

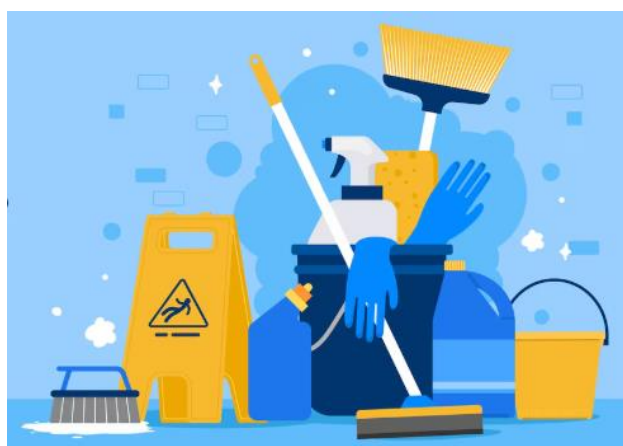
Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des sites de l'EFS Hauts-de-France - Normandie

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

COMMUN A TOUS LES LOTS

ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG
Hauts-de-France - Normandie

Parc Eurasanté
20 avenue Pierre Mauroy
CS 40121
59373 LOOS CEDEX



Auteur du document : Services généraux

Date de diffusion du rapport :

16/12/2025

1. OBJET DU MARCHE	5
2. ALLOTISSEMENT	5
3. DOCUMENTS DE REFERENCE	5
4. GENERALITES ORGANISATIONNELLES	6
4.1. Horaires d'exécution	6
4.2. Conditions d'accès aux sites et locaux	6
4.3. Exigences réglementaires	7
5. OBLIGATIONS DANS LE CADRE DU MARCHE	8
5.1. Obligations du Titulaire	8
5.2. Obligations de l'EFS	9
6. PERIMETRE DES PRESTATIONS	9
6.1. Nature des prestations	9
7. ENTRETIEN DES LOCAUX – GENERALITES	11
7.1. Typologie des locaux	11
7.2. Matériels et consommables	11
7.3. Produits de nettoyage et méthodes	13
7.4. Gestion des stocks	14
8. PERSONNEL INTERVENANT	15
8.1. Effectifs et respect des horaires	15
8.2. Formation	15

9. PROTOCOLES ET FICHES DE POSTE	16
9.1. Protocoles	16
9.2. Fiches de poste	17
10. SUIVI DES PRESTATIONS	17
10.1. Traçabilité des prestations	17
10.2. Suivi des prestations ponctuelles	18
10.3. Contrôles contradictoires	18
11. PORTAIL DEMATERIALISE DE SUIVI	19
12. PRESTATIONS EN ZONE MINEUR LOT 01	20
12.1. Fréquence de nettoyage	20
12.2. Superficie des locaux	20
12.3. Détails des prestations	20
12.4. Particularités	20
13. PRESTATIONS EN ZONE DE THERAPIE CELLULAIRE LOT 02	21
13.1. Le personnel	21
13.1.1. Formation initiale par le prestataire	21
13.1.2. Formation spécifique aux exigences du site	22
13.1.3. Nombre d'agents habilités	22
13.1.4. Tenue	23
13.2. Les prestations de nettoyage	23
13.2.1. Les zones annexes : Zone 1	23
13.2.2. Les Zones de type médico-technique et salles de stockage Azote : Zone 2	23
13.2.3. La zone classée D = Zone 3	24
13.3. Le matériel	25

13.4. Les produits et les consommables d'entretien pour le bionettoyage	25
13.5. Les méthodes utilisées	26
13.6. Surveillance du nettoyage/ communication avec l'EFS	26
13.6.1. Traçabilité du nettoyage	26
13.6.2. Relation avec le client	26
13.6.3. Dysfonctionnements graves et/ou répétés du bionettoyage	26
14. PRESTATIONS PONCTUELLES ET COMPLEMENTAIRES	27
14.1. Vitrerie	27
14.2. Prestations complémentaires et missions de courte durée	27
15. Performance de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises	28
16. Connaissance des sites	28

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne l'exécution des prestations de nettoyage des locaux et des surfaces vitrées, de réalisation de missions de courte durée et de prