est concerné par la reprise de personnel :**

Une étude de faisabilité associant l'EFS GRAND EST et le Titulaire, dans le respect des périmètres d'action de chacune des parties, nécessite d'être réalisée préalablement au changement d'organisation.

Cette étude peut être initiée au cours de la première année.

Cette démarche pour favoriser le travail en journée s'articulera en 5 étapes :

- **Étape 1.**

Partage des enjeux : l'EFS GRAND EST explicitera les éléments, l'encourageant à se tourner vers le travail en journée (la situation initiale et ses éventuelles limites, les intérêts envisagés à travers le travail en journée, les enjeux et les effets au regard des besoins et des usages du site, etc.), ainsi que les caractéristiques du ou des sites (nature des différentes activités, besoins spécifiques, heures de présence et typologie des usagers, surfaces et éléments techniques, présence d'un local dédié, etc.).

- **Étape 2.**

Etude de faisabilité conjointe, durant laquelle chacune des parties impliquera ses « parties prenantes » internes, en veillant au respect des prérogatives de chacun.

Du côté de l'EFS GRAND EST : procéder à une étude des besoins, usages et rythmes du bâtiment auprès des usagers, communiquer en amont pour sensibiliser et expliquer les intérêts.

Du côté du Titulaire : étudier les solutions les plus optimales pour permettre le passage en journée auprès de ses effectifs. Sur la base de ces éléments, évaluer la faisabilité et le cas échéant en définir le périmètre et un calendrier de déploiement.

- **Étape 3.**

Accord sur les modalités d'intervention et préparation du changement.

Définir de nouvelles modalités d'intervention, de régulation au quotidien et d'évaluation.

Élaborer les règles à respecter entre les usagers et les personnels de propreté pour faciliter la mise en œuvre de l'intervention.

Identifier des acteurs à impliquer pour réussir le changement.

Définir les modes de prise en charge des incidents et des aléas, ainsi que les modes d'évaluation.

Ces nouvelles modalités d'intervention feront l'objet d'un avenant.

- **Étape 4.**

Mettre en œuvre le changement de manière progressive selon les modalités fixées.

Communiquer en interne et accompagner les acteurs.

Procéder le cas échéant aux premiers ajustements en temps réels.

- **Étape 5.**

Suivi et évaluation de la mise en œuvre.

Évaluer conjointement les résultats en termes de pertinence des modalités d'intervention et de qualité perçue de la prestation.

Évaluer les effets induits du travail en continu et/ou en journée pour les acteurs engagés.

L'EFS GRAND EST tiendra compte des ressources supplémentaires mobilisées et des investissements réalisés par l'entreprise de propreté durant l'étude de faisabilité et la mise en œuvre du travail en journée.

Si les conclusions de l'étude sont favorables à la faisabilité, de nouvelles modalités d'intervention et d'évaluation seront définies et devront faire l'objet d'un avenant.

À l'issue de la mise en œuvre et de l'évaluation de cette première expérience, le périmètre du passage en journée pourra être élargi à d'autre(s) lot(s) ou à d'autres sites EFS dans le respect du cadre défini par la clause de réexamen.

- **Dans le cas d'un site EFS GRAND EST sans reprise de personnel :**

Il appartient au Titulaire de mettre en œuvre une organisation du travail en journée sur un ou plusieurs lots en accord avec l'EFS GRAND EST.

Au regard des enjeux de performances du site, des différentes familles d'usagers et leurs besoins respectifs en termes de propreté et des caractéristiques techniques des espaces explicités dans ce cahier des charges, le candidat remet une proposition de modalités d'intervention, de régulation et d'évaluation de prestations de propreté en journée.

➤ **Prestations régulières de nettoyage des locaux :**

Les prestations sont exécutées tous les jours stipulés dans **l'ANNEXE 3 - PLAGES HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTIONS**.

Les horaires d'intervention doivent être respectés pendant toute la durée du marché, sauf modifications validées par l'EFS GRAND EST.

Pour les prestations hebdomadaires, le jour de leur exécution est fixé selon les besoins des services (exemple : tous les vendredis ou premier lundi de chaque mois).

La collecte et le conditionnement pour l'enlèvement des déchets ménagers (mise en bac, benne, etc.), tenant compte des filières de traitement des déchets existantes sur site, sont effectués par le Titulaire.

**Les vitrages des cloisons intérieures, portes intérieures y compris encadrements, hublots (surfaces verticales internes) sont compris dans les prestations régulières.**

➤ **Prestations de nettoyage des vitreries :**

**Définitions des surfaces à prendre en compte :**

Les surfaces vitrées comprennent toutes les parties verticales, horizontales ou inclinées translucides ou transparentes dont la surface est lisse, granulée, ondulée, etc.

Elles concernent les vitrages en façade et pignons, en terrasse et/ou en couverture des bâtiments, patios internes. (cf détail dans **annexe 2 LISTING DES LOCAUX** du présent CCTP),

Le résultat escompté du nettoyage de la vitrerie (côté extérieur et intérieur) est essentiellement visuel.

La transparence et l'absence de traces tant sur la vitre que sur son encadrement constituent les prérequis.

**Exécution des prestations :**

- Les interventions de nettoyage de vitrerie sont à réaliser une fois par an.
- Le Titulaire transmettra à l'EFS GRAND EST pour le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, un planning prévisionnel pour l'ensemble des sites EFS.
- La date exacte de toute intervention sera arrêtée en concertation avec les Services Généraux de l'EFS GRAND EST et par écrit **au moins 1 mois avant l'intervention**.
- Une 2<sup>ème</sup> intervention annuelle peut avoir lieu sur demande de l'EFS.
- Les surfaces sont classées en deux catégories : accessibles directement ou nécessitant des moyens techniques spécifiques (intérieur/extérieur).
- Les interventions peuvent avoir lieu durant les horaires d'ouverture des services (hors zones de prélèvement), sous réserve de la transmission préalable d'un planning détaillé.
- Le Titulaire doit prendre connaissance des consignes propres à chaque site/service avant toute intervention et anticiper les moyens nécessaires au nettoyage en hauteur.
- Dans le cas de l'utilisation d'une nacelle, le Titulaire devra faire valider auprès des Services Généraux la date d'intervention au moins 1 mois à l'avance afin de s'assurer que la zone soit accessible au moment voulu (périmètre de sécurité).
- L'intervenant doit être accompagné obligatoirement le 1<sup>er</sup> jour d'intervention par un représentant du Titulaire ayant parfaite connaissance du site.



- Le Titulaire doit assurer la protection efficace des sols et des ouvrages contigus tels que murs, meubles, stores, etc. par des bâches imperméables si nécessaire. Il doit, après son intervention, assurer la remise en état de propreté trouvée à son arrivée. Il doit nettoyer toutes les coulures et traces diverses sur les menuiseries, châssis, portes, etc. résultant de son intervention.

•

**Lors de la visite obligatoire, il incombe au Titulaire d'évaluer sa capacité technique ainsi que les moyens qu'il entend mobiliser, afin d'assurer la réalisation intégrale de la prestation, compte tenu des spécificités de chaque site et notamment le site EFS de Nancy Lobau.**

#### **Impératifs liés à la sécurité des personnels intervenants :**

Afin de garantir la sécurité du personnel intervenant et étant donné les risques objectifs particuliers inhérents à ce type d'entretien, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- Pour tout vitrage situé en étage ou, d'une façon générale, situé à une hauteur telle que l'emploi d'une simple échelle ou d'un escabeau n'est plus possible, et si cette face vitrée ne s'ouvre pas sur l'intérieur des locaux (de façon à permettre un accès aisé et sans danger), le Titulaire emploie alors tous les moyens nécessaires pour intervenir de l'extérieur de l'immeuble concerné. Ces moyens peuvent être notamment un camion nacelle, un échafaudage mobile, travaux sur corde, utilisation de perches, etc. Le Titulaire pourra donc mettre en œuvre tous les moyens qui lui paraîtront adéquats pour mener à bien son travail. Ces moyens sont consignés dans un plan de prévention établi d'un commun accord entre le Titulaire et l'EFS GRAND EST.
- Le Titulaire emploie à cette tâche des agents habilités aux travaux avec technicité particulière et faisant l'objet d'un suivi spécifique par la médecine du travail. Les habilitations sont fournies à l'EFS GRAND EST 15 jours avant le début d'exécution.
- Le Titulaire veille scrupuleusement à ce que le personnel œuvrant intervienne dans les règles de l'art, en respectant notamment toutes les consignes de sécurité sur le travail en équipe, sur l'assurance, sur le port des équipements de sécurité adéquats. Cette liste de points n'est pas exhaustive et le Titulaire ne pourra donc pas se prévaloir d'une omission dans le CCTP pour justifier le non-respect d'un point de sécurité non précisé ici, mais que toute personne de l'EFS GRAND EST constaterait en cours de marché.
- Le Titulaire prend en charge les autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures aux bâtiments, sur la voirie en particulier.

De façon générale, la personne désignée par l'EFS GRAND EST se réserve la possibilité d'interrompre toute prestation de nettoyage des surfaces vitrées en cours s'il constate, à l'occasion d'un contrôle prévu ou inopiné, que le personnel intervenant ne respecte pas les règles de sécurité.

Toute prestation interrompue sur la base d'un tel motif sera considérée comme non-exécutée (avec toutes les conséquences éventuelles en termes de mise en demeure et/ou de pénalités) et ce jusqu'à ce que la prestation puisse reprendre jusqu'à son terme dans des conditions de sécurité et/ou de conformité jugées acceptables par la personne désignée par l'EFS GRAND EST et sans aucun surcoût pour ce dernier.

Cette prestation fera l'objet d'une **réception de travaux** formalisée sur un rapport d'intervention sur lequel les réserves éventuelles seront consignées par l'EFS GRAND EST. Ce rapport sera transmis dans un délai maximum de 48 heures. La levée des réserves devra intervenir dans un délai maximum de 72 heures sans surcoût pour l'EFS GRAND EST. Cette levée des réserves sera mentionnée sur le rapport d'intervention initiale et retransmis à l'EFS GRAND EST sous un délai maximum de 48 heures.

#### **➤ Prestations ponctuelles de nettoyage des locaux**

Le Titulaire sera susceptible d'intervenir à la demande sur l'ensemble des sites de ce marché pour un nettoyage ponctuel, y compris sur les sites non concernés par les prestations régulières.



Des prestations spécifiques (mise en cire, remise en état après travaux, désinfection vapeur, etc.) pourront également être demandées.

➤ **Prestations hors périmètre du présent marché :**

- Collecte et conditionnement des déchets biologiques,
- Nettoyage et désinfection du dessus des paillasse de laboratoire, des plans de travail et des éviers qui y sont intégrés, tout matériel de laboratoire
- Nettoyage et désinfection de l'intérieur des placards, armoires et enceintes réfrigérées des activités médico-techniques (conservation produits sanguins et alimentation donneurs) ; équipement biomédical de types automates, lit de prélèvement etc...
- Nettoyage et désinfection du matériel technique et informatique,
- Elimination et désinfection des surfaces de toute projection ou salissure accidentelle provoquée par un produit biologique (sang) ou chimique.

### **2.3. Les obligations de résultat**

La propreté macroscopique des lieux, le confort et la sécurité d'utilisation (absence d'odeurs, sols non glissants), l'absence de résidus, traces ou salissures, un niveau d'hygiène satisfaisant sont les critères permettant d'estimer la qualité du nettoyage.

Le Titulaire mettra en œuvre un dispositif d'autocontrôle visant à vérifier la conformité des prestations de ses agents. (Cf Annexe 4 Taches à réaliser /Fréquences)  
Les contrôles porteront notamment sur les critères suivants :

- Absence de déchets,
- Absence de dépôts poussière sur les surfaces horizontales, verticale et les meublants,
- Absence de salissures et de traces adhérentes sur les surfaces horizontales, verticales et les meublants,
- Maintien d'un niveau de brillance conforme sur les différents supports
- Absence d'entartrage des sanitaires et des pièces d'eau,
- Désinfection des surfaces.

Pour la vitrerie, la transparence et l'absence de traces tant sur les vitres, portes et cloisons vitrées que sur leur encadrement et les huisseries sont les critères permettant d'estimer la qualité du nettoyage.

**Le Titulaire, par ses choix techniques et stratégiques, s'engage sur une obligation de résultats.**

**Le Titulaire doit garantir un résultat satisfaisant en déployant des moyens garantissant des conditions de sécurité optimale.**

### **2.4. Prestations de nettoyage**

Les prestations de nettoyage à réaliser et les fréquences associées sont précisées en **ANNEXE 4 – TACHES A REALISER / FREQUENCES**.

Elles sont déclinées par type de local (cf. **ANNEXE 2 - LISTING DES LOCAUX**).

Des instructions précises concernant les protocoles spécifiques potentiels de nettoyage et l'élimination des déchets seront transmises au personnel du Titulaire sur chacun des sites. Le Titulaire devra proposer avant le démarrage des prestations les modes opératoires par type de locaux déclinés de l'annexe 4.

### 3. MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS

Les moyens techniques et humains décrits dans l'offre du Titulaire sont contractuels et ne pourront être modifiés sans accord préalable de l'EFS GRAND EST. Toute modification réalisée sans cet accord pourra donner lieu à l'application de pénalités financières. Cette obligation s'impose pendant toute la durée du marché public.

#### 3.1. Produits d'entretien, matériels, équipements, consommables et produits d'hygiène pour sanitaires

Le Titulaire s'engage à fournir, en quantités nécessaires, les équipements et consommables décrits dans ce paragraphe (3.1.1 à 3.1.10) en tenant compte des effectifs EFS et du nombre de donneurs présentés dans les établissements.

Le Titulaire utilise obligatoirement des produits et consommables écoresponsables, sauf contraintes techniques argumentées (produit désinfectant, etc.).

Le Titulaire prend en charge la mise à disposition et l'installation de tous les éléments et accessoires nécessaires à la distribution et à la bonne utilisation des consommables.

Toute installation d'équipement sur un site EFS GRAND EST devra faire l'objet d'une demande de prérequis et validation préalable de l'EFS GRAND EST.

L'ensemble des consommables et produits d'hygiène sont livrés directement sur chaque site par le Titulaire.

Les produits aux propriétés désinfectantes doivent être inscrits dans la dernière version de la liste positive éditée par la Société Française d'Hygiène Hospitalière (SF2H).

Le Titulaire transmet à l'EFS GRAND EST :

- La liste des produits / matériels / consommables utilisés,
- Leur composition, les méthodes de dilution, etc.
- Les données toxicologiques des produits et les consignes à suivre en cas d'accident,
- Les modes d'emploi.

Le Titulaire fournit obligatoirement dans le cadre de sa réponse technique au présent marché, les fiches techniques et de sécurité de chacun des produits / matériels / consommables utilisés.

~~Le cas échéant,~~ l'EFS GRAND EST peut demander au Titulaire de remplacer un (des) produit(s) / matériel(s) / consommable(s) utilisé(s) par un autre. Dans ce cas, le Titulaire transmet à l'EFS GRAND EST les fiches techniques et de sécurité des produits / matériels / consommables de remplacement.

Les quantités et la qualité des produits / matériels / consommables prévus par le Titulaire du marché pour exécuter les prestations de nettoyage, devront être en adéquation avec la nature et l'importance des prestations à exécuter sur les sites.

Le Titulaire doit s'assurer que chaque site dispose d'un stock minimal de produits et consommables permettant d'assurer 30 jours de prestations dans des conditions optimales.

**Le Titulaire assurera le réapprovisionnement régulier des distributeurs, la réception des commandes de consommables ainsi que leur rangement dans le local dédié, et ce dans un délai maximum de 24 heures après livraison.**

En raison de la capacité limitée de stockage des sites de Jarville, Nancy Brabois et Metz Mercy, le Titulaire devra mettre en place un dispositif de stockage externe intermédiaire afin de garantir la continuité des prestations.

Les brosses sanitaires devront être changées en cas de salissures excessives et à minima une fois par an.

Les produits / matériels / consommables utilisés par le Titulaire doivent présenter toutes les garanties en termes de sécurité et être conformes à la réglementation en vigueur.

Les produits / matériels / consommables utilisés doivent être conformes à l'offre du Titulaire. Toute modification doit faire l'objet d'une validation préalable à l'EFS GRAND EST.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées par l'EFS GRAND EST.

Le branchement de plusieurs appareils électriques sur une même prise est interdit. Le Titulaire utilise les prises électriques identifiées à l'usage des prestations de nettoyage. Les besoins de prises électriques supplémentaires sont à formuler aux Services Généraux EFS GRAND EST.

Le Titulaire s'engage à fournir des équipements et consommables parfaitement compatibles entre eux (notamment entre le modèle du distributeur et la référence de l'article), répondant au minimum aux exigences suivantes :

Liste des effectifs et donneurs pour l'année 2024 :

| SITE          | Nombre de collaborateurs 2024 | Nombre de donneurs présentés 2024 |
|---------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| JARVILLE      | 2                             | 0                                 |
| METZ SABLON   | 61                            | 15 499                            |
| METZ MERCY    | 24                            | 0                                 |
| NANCY BRABOIS | 43                            | 0                                 |
| NANCY LOBAU   | 235                           | 19 228                            |

#### 3.1.1. Papier toilette et son distributeur

Le distributeur est équipé d'une serrure de sécurité. Un double de clés sera remis sur chaque site, à disposition du personnel EFS.

Le papier est en ouate de cellulose, double épaisseur, avec un grammage minimum de 30g / m<sup>2</sup> de couleur blanche et sans parfum.

#### 3.1.2. Savon liquide et son distributeur

Le distributeur est équipé d'une serrure de sécurité. Il est robuste et discret. Il peut permettre la distribution automatique. Un double de clés sera remis sur chaque site, à disposition du personnel EFS.

Le savon doux liquide, en mousse ou gel, est hypoallergénique, ph neutre 7.5-8, sans parfum pour répondre aux besoins d'hygiène, d'efficacité et de confort des utilisateurs.

### 3.1.3. Désodorisant sanitaires

Gel solide absorbant d'odeurs. En pot ou en stick. Non toxique, sans gaz.

### 3.1.4. Essuies mains et leur distributeur

L'essuie main papier doit assurer un essuyage doux et efficace. La distribution s'effectuera en feuille à feuille pour garantir un usage unique à l'utilisateur. Le distributeur est équipé d'une serrure de sécurité et peut permettre la distribution automatique. Un double de clés sera remis sur chaque site, à disposition du personnel EFS.

### 3.1.5. Distributeur hygiène des toilettes

Le distributeur délivre des lingettes désinfectantes permettant le nettoyage et la désinfection efficace des lunettes de toilettes.

Les lingettes sont désinfectantes, prés imprégnés et hydrosolubles. Après utilisation, la lingette se délite dans le système d'évacuation.

### 3.1.6. Sachets hygiène féminine et leur distributeur

Le distributeur de sachets plastiques pour hygiène féminine est proposé pour une fixation murale par adhésif.

De couleur blanche, robuste, et facile d'entretien.

Les sachets sont de couleur blanche.

### 3.1.7. Sacs poubelles

- Sac poubelle 30 litres blanc
  - o Sac plastique fond étoile 700 x 500 mm avec lien
  - o Couleur blanche
  - o Epaisseur minimale 20μ
- Sac poubelle 50 litres noir
  - o Sac poubelle fond étoile 680 x 800 mm avec lien
  - o Couleur noire
  - o Epaisseur minimale 20μ
- Sac poubelle 110 litres noir
  - o Sac poubelle fond étoile 700 x 1075 mm avec lien
  - o Couleur noire
  - o Epaisseur minimale 40μ
- Sac poubelle 110 litres incolore (tri sélectif)
  - o Sac poubelle fond étoile 700 x 1075 mm avec lien
  - o Couleur transparente
  - o Epaisseur minimale 40μ

### 3.1.8. Ensemble porte-balayette sanitaire

Socle rond à poser au sol et balayette (brosse) boule pour le nettoyage de la cuvette.

De couleur blanche, en plastique, robuste, et facile d'entretien.

### 3.1.9. Tapis adhésifs pour salle propre

Des tapis adhésifs sont positionnés à l'entrée de salle propre (Service **Préparation des PSL de Nancy Lobau** 1<sup>er</sup> étage). Ils sont constitués de 30 à 60 feuilles en PE-LD de 1,8 mm d'épaisseur recouvertes d'un film autocollant en acrylique de 0,3 mm d'épaisseur, antidérapants et munis d'un codage couleur blanc, Lxl: entre 600x1200 mm.

Chaque feuille qui constitue ce tapis doit être enlevée quotidiennement par le Titulaire.

La gestion de commande et l'approvisionnement en quantité suffisante de ces tapis adhésifs est du ressort du Titulaire.

### 3.1.10. Matériels et fournitures d'entretien

Le Titulaire se fait une obligation permanente, dans le cadre des prestations prévues au marché et donc dans le prix forfaitaire qui leur est affecté (c'est-à-dire sans aucun supplément), de fournir à ses personnels intervenants l'intégralité des produits, matériels et machines nécessaires à leur bonne exécution, ces équipements seront installés sur les sites EFS et devront être entretenus par le Titulaire pour assurer leur fonctionnement permanent.

Le Titulaire s'engage à fournir des matériels ainsi que des produits conformes aux exigences réglementaires en vigueur et performants d'un point de vue environnemental.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition des matériels en bon état de fonctionnement, ergonomiques et adaptés aux capacités de stockage de chaque local d'entretien.

Le Titulaire aura la possibilité de proposer tout matériel innovant visant à réduire la pénibilité du travail de ses agents.

Les consommables et matériels à utiliser de préférence :

- Textile à usage unique ou réutilisable imprégné, microfibre,
- Balai – trapèze, à plat,
- Gaze humidifiée à usage unique, lingettes avec code couleur d'utilisation,
- Seaux,
- Chariot de nettoyage (seaux-presse-bac de pré-imprégnation),
- Mono brosse avec accessoires, brosses, disques, ...
- Auto laveuse,
- Appareil à vapeur,
- Aspirateurs munis de filtre HEPA,
- Perches et bras articulés pour atteindre les zones élevées, basses ou étroites : tels que le dessus des portes et encadrements, haut d'armoire, plafonds, les plinthes... et ainsi limiter les risques du travail en hauteur ou les postures accroupies pour son personnel (limitation des risques et des TMS).
- Lave-linge et sèche-linge installés par le Titulaire. Ils seront en état de fonctionnement et régulièrement entretenus, à l'exception des sites de Jarville et Nancy Brabois, pour lesquels l'espace disponible est insuffisant. Sur ces deux sites, le Titulaire devra organiser le lavage des tissus d'entretien pour garantir une rotation régulière et afin de prévenir toute rupture.

- Un système de dilution professionnel doit être utilisé pour mélanger automatiquement une solution chimique avec de l'eau. Toute dilution manuelle des produits d'entretien est à proscrire. Ce système de dilution sera installé uniquement sur les sites EFS de Nancy Lobau et Metz Sablon. Pour les autres sites EFS, pour lesquels la mise en place de cet équipement de dilution est impossible, un système de produits unidoses ou équivalent devra être fournis.

Le Titulaire s'engage à transmettre le 31/12 de chaque année le rapport de maintenance de ce dispositif.

Le Titulaire s'engage à favoriser l'utilisation de matériels et produits lavable et ainsi de limiter l'utilisation de matériels et produits à usage unique.

Une date de reconstitution et une DLU (Date Limite d'Utilisation) doivent être indiquées sur les produits reconstitués.

Pour tous les produits : la date d'ouverture doit être indiquée lisiblement sur l'emballage.

De plus, la DLU doit être inscrite sur le produit, transmise avec les fiches techniques et connue de chaque agent.

Ces matériels et fournitures devront être conformes en termes de performances, de caractéristiques, de qualité et de quantité à ceux décrits dans le cadre de la réponse technique.

Le Titulaire s'engage à maintenir les matériels et les fournitures dans un état de propreté satisfaisant et à respecter la méthodologie d'utilisation de ces éléments.

Le Titulaire s'engage à transmettre dans son offre technique toutes les fiches techniques du matériel.

### **3.2. Moyens humains-Généralités**

Le Titulaire désigne dans sa proposition l'interlocuteur unique pressenti de l'EFS GRAND EST, responsable de l'exécution pour l'ensemble des sites du marché. Il répond à toute demande de l'EFS GRAND EST concernant l'exécution de la prestation.

Le Titulaire met à disposition de l'EFS GRAND EST pendant toute la durée du marché un personnel d'exécution et d'encadrement en quantité nécessaire et suffisante pour assurer la qualité du nettoyage conformément à ce qu'il aura détaillé dans son offre commerciale et technique pour atteindre l'objectif fixé par le présent CCTP.

L'EFS GRAND EST devra être systématiquement informé de l'identité de toute personne avant son intervention sur site.

La liste du personnel (Titulaire et remplaçant) sur les sites (liste nominative, niveau de fonction, et affectation et numéro du badge attribué), est adressée à l'EFS GRAND EST 8 jours avant le début d'exécution des prestations, puis tenue à jour par le Titulaire.

Le Titulaire est tenu d'actualiser et de transmettre par mail à l'EFS GRAND EST cette liste avant l'arrivée ou le jour d'arrivée de tout nouvel agent œuvrant ou encadrant.

L'identité de chaque personnel et le logo du Titulaire seront mentionnés sur les vêtements de travail ou seront indiqués sur un badge. Le vêtement de travail est fermé, propre, indiquant la raison sociale de la société.

Conformément à l'article R. 4513-8 du Code du Travail, le personnel du Titulaire dispose d'installations sanitaires et de vestiaires au sein de chaque site de l'établissement, ainsi que de locaux servant au stockage du matériel et des produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le Titulaire est responsable de ses employés en toutes circonstances. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés. S'agissant des dégradations commises par le personnel du Titulaire, celui-ci supportera l'ensemble des coûts de remise en état.



Le personnel Titulaire ou remplaçant, doit respecter les conditions médicales d'emploi avant la première intervention sur un site EFS GRAND EST. L'ensemble des personnels intervenants, y compris temporaires, doit être à jour de ses vaccinations obligatoires et/ou recommandées conformément à la réglementation en vigueur.

Le personnel doit être soumis aux visites médicales réglementaires, vaccinations obligatoires en milieu hospitalier, et à la surveillance médicale particulière du personnel exposé aux risques biologiques ; en particulier satisfaire aux obligations vaccinales DT Polio, typhoïde et l'hépatite B.

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- L'information auprès du médecin du travail de la nature des risques encourus par son personnel en particulier les risques d'accident d'exposition au sang (AES) ;
- La communication des consignes à appliquer par le personnel ;
- La réglementation sanitaire applicable notamment en matière de désinfection. Les Services Généraux de l'EFS GRAND EST pourraient demander le retrait et le remplacement d'une personne qui ne répondrait pas à ces obligations en cas de manquement grave.

Le Titulaire du marché s'engage à respecter les dispositions suivantes concernant :

- La communication des consignes à appliquer par le personnel qui lui sont transmises par l'EFS GRAND EST ;

La formation de son personnel à la mise en œuvre des prestations de nettoyage conformément au Chap 5.5.1 du présent CCTP.

Le personnel du Titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'EFS GRAND EST affiché sur tous les sites EFS ainsi qu'à une obligation générale de discrétion et de confidentialité.

Il disposera des moyens d'accès pour circuler à l'intérieur du site où il est affecté.

Il n'est pas autorisé à utiliser les matériels et équipements de l'EFS GRAND EST (photocopieurs, téléphone, fax) et les espaces détente réservés au personnel de l'EFS GRAND EST.

Aucun document ou objet se trouvant dans les locaux pris en charge par le Titulaire ne doit être emprunté, lu, photocopié ou déplacé par le personnel du Titulaire.

Les branchements électriques et informatiques ne doivent pas être touchés.

Le Titulaire identifiera pour chaque site un encadrant non œuvrant. Il aura la possibilité de nommer un encadrant œuvrant pour tout site composé à minima de 3 agents. L'encadrant œuvrant devra être présent lors de la réalisation des prestations journalières. En complément, l'encadrant non œuvrant devra justifier à minima d'un passage mensuel sur chacun de ses sites.

**Pour cela, l'encadrant non œuvrant devra émarger sur le registre d'accès et le cahier de liaison (si existant) et avoir une parfaite connaissance du CCTP.**

À tout moment, les Services Généraux de l'EFS GRAND EST se réservent le droit de vérifier que la composition des équipes et du matériel, remise par le Titulaire au début ou en cours de l'exécution du marché, est respectée.

### **3.3. Connaissance des lieux**

Les descriptifs des sites fournis en tant que support technique dans le présent marché ont fait l'objet d'un travail de mise à jour visant à les rendre aussi complets que possible. (Annexes 1 et 2)

Le site EFS GRAND EST concerné par la visite obligatoire est : **Nancy Lobau**. Ce site a été sélectionné du fait soit de leur caractéristique spécifique, soit au contraire de leur caractère représentatif,



permettant au Titulaire de disposer des éléments nécessaires à un chiffrage correspondant aux prestations attendues.

Le Titulaire du marché est ainsi réputé avoir été en possession de tous les éléments nécessaires à l'évaluation du marché et donc connaître parfaitement les lieux et les circonstances d'exécution des prestations.

En résumé, l'obligation de visite préalable, associée à l'étude des descriptifs techniques, équivaut pour le Titulaire à admettre sa parfaite connaissance :

- De la nature des équipements et installations dont il doit assurer le nettoyage,
- Des contraintes dues à leur fonctionnement, leur public, leur destination,
- Des éventuelles conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité de chaque site.

### 3.4. Obligations de traçabilité

La traçabilité des tâches effectuées (reprenant toutes les tâches définies dans le présent CCTP) est mise en place dans chaque local d'entretien par le Titulaire afin de permettre le suivi de la bonne exécution de l'ensemble des opérations.

Ces formats sont personnalisés par agent et par site EFS GRAND EST, regroupés dans le dossier personnel de l'agent œuvrant.

La traçabilité des prestations est organisée selon trois formats distincts :

- Prestations journalières et hebdomadaires,
- Prestations mensuelles,
- Prestations trimestrielles, semestrielles et annuelles.

Ces modèles de fiches par fréquence, présentés en **annexe n°7**, peuvent être reprises par le titulaire. Dans le cas d'un document existant fourni par le titulaire, celui-ci devra impérativement reprendre à minima l'intégralité des éléments des fiches en annexe 7.

Les traçabilités sont propriété de l'EFS. Par conséquent, les traçabilités de l'année en cours et de l'année N-1 seront accessibles à tout instant pour l'EFS GRAND EST et mises à disposition dans le local d'entretien de chaque site.

En cas de non-respect, des pénalités seront automatiquement appliquées.

**Une solution totalement digitalisée, reprenant à minima le contenu des fiches de l'annexe 7, peut-être proposée par le Titulaire. L'EFS GRAND EST devra avoir accès à cette solution digitalisée.**

En complément de l'obligation de **traçabilité des prestations** réalisées, un **cahier de liaison** permanent sera mis en place sur chaque site pour signaler et régler les différents problèmes quotidiens constatés avec une personne de l'encadrement du Titulaire. Il sera également utilisé pour tout échange entre le prestataire et les Services Généraux de l'EFS GRAND EST. La réponse du Titulaire sera obligatoirement datée et porter les initiales de l'agent de nettoyage ou du chef d'équipe.

#### ➤ Prestation quotidienne :

Le Titulaire du marché fournit à ses agents une fiche récapitulative des actions à effectuer.

Après chaque intervention, en fonction des tâches réalisées dans chaque local, les personnels de nettoyage émargent cette fiche et y apposent dates de réalisation et leurs initiales permettant ainsi le contrôle de la bonne exécution de l'ensemble des opérations.

Les fiches de traçabilité de l'ensemble des locaux sont mises à disposition et conservées dans le local d'entretien.

### ➤ Prestations périodiques :

Le Titulaire s'engage à établir et transmettre à l'EFS GRAND EST, au cours de la dernière semaine du mois précédent, un planning prévisionnel des prestations **mensuelles**.

Le Titulaire s'engage à établir et à communiquer à l'EFS GRAND EST au plus tard le 15 décembre de l'année N-1 un planning prévisionnel des prestations dont la fréquence est plus espacée : prestations **trimestrielles, semestrielles et annuelles**. Tout changement dans ce planning fera l'objet d'une validation préalable de l'EFS GRAND EST. Faute de quoi, des pénalités financières peuvent être appliquées.

- Spécificité du lavage des tapis :

Tous les paillassons (y compris les tapis personnalisés EFS GRAND EST), propriété de l'EFS GRAND EST, feront l'objet d'un entretien quotidien par aspiration.

Le lavage par le Titulaire de tous les tapis (avec et sans logo EFS GRAND EST) fera l'objet d'une prestation mensuelle.

Le Titulaire transmettra mensuellement aux Services Généraux **gest-pole.services.generaux@efs.sante.fr** un bon d'intervention signé des 2 parties justifiant du nettoyage réalisé. Il portera les informations suivantes : nom du site EFS, nombre de tapis lavés, date de collecte et date de retour.

En l'absence du bon d'intervention mensuel, la prestation de lavage sera considérée comme non réalisée et pourra faire l'objet de pénalités.

### **3.5. Moyens de communication : Interface l'EFS GRAND EST / Titulaire**

Le Titulaire proposera un portail ou Espace Client permettant l'accès informatisé à minima aux fonctionnalités suivantes :

- Gestion des réclamations : déclaration d'anomalies et suivi des actions correctives ;
- Gestion des demandes de prestations ponctuelles ;
- Suivi des prestations régulières (traçabilité, contrôles, statistiques, etc.) ;
- Gestion documentaire.

Le portail devra permettre notamment l'accès aux documents et informations suivantes :

- Le nom des agents intervenant et de leur encadrant œuvrant et non œuvrant sur site et les personnes à contacter avec leurs coordonnées,
- Les fiches de poste signées du personnel œuvrant,
- Les procédures de nettoyage internes au Titulaire (modes opératoires),
- La liste du matériel et des produits / consommables utilisés, les quantités, les fiches techniques et de sécurité, ainsi que les procédures d'utilisation (mode d'emploi) et d'entretien des matériels,
- Les rapports de contrôles contradictoire et levées de non conformités,
- Les compte-rendu des visites comportementales de sécurité,
- Les bons d'interventions des prestations de nettoyage de la vitrerie et des prestations ponctuelles à la demande,
- Le plan de prévention signé.

Une version papier des documents listés ci-dessus devra être mise à disposition dans un classeur sur chaque site. La version dématérialisée fera foi, excepté les fiches de postes intégrées au dossier de chaque agent.

**Il sera de la responsabilité du Titulaire de maintenir à jour les documents sur site et de fournir la preuve que ses agents en ont pris connaissance.**

Le sommaire du classeur de documentation, que le Titulaire est tenu d'utiliser, est présenté en **ANNEXE 8 CLASSEUR DE DOCUMENTATION Sommaire**.

Ce classeur est propriété de l'EFS GRAND EST.

### **3.6. Restitution des moyens mis à disposition**

La restitution des moyens qui sont de la propriété de l'EFS GRAND EST doit intervenir au plus tard en même temps que la livraison des dernières prestations de l'accord-cadre ou au moment de la résiliation, le cas échéant.

Le Titulaire s'engage :

- À laisser les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement ;
- À restituer les locaux mis à sa disposition dans un état identique à la prise de fonction ;
- À restituer les équipements et matériels mis à disposition du personnel du Titulaire et placés sous sa responsabilité pour effectuer les missions qui lui sont confiées (traçabilité, badges, clés...) ;
- À procéder à l'enlèvement des dispositifs qu'il aurait installés pour réaliser son activité : autocollants, pancartes, points de contrôles.

Un constat contradictoire d'état des lieux des locaux d'entretien est réalisé entre l'EFS GRAND EST et le Titulaire en fin de marché. Toute dépense pour remise en état des équipements, des installations ou documents provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du présent marché, lui est retenue ou facturée.

## **4. OBLIGATIONS DE L'EFS GRAND EST**

Les obligations de l'EFS GRAND EST envers le Titulaire sont les suivantes :

### **4.1. Mise à disposition des locaux**

Les agents veilleront à fermer l'ensemble des locaux après la réalisation de la prestation.

Les agents d'entretien ne doivent pas laisser les clés sur les portes à l'extérieur le temps de nettoyer un local.

Partout où la configuration des sites le permet, l'EFS GRAND EST met à disposition du Titulaire les types de locaux suivants :

- Vestiaire pour le personnel,
- Local de rangement pour les consommables, les produits d'entretien et le matériel. Les produits devront être stockés sur bacs de rétention. Les branchements électriques et installation sanitaires nécessaires au fonctionnement des appareils électro ménagers et matériel d'entretien sont prévus dans ces locaux.

Ces locaux seront désignés au Titulaire lors de la mise en place du marché (Annexes 1 et 2)

### **4.2. Mise à disposition des fluides**

L'eau et l'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont fournies par l'EFS GRAND EST.

Les arrivées d'eau et les prises de courant adaptées seront donc librement utilisables par le Titulaire dans le cadre des prestations sur la totalité des sites où il intervient, ainsi que dans les locaux qui sont mis à disposition de son personnel.

Toutefois, le Titulaire devra éviter toutes dépenses superflues et limiter leur utilisation au temps strictement nécessaire pour exécuter les prestations.

En cas de défaillance des installations précitées, ou de besoin d'évolution (nombre de prises par exemple) le Titulaire informera les Services Généraux de l'EFS GRAND EST, qui se chargera de relayer la demande auprès des services concernés à l'EFS GRAND EST.

### 4.3. Accessibilité

L'EFS GRAND EST s'assurera de l'accessibilité des locaux devant être traités par le Titulaire. Il dotera ce dernier de clés, badges ou tout autre moyen permettant l'accès aux locaux concernés, en nombre nécessaire.

L'entrée dans les locaux des sites de l'EFS GRAND EST est strictement réglementée et sécurisée par un système de contrôle d'accès.

Le formulaire de demande est présenté en **ANNEXE 9 DEMANDE DE BADGE/CLES**.

Les numéros de badges attribués doivent figurer sur la liste du personnel intervenant accompagnée d'un justificatif d'identité en cours de validité ainsi qu'une photo d'identité format JPEG, programmés sur les heures définies de la prestation avec une marge de 30 minutes avant et après la prise de poste. Les pièces d'identité ne sont pas conservées par l'EFS GRAND EST.

L'encadrant non œuvrant aura la charge de les retirer et de les rapporter selon les conditions qui seront arrêtées en réunion de démarrage.

Les agents devront respecter pour chaque site la procédure ci-dessous :

En cas de remplacement de l'agent titulaire, les badges (et/ou clés) seront transmis par le Titulaire à l'agent remplaçant.

En cas de transmission de badge (et/ou clés) entre agent ou à un nouvel agent, le Titulaire informera immédiatement par mail les Services Généraux en précisant :

- Le numéro de badge (et/ou clés),
- Le nom de l'agent titulaire du badge (et/ou clés),
- La date de transmission,
- Le nom du nouvel agent.

Lors du retour de l'agent titulaire, cette procédure devra être suivie.

La procédure décrite ci-dessus s'applique aux encadrants non œuvrant.

Lorsque l'accès au bâtiment est sécurisé par un système de clés et que la prestation est réalisée en dehors des heures d'ouverture du site, un jeu de clés est remis au Titulaire.

En aucune sorte les clés ne doivent rester sur des chariots de ménage, dans les poches ou les vestiaires des agents du Titulaire.

Le Titulaire reste pleinement responsable de l'utilisation des moyens d'accès aux sites de l'EFS GRAND EST mis à sa disposition.

En cas de perte de badge ou de clé, le Titulaire s'engage à prévenir immédiatement l'EFS GRAND EST.

Le remplacement des clés et badges s'effectue au frais du Titulaire.

La perte d'un passe-général entraîne le changement de l'ensemble des serrures des accès extérieurs qui est à la seule charge du Titulaire.

Le remplacement des clés et badges et passe général s'effectue au frais du Titulaire au prix forfaitaire de 150€ par objet perdu.

Si le contrôle d'accès est défaillant pour quelque raison que ce soit, bloquant l'accès de l'agent de nettoyage, le Titulaire doit immédiatement informer l'EFS GRAND EST à travers son astreinte technique.

Contact : [gest-services.techniques@efs.sante.fr](mailto:gest-services.techniques@efs.sante.fr)

Faute d'avoir porté le problème à la connaissance des personnels de l'EFS GRAND EST, le Titulaire ne peut en aucun cas justifier la non-exécution des prestations par l'impossibilité d'entrer sur le site et le coût de la prestation non réalisée n'est pas dû par l'EFS GRAND EST.

## 5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 5.1. Période de mise en place

Les documents listés ci-dessous devront être remis aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST **au maximum 15 jours** calendaires avant le démarrage des prestations sous réserve de la notification du marché soit intervenue minimum 15 jours avant le démarrage des prestations.(ANNEXE 8 - CLASSEUR DE DOCUMENTATION -Sommaire) :

- Un **classeur de documentation** devra être mis en place sur chaque site de l'EFS GRAND EST et comporter les éléments suivants :
  - 1.Fiche de contacts du Titulaire (coordonnées des agents encadrants, agents œuvrant et agents non œuvrant) ;
  - 2.Cahier des Charges Techniques et Particulières (CCTP), le Cahier des Charges Administratives et Particulières (CCAP), l'annexe 4 Tâches et Fréquences ;
  3. Plans et listes des locaux de l'EFS GRAND EST (Annexes 1 et 2)
  - 4.Plan de prévention et fiche d'émargement de l'ensemble des agents intervenants sur le site EFS ;
  - 5.Informations relatives au personnel du Titulaire (liste des agents affectés au site EFS, fonctions et date de la dernière visite médicale) ;
  - 6.Organigramme du Titulaire ;
  - 7.Modes opératoires du Titulaire ;
  - 8.Procédures et bonnes pratiques de sécurité au travail (procédures du Titulaire et de l'EFS GRAND EST) ;
  - 9.Procédure de gestion des déchets de l'EFS GRAND EST.
- Un **dossier personnel par agent** comportant sa fiche de poste (Annexe 5) et tous les formats de traçabilité (journalière/hebdomadaire, mensuelle, à partir du trimestriel) pour l'année en cours (Annexe 7)

Ces documents devront être finalisés dans **un délai de 7 jours** après le début des prestations. A défaut, l'EFS GRAND EST pourra appliquer les pénalités prévues au chapitre 6.7.2 du CCAP. ;

## 5.2. Définition générale des typologies de locaux

La grande variété des sites, dont l'EFS GRAND EST à la charge, rend nécessaire leur classification par type de locaux, cette classification technique permet :

- De clarifier le champ d'intervention du Titulaire.
- D'optimiser les actions du Titulaire en uniformisant autant que possible les actions. En effet, sauf cas particulier qui serait alors clairement porté à l'attention du Titulaire dans le descriptif technique correspondant, les interventions attendues pour un type de locaux d'un site donné sont les mêmes pour tous les sites appartenant à ce type de local
- De définir les niveaux d'exigence de propreté adaptés à la nature particulière de chaque type. La connaissance des niveaux de qualité attendus permettra de juger objectivement de la prestation lors des contrôles.
- De définir des seuils d'acceptabilité applicables à ces niveaux d'exigence de propreté, afin de garantir un contrôle objectif et un dialogue commun lors des opérations de contrôle qualité. L'entretien est adapté aux différents types de locaux en fonction du risque de bio contamination.

Les locaux sont définis par typologie détaillés dans **l'ANNEXE 4 TACHES A REALISER ET FREQUENCES**

## 5.3. Exigences opérationnelles et environnementales.

Le Titulaire du marché s'engage à :

- Déposer les poussières, détritrus, ordures, papiers, etc. provenant du nettoyage dans les bacs des locaux désignés par l'EFS GRAND EST à cet effet,
- Assurer l'évacuation des containers de déchets, des matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, cartons, bois et matières plastiques, dans le local déchets, au plus tard à la fin de la vacation en respectant les dispositifs de tri sélectif,
- Respecter les filières de tri des déchets mises en place par l'EFS GRAND EST qui peuvent être différentes d'un site à l'autre, et qui sont susceptibles d'évolution en cours de marché,
- Éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation,
- Prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement,
- Veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local,
- Ne pas utiliser, d'une manière générale, les fournitures, ustensiles, matériels appartenant à l'EFS GRAND EST,
- Conduire les prestations de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement,
- Prendre toutes les précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc. ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par les projections de produit, par l'utilisation de produits mal adaptés ou de machines non adaptées,
- Déplacer le mobilier roulant (caisson de bureau et de laboratoire, sièges et tabourets) pour nettoyage du sol et dessus du mobilier,
- Ne pas placer les chaises / sièges sur les bureaux et les marchepieds sur les lits de prélèvement durant l'exécution des prestations de nettoyage,
- Veiller à ne pas humidifier les cartons jaunes contenant les déchets d'activité de soins à risque infectieux (DASRI),
- Recueillir les déchets de cendrier exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel,



- Justifier de sa démarche dans le cadre du respect de l'environnement : à cet effet, le plan de formation contractuel, joint à l'offre du titulaire le candidat aura joint son plan de formation à son offre et indiqué dans quelle mesure la thématique de l'éco-responsabilité est mise en œuvre. Il devra également indiquer les modalités d'évaluation mises en place afin de sensibiliser régulièrement le personnel à la problématique.

#### 5.4. Jours et horaires d'intervention

**L'ANNEXE 3 PLAGES/HORAIRES D'INTERVENTION AUTORISES** définit des plages horaires pendant lesquelles la prestation de nettoyage est autorisée. En conséquence, l'agent n'est pas autorisé à intervenir en dehors des plages horaires définies, ni avant leur début, ni après leur fin, sauf en cas d'exigence ponctuelle expresse de l'EFS, dûment convenue au préalable. Tout manquement à cette disposition constituera un cas de non-conformité et pourra donner lieu à l'application de pénalités contractuelles prévues au marché.

Les horaires effectifs d'intervention par site EFS et par secteur sont définis au démarrage du marché.

Les jours et horaires pourront être modifiés et feront, le cas échéant, l'objet d'un avenant.

Lorsqu'une prestation hebdomadaire tombe un jour férié, celle-ci doit être reprogrammée dans la même semaine par le Titulaire en lien avec les Services Généraux et le responsable de site. Cette reprogrammation doit être organisée au minimum un mois avant.

#### 5.5. Personnel

##### 5.5.1. Agent et encadrant œuvrant :

Pour tout personnel œuvrant, le Titulaire est tenu de renseigner la fiche de poste nominative de chaque agent titulaire, conformément au modèle fourni en **ANNEXE 5 FICHE DE POSTE**.

Le périmètre d'intervention attribué à chaque agent œuvrant doit strictement correspondre à celui indiqué sur sa fiche de poste.

Le Titulaire est tenu de communiquer, au plus tard le 1er juin de l'année N, le planning des congés estivaux des personnels œuvrant, accompagné de la liste nominative des agents remplaçants.

Les fiches de poste feront l'objet d'une actualisation annuelle par le Titulaire et devront être transmises, au plus tard le 1er décembre, pour l'année N+1.

A défaut, des pénalités au chapitre 6.7.2 du CCAP seront automatiquement appliquées.

**De plus, le Titulaire transmettra, dans un délai maximum de 15 jours, une attestation nominative de visite comportementale de sécurité par agent titulaire œuvrant. (VCS)**

##### Formation du personnel œuvrant :

Le Titulaire est tenu de s'assurer que l'ensemble des agents participe, à titre obligatoire et régulier, à une formation assortie d'une évaluation annuelle relative aux règles d'hygiène et de sécurité (Visite Comportementale de Sécurité).

À ce titre, la fiche de poste devra mentionner expressément l'obligation de suivre les formations suivantes :

- Une formation relative aux risques biologiques, incluant la prévention des accidents d'exposition au sang ainsi que la transmission de pathologies liées à ces risques,
- Une formation relative aux conduites à tenir en cas d'exposition aux produits sanguins.



**Par ces dispositions, le Titulaire s'engage à être en mesure de présenter, à tout moment et sur demande de l'EFS, le détail des formations suivies par l'ensemble des agents titulaires et remplaçants.**

Dans le cadre de la reprise du personnel, le Titulaire devra s'assurer que le personnel en place est formé aux règles d'hygiène et de sécurité et qu'il en connaît les bases.

Dans le cas contraire, il devra remplacer ce personnel par des agents formés ou s'engager à effectuer de nouvelles formations dans le mois suivant le début de la prestation.

En fonction du périmètre et des risques liés à l'environnement de travail, le personnel pourra avoir des formations complémentaires à réaliser. Ces spécifications seront détaillées dans le plan de prévention.

A défaut de transmission de ces documents demandés, des pénalités seront automatiquement appliquées.

### 5.5.2. Encadrement non œuvrant

Le Titulaire met à disposition un personnel d'encadrement dont le temps de travail sera consacré au pilotage de l'activité quotidienne, à la gestion d'équipe, l'organisation, le contrôle des prestations, et le suivi du marché. Il devra pouvoir être contacté à tout moment de la journée et avoir la capacité de répondre à toutes réclamations ou demandes urgentes. En fonction des remontées terrain, il pourra être amené à être présent lors des interventions des agents afin de vérifier la conformité de la réalisation des prestations avec les exigences du présent CCTP.

- Les encadrants doivent être aisément joignables en permanence sur leur tranche horaire d'activité, par leur propre personnel et par l'EFS GRAND EST ;
- Le Titulaire informe les Services Généraux de l'EFS GRAND EST-dans un délai de 24 heures maximum, de toute absence d'un encadrant,
- Toute absence d'un encadrant supérieure à 2 jours ouvrés doit impérativement faire l'objet d'un remplacement par une personne de compétence équivalente (les modalités de remplacement seront décrites dans l'offre du Titulaire),
- Le Titulaire est tenu de communiquer, au plus tard le 1er juin de l'année N, le planning des congés estivaux des personnels encadrants non œuvrant,
- Avant tout remplacement d'un encadrant ou lors de la prise de poste d'un nouvel encadrant, le Titulaire devra fournir :
  - Un justificatif d'identité en cours de validité avec photo avec ses coordonnées (téléphone et email)
  - Le nouvel encadrant signera le plan de prévention
- Le Titulaire s'engage à assurer pour les Services Généraux de l'EFS GRAND EST un contact téléphonique, même en dehors des heures d'intervention, avec un représentant de la société habilitée à prendre des décisions. Ceci permettra, en cas de besoin, d'alerter le Titulaire sur tout incident ou problème entrant dans le cadre du présent marché.
- L'encadrant non œuvrant sera obligatoirement présent lors des contrôles contradictoires de son ou ses sites EFS.
- Des **réunions de suivi** sont organisées trimestriellement la première année, puis annuellement, entre les représentants du Titulaire dont l'encadrant non œuvrant, et le(s) représentant(s) de l'EFS GRAND EST. La fréquence pourra être adaptée selon les besoins. Elles ont pour but de faire le point sur les difficultés ou problèmes rencontrés, qu'ils relèvent de l'exécution technique ou administrative du marché, afin de mettre en place les actions correctives nécessaires et de les suivre.

### 5.5.3. Procédure de remplacement de personnel

Pour tout remplacement de personnel œuvrant (définitif ou temporaire), la **procédure** ci-dessous s'applique avant toute intervention.

Toute modification ou absence prévisible de personnel œuvrant doit être communiquée préalablement aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST par mail [gest-pole.services.generaux@efs.sante.fr](mailto:gest-pole.services.generaux@efs.sante.fr).

Pour toute absence inopinée de personnel, le Titulaire informera immédiatement l'EFS GRAND EST.

À défaut d'information, des pénalités seront automatiquement appliquées.

Le Titulaire fournira :

- Un justificatif d'identité en cours de validité avec photo de l'agent remplaçant,
- Une attestation de Visite comportementale de sécurité de l'agent remplaçant.

Ces documents peuvent être transmis par e-mail aux Services Généraux : [gest-pole.services.generaux@efs.sante.fr](mailto:gest-pole.services.generaux@efs.sante.fr)

- Dans le cas d'un remplacement temporaire, le Titulaire mettra à jour la fiche de poste de l'agent titulaire, émargement de l'agent remplaçant et renseignement de la période de remplacement (partie Historique des remplacements)

**La mise à jour de cette fiche de poste engage la responsabilité du Titulaire sur le fait que l'agent remplaçant bénéficie de toutes les formations et prérequis de l'agent titulaire, listés dans sa fiche de poste.**

**Les remplaçants sont tenus aux mêmes obligations que les personnels titulaires (ex : formation, traçabilité, port du badge...).**

L'EFS GRAND EST se réserve le droit de demander la transmission de toutes attestations de formations mentionnées dans la fiche de poste et signée des 2 parties ainsi que les attestations de visite comportementale de sécurité. (VCS)

L'encadrant du Titulaire ou un agent ayant connaissance du site est tenu d'accompagner l'agent remplaçant le 1<sup>er</sup> jour d'intervention ou à minima la veille de la prise de poste et durant la plage horaire de l'agent titulaire.

- Pour tout nouvel agent remplaçant définitivement un agent titulaire, la procédure décrite ci-dessous s'applique :

**-une nouvelle fiche de poste** devra être établie au nom du nouvel agent titulaire. Les traçabilités devront être mise à jour dès le 1<sup>er</sup> jour d'intervention (identification du nouvel agent sur les fiches de traçabilités).

-Le Titulaire transmettra, dans un délai maximum de 15 jours, une attestation nominative de visite comportementale de sécurité pour tout nouvel agent œuvrant. (VCS)

L'accès à nos locaux d'agents non identifié sera refusé.

Ce type d'incident déclenchera les mesures prévues dans la partie « Pénalités » du CCAP pour non-respect des engagements.

En cas d'arrêt du travail de son personnel, le Titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par la personne désignée par l'EFS GRAND EST indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité.

Les remplacements doivent être mis en place dès le lendemain du premier jour d'absence (ex : si absence le lundi, remplacement impératif le mardi) et visent dans tous les cas à maintenir un effectif constant et une prestation correspondant à la qualité attendue.

Le simple déplacement temporaire d'un agent intervenant ordinairement sur d'autres sites de l'EFS GRAND EST est accepté dans la mesure où il ne nuit pas à la prestation due sur le site d'origine.

A défaut de transmission de ces documents demandés, des pénalités seront automatiquement appliquées.

## 6. DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS A LA DEMANDE

Des demandes ponctuelles non prévisibles (en complément des prestations courantes) peuvent être demandées par les Services Généraux de l'EFS GRAND EST.

Pour ces prestations, un prix à l'heure est établi par le Titulaire pour la durée du marché.

Ces prestations sont essentiellement les suivantes :

- Remise en état après travaux, incluant la vitrerie intérieure ;
- Remise en état après dégâts ;
- Décapage et protection de certains sols ;
- Nettoyage des locaux informatiques ;
- Nettoyage et désinfection complète des chambres froides (sols, murs, plafonds et étagères) ;
- Dépoussiérage, nettoyage et mise en cire des sols carrelés, thermoplastiques ou PVC ;
- Gros nettoyages spécifiques (par exemple, locaux techniques, rayonnages d'archives, etc.) ;
- Balayage mécanique des abords (parkings, allées, voirie), ramassage des détritux ;
- Nettoyage haute pression des abords des sites (sols et murs) ;
- Nettoyage des bouches d'aération et grilles de ventilation ;
- Nettoyage des abris externes type « vélos » (sols, parois et toits) ...

Cette liste n'est en aucun cas exhaustive et d'autres prestations pourront être demandées en cours d'exécution du marché.

Les prestations ponctuelles font l'objet :

- D'une demande expresse et écrite de la personne désignée par l'EFS GRAND EST mentionnant le lieu d'exécution et la date souhaitée pour la réalisation des prestations envisagées ;
- De l'établissement d'un **devis** préalable par le Titulaire sous un délai maximum de 72 heures, où celui-ci rappellera les conditions financières concernées ainsi que la date d'intervention demandée et où il précisera tous les autres éléments permettant le chiffrage, notamment la superficie à traiter et la nature exacte des opérations, etc. Le Titulaire devra respecter les délais auxquels il s'est engagé dans son devis pour chaque type de prestation.
- D'une **réception de travaux** formalisée sur un rapport d'intervention sur lequel les réserves éventuelles seront consignées par l'EFS GRAND EST. Ce rapport devra être transmis par mail aux Services Généraux dans un délai de 24 heures.
- La **levée des réserves** devra intervenir dans un délai maximum de 24 heures sans surcout pour l'EFS GRAND EST et fera l'objet d'un rapport complémentaire transmis aux Services Généraux par mail dans un délai de 24 heures.

## 7. CONTROLES DE LA PRESTATION

Dans le cadre du présent marché, l'EFS GRAND EST entend pouvoir garantir les résultats qualitatifs sur lesquels le Titulaire s'est engagé, de deux manières distinctes et complémentaires :

- **L'autocontrôle**
- Le **contrôle contradictoire**

L'EFS GRAND EST se réserve cependant le droit, de façon ponctuelle ou permanente, et à tout moment du marché, de recourir à un troisième outil :

- Le **contrôle interne et spontané.**

### 7.1. Autocontrôle

L'autocontrôle est réalisé par l'encadrant non œuvrant à **minima une fois par mois** lors de son passage.

Pour assurer au mieux cet autocontrôle, l'EFS GRAND EST attend du Titulaire une pratique reposant sur deux bases objectives solides :

- Un encadrement adéquat, proche du personnel œuvrant, bien formé et en nombre suffisant au regard des prestations à réaliser ;
- Un processus rigoureux, méthodique, appliqué de façon transparente et surtout constante.

Pour la traçabilité de ces autocontrôles, un rapport sera établi par l'encadrant non œuvrant. Celui-ci choisit l'outil qui lui convient. Cet outil est présenté dans l'offre, et aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST lors de la mise en place du marché. Le rapport sera transmis dans **un délai de 48 heures** maximum aux Services Généraux par mail ou disponible sur l'outil Qualité du Titulaire.

En cas de non-respect des délais énoncés, des pénalités seront automatiquement appliquées.

### 7.2. Contrôle contradictoire

**Définition du contrôle contradictoire** : un contrôle contradictoire permet de vérifier, en présence de l'encadrant non œuvrant de la société Titulaire, que les prestations répondent à l'obligation de résultat que ce soit au niveau de la qualité des prestations (respect des seuils d'acceptabilité par type de locaux et des fréquences minimums d'intervention, ...), ou des engagements du Titulaire sur la conformité des dossiers du personnel et du classeur de documentation.

Le contrôle portera sur des points précis, connus et mesurables correspondant aux critères de propreté du type de zone et servant de base objective à la mesure du résultat. Il portera également sur le respect des procédures, l'utilisation adéquate des produits et matériels et l'aspect macroscopique des locaux.

La présence de l'encadrant non œuvrant est obligatoire lors des contrôles contradictoires.

Le Titulaire proposera une solution dématérialisée de contrôle, en paramétrant intégralement le format de la présente grille de contrôle et l'ensemble de ses critères d'acceptabilité. (**ANNEXE 6 GRILLE DE CONTROLE EFS GRAND EST**)

Ce format permettra d'évaluer la conformité de la prestation par rapport au CCTP, de recenser l'ensemble des anomalies constatées et d'assurer le suivi de leur traitement.

Le seuil d'acceptabilité est défini par local tel que spécifié dans cette annexe.

Les fréquences et durées des contrôles sont précisées dans le tableau ci-dessous :

| Sites         | Fréquence | Durée maximale |
|---------------|-----------|----------------|
| JARVILLE      | 4x/an     | 0h30           |
| METZ SABLON   | 1x/mois   | 1h30           |
| METZ MERCY    | 4x/an     | 1h00           |
| NANCY BRABOIS | 4x/an     | 1h00           |
| NANCY LOBAU   | 1x/mois   | 2h00           |

Le nombre de contrôle contradictoire peut être multiplié en cas de constat de réclamations récurrentes et jusqu'à atteinte du seuil d'acceptabilité rétablissement d'un niveau satisfaisant de la prestation.

La nature et les locaux contrôlés restent à la discrétion de l'EFS GRAND EST.

Un planning annuel prévisionnel de contrôle contradictoire par site EFS sera transmis par l'encadrant non œuvrant aux Services Généraux et ce dès le début de la mise en place du marché.

Les dates prévisionnelles seront validées d'un commun accord entre les Services Généraux de l'EFS GRAND EST et les encadrants non œuvrant du Titulaire. Elles pourront être modifiées en accord avec les parties. Dans ce cas, elles feront l'objet d'une information par mail le jour même.

#### 7.2.1. Déroulement du contrôle contradictoire :

Lors du contrôle, le Titulaire extrait la liste des locaux EFS GRAND EST dont il a la charge. Le contrôle pourra s'effectuer sur la totalité des locaux ou un échantillonnage.

La grille de contrôle dématérialisée sera utilisée à la date définie pour le contrôle.

Les points qui ont fait l'objet d'un examen sont validés contradictoirement, un par un. Chaque seuil d'acceptabilité non atteint devra faire l'objet d'une levée de non-conformité.

Le rapport de contrôle est daté, porte clairement le nom du site, si nécessaire des précisions sur les non conformités recensées avec photo à l'appui, le nom des représentants des deux parties présentes au contrôle ainsi que leur signature.

En cas de non-respect de la grille de contrôle, des pénalités seront automatiquement appliquées.

#### 7.2.2. Conséquence du contrôle contradictoire :

Tout seuil d'acceptabilité non atteint entraîne obligatoirement une levée de non-conformités.

Le délai de levée de non-conformité est défini en fonction du seuil d'acceptabilité à savoir :

| Seuil d'acceptabilité par local | Note obtenue | Délai levée de non-conformité |
|---------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 4                               | ≤ 3          | 24 heures                     |
| 3                               | 3            | 8 jours                       |
| 3 et 4                          | ≤2           | 24 heures                     |
| 3 et 4                          | 0            | Immédiate                     |

  

|              |    |         |
|--------------|----|---------|
| Méthodologie | <4 | 8 jours |
|--------------|----|---------|

Un exemplaire du rapport sera transmis par mail aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST et diffusé sur l'Espace client. Il servira d'historique et de base de discussion pour les revues de marché.

La signature par le Titulaire du rapport de contrôle où figurent les anomalies constatées vaut mise en demeure pour la réalisation dans les délais prévus des mesures correctives et donc pour l'éventuelle application des pénalités en cas de défaillance en la matière.

- Toute note inférieure au seuil défini donne lieu obligatoirement à une levée de non-conformité qui a lieu impérativement dans les délais décrits ci-dessus. Cette levée de non-conformité doit permettre de constater la disparition de toutes les anomalies, ou au moins la mise en place effective d'actions correctives. La levée de non-conformité donne lieu à un nouveau rapport qui sera transmis à l'EFS GRAND EST sous le délai de levée de non-conformité + 1 jour ouvré.

Ex : si seuil  $\frac{3}{4}$  avec note obtenue  $< 2$  = délai de 24 heures +1 jour ouvré.

- Si la note est inférieure au seuil et si la levée de non-conformité n'est pas réalisée dans le temps imparti, les Services Généraux de l'EFS GRAND EST feront :
- Etablir une mise en demeure pour appliquer de plein droit les pénalités prévues au chapitre 6.7.2 du CCAP ;

En cas de non-respect du formalisme relatif au contrôle contradictoire et à la levée des non-conformités, des pénalités seront appliquées de plein droit.

### 7.2.3. Arbitrage en cas de désaccord sur les résultats du contrôle contradictoire :

En cas de désaccord persistant sur le résultat d'un contrôle contradictoire rendant impossible la signature des documents, le présent marché prévoit que les conclusions rendues par la personne désignée par l'EFS GRAND EST feront autorité, dans les limites suivantes :

La personne désignée par l'EFS GRAND EST doit envoyer au Titulaire un courrier recommandé avec accusé de réception par voie postale ou via PLACE rappelant les circonstances exactes du contrôle (date, site visité, personnes présentes) et accompagné d'un exemplaire des pièces non signées (fiches de contrôle) ;

Le courrier doit énumérer précisément les points litigieux, exposer le point de vue de l'EFS GRAND EST objectivement et demander au Titulaire de répondre officiellement par la même voie, dans un délai de sept jours calendaires à compter de la réception du courrier, pour exposer en retour son propre point de vue et les arguments techniques qu'il souhaite mettre en avant.

L'EFS GRAND EST dispose de quinze jours calendaires à compter de la réception de la réponse du Titulaire pour faire connaître par écrit sa position officielle, laquelle fera autorité, quelle que soit sa nature :

- Prise en compte et acceptation des arguments du Titulaire,
- Rejet de ces arguments amenant à la validation d'office de la note obtenue.
- En cas de rejet de ces arguments, les actions correctives seront demandées dans les délais contractuels (cf chapitre 7.2.2 du CCTP). A défaut, des pénalités peuvent être appliquées.

En cas de défaut de réponse du Titulaire, le délai court à compter du retour de l'accusé de réception du courrier envoyé par la personne désignée par l'EFS GRAND EST.

## 7.3. Contrôle interne EFS GRAND EST

Conformément aux dispositions du présent CCTP, la personne désignée par l'EFS GRAND EST aura la possibilité de vérifier la qualité des prestations à tout moment durant les heures d'intervention du Titulaire et en tout lieu.

Cette latitude n'est pas une dérogation au principe du contrôle contradictoire et, en ce sens, toute détection d'anomalie ou d'incident donnera lieu à un contact immédiat avec le Titulaire à qui il sera demandé de venir sur le lieu concerné pour un constat partagé avec la personne désignée par l'EFS



GRAND EST. En cas de non-conformité constatée, l'EFS GRAND EST établira une réclamation par tout moyen (via Interface du Titulaire ou mail). Le Titulaire transmettra à l'EFS GRAND EST une réponse mentionnant les actions correctives avec un délai de résolution de cette non-conformité sous 24 heures ouvrées.

En cas de non-respect de ces stipulations, l'EFS GRAND EST pourra appliquer de plein droit les pénalités financières prévues au chapitre 6.7.2 du CCAP.

## **8. REPORTING**

Le Titulaire fournit au 31 janvier de chaque année sur support informatique au format Excel, les états statistiques afférents à la prestation et extraits de l'outil de traçabilité dématérialisée, en particulier un rapport d'activité incluant les points mentionnés ci-dessous :

- Le nombre d'heures par site EFS et par agent,
- La cadence heure au m<sup>2</sup> par site EFS et par agent,
- Le taux d'encadrement par site,
- Le nombre d'accident du travail et de jours d'arrêts de travail,
- L'absentéisme remplacé et non remplacé par site,
- Le type et nombre d'heures de formation,
- La synthèse des résultats des contrôles par site,
- Le tableau des événements marquants (départ encadrant, absence des équipes encadrantes, ouverture de bâtiment, grève...),
- Le nombre de fiches d'événements indésirables par typologie (les réclamations),
- Etat de stock annuel des consommables sanitaires consommés,
- Non exhaustif : les actions menées durant l'année en lien avec le Développement Durable et indicateurs associés.

Les documents électroniques transmis et relatifs à l'activité statistique, y compris le rapport d'activité, sont présentés aux Service Généraux semaines 3 ou 4 de l'année N+1.

En cas de non présentation, l'EFS GRAND EST appliquera de plein droit les pénalités prévues au chapitre 6.7.2 du CCAP.

## **9. SPECIFICATIONS OPERATIONNELLES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES**

Soucieux de s'inscrire dans une démarche d'achat « durable », l'EFS GRAND EST est attentif aux démarches et actions susceptibles de correspondre à des actions liées au développement durable.

Les principales actions envisagées sont les suivantes :

- Préserver la ressource naturelle en eau (limiter la pollution et la consommation) ;
- Intégrer la thématique environnementale au sein des formations ;
- Limiter les consommations d'énergie ;
- Limiter les émissions polluantes ;
- Utilisation de produits respectueux de l'environnement et de la sécurité des personnes ;
- Limiter la consommation d'emballage ;



- Réduire la production de déchets ;
- Préserver la santé des personnels ;
- Favoriser l'insertion professionnelle des publics en difficulté ;
- Privilégier les horaires de travail de jour, pour les parties administratives entre 8h et 18h.

L'EFS GRAND EST attend du candidat qu'il mette en valeur dans sa proposition technique tous les éléments attestant de son engagement dans une politique d'insertion professionnelle des publics en difficulté, de protection et de mise en valeur de l'environnement dans le cadre des prestations, objet du présent marché.

Pour ce faire il est attendu que le candidat décrive sa démarche, pour les prestations du présent marché, en termes de développement durable et notamment sa politique concernant :

- Sa responsabilité économique (innovation, qualité de service...) ;
- Sa responsabilité sociétale (ressources humaines, intégration, désenclavement des zones rurales, certification en lien avec la santé et la sécurité au travail, OHSAS 18001, ISO 45001, ...) ;
- Sa responsabilité environnementale (Certification de l'entreprise en matière d'environnement – ISO 14001, EMAS, ...- ou mise en place d'un système d'évaluation ; la politique des transports (véhicules propres, éco-conduite), politique de réduction des consommations énergétiques, gestion des déchets...).

L'EFS GRAND EST attend que le Titulaire soit force de proposition pour le faire progresser dans ce domaine, et également au niveau du pilier social.

Le Titulaire devra transmettre des propositions d'indicateurs permettant l'évaluation des critères de développement durable et RSE sur la durée du marché.

## 10. PLAN DE PROGRES

Le Titulaire s'inscrit dans une démarche de progrès organisationnel en collaboration avec l'EFS GRAND EST notamment par l'innovation ou / et tout autre processus susceptible d'améliorer la performance globale de la prestation dans toutes ses composantes et dans le respect de la réglementation en vigueur.

**Avant la 2<sup>ème</sup> reconduction du marché, le Titulaire s'engage à formuler des propositions visant à identifier des gains de productivité économique en maintenant ou améliorant la qualité des prestations sur la base des contrôles effectués au titre de la qualité, notamment sur les points suivants :**

- La nature des prestations ;
- La périodicité des prestations ;
- L'organisation du travail, le contrôle et le suivi qualité des prestations ;
- Les moyens techniques et produits, consommables utilisés pour le nettoyage ;
- Les moyens humains mis en œuvre ;
- La réduction des coûts de gestion obtenue par la recherche d'une meilleure rentabilité dans l'exécution de la prestation et dans les mesures correctives adoptées à l'issue des contrôles opérés.

Si ces propositions sont retenues par le Pouvoir adjudicateur elles pourront aboutir à la mise en œuvre d'un plan de progrès. Le plan de progrès pourra être revu et faire l'objet de propositions, d'améliorations.

L'ensemble des plans de progrès sont soumis à validation de l'EFS GRAND EST et sont ensuite mis en œuvre par avenant. Une fois le plan de progrès établi ou révisé celui-ci fait partie des documents contractuels de l'accord-cadre.

En résumé, le processus est le suivant pour l'ensemble des plans de progrès proposés pendant la durée du contrat :

- 1) Proposition formalisée de plan de progrès (comportant une ou plusieurs actions),
- 2) Validation par l'EFS GRAND EST,
- 3) Notification d'un avenant entérinant les conditions de mise en œuvre validées.

Chaque plan de progrès fera l'objet d'une présentation aux Services Généraux, au Service HSE ainsi qu'au Service Achats de l'EFS GRAND EST.

Chaque plan de progrès devra permettre de valoriser à minima une économie de 3,5% du chiffre d'affaires annuel global. Les actions validées et mises en œuvre par les deux parties feront l'objet d'une modification par avenant.

Les gains de productivités identifiés seront répartis entre la personne publique et le titulaire à hauteur de 70% et 30% respectivement à compter de la date anniversaire du marché suivant son adoption.

Chaque action du plan de progrès devra être réalisable et mesurable adaptée au secteur de la santé et valorisée individuellement. Pour cela, le Titulaire devra s'appuyer sur :

- La connaissance du marché, et de son domaine d'expertise,
- Les innovations technologiques, « techniques » et organisationnelles disponibles,
- Le retour terrain de la réalisation de prestations de nettoyage au sein de notre structure. En l'absence de formalisation des plans de progrès tels que prévus au présent article ou dans le cas où les actions proposées par le Titulaire au titre du plan de progrès ne respecteraient pas les caractéristiques imposées (réalistes, mesurables...), des pénalités prévues à l'Article 6.7 du CCAP seront appliquées à l'encontre du Titulaire.

En l'absence de formalisation des plans de progrès tels que prévus au présent article ou dans le cas où les actions proposées par le titulaire au titre du plan de progrès ne respecteraient pas les caractéristiques imposées (réalistes, mesurables...), des pénalités prévues à l'Article 6.7.2 du CCAP seront appliquées à l'encontre du titulaire.

En cours d'exécution, lorsque le Titulaire est dans l'impossibilité de respecter ce plan de progrès, du fait de l'EFS GRAND EST (baisse ou suspension des prestations) ou tout autre élément extérieur ne pouvant pas être connu du Titulaire lors de la validation du plan de progrès, celui-ci pourra être modifié par voie d'avenant.

De la même manière, si l'action ou les actions mises en œuvre, du plan de progrès adopté, génèrent finalement une non-conformité le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'annuler ses modifications et revenir à la situation antérieure.

## **11. PLAN DE PREVENTION**

Par application de l'article R 4512-7 du code du travail, le présent marché nécessitera la rédaction d'un plan de prévention pour chaque site. Le plan de prévention fait partie des documents contractuels.

Le plan de prévention sera rempli conjointement par l'EFS GRAND EST et le Titulaire lors de la réunion de démarrage. Il devra être validé, signé par les 2 parties et déployé avant le démarrage des prestations. L'analyse des risques sur chaque site sera donc réalisée.

Les prestations se feront en respectant toutes les règles de la législation sociale et protection des travailleurs (Code du Travail), mais aussi celles édictées par les règles d'hygiène et de sécurité de l'EFS GRAND EST ou les recommandations émises par les instances traitant des problèmes d'hygiène.

Ce plan de prévention est révisable annuellement et sera intégré dans chaque classeur et émargé par tout le personnel au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1 ; Il sera mis en ligne également sur l'interface du Titulaire.

Pour toutes modifications en cours d'année émanant des 2 parties, le plan de prévention est tenu à jour par le Titulaire. Un nouveau plan de prévention sera élaboré par le Titulaire et sera signé des 2 parties. La dernière version devra figurer dès la signature sur l'interface du Titulaire. La mise à jour des différents classeurs sera réalisée dans un délai de 8 jours. L'émargement des agents devra être réalisé dans ce même délai.

De façon générale, la personne désignée par l'EFS GRAND EST se réserve la possibilité d'interrompre toute prestation de nettoyage s'il constate, à l'occasion d'un contrôle prévu ou inopiné, que le personnel intervenant ne respecte pas les règles de sécurité.

Toute prestation interrompue sur la base d'un tel motif sera considérée comme non-exécutée (avec toutes les conséquences éventuelles en termes de mise en demeure et/ou de pénalités) et ce jusqu'à ce que la prestation puisse reprendre jusqu'à son terme dans des conditions de sécurité et/ou de conformité jugées acceptables par la personne désignée par l'EFS GRAND EST et sans aucun surcoût pour ce dernier.

Conformément aux dispositions du CCAG-FCS (cf chapitre 6.3.10.4 du CCAP), la non application par le Titulaire des mesures de sécurité prévues, entraînera la résiliation du marché à ses torts

## **12. ANNEXES**

*Eléments non rattachés directement au CCTP - Fichiers joints au dossier de consultation.*

ANNEXE 1 - PLANS DES LOCAUX

ANNEXE 2 - LISTING DES LOCAUX

ANNEXE 3 - PLAGES HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTIONS

ANNEXE 4 - TACHES A REALISER / FREQUENCES

ANNEXE 5 - FICHE DE POSTE

ANNEXE 6 - GRILLE DE CONTROLE CONTRADICTOIRE EFS GRAND EST/LEVÉE DE NON CONFORMITE

ANNEXE 7 - TRACABILITE DES PRESTATIONS

ANNEXE 8 - CLASSEUR DE DOCUMENTATION -Sommaire

ANNEXE 9 - DEMANDE D'ACCES SITES EFS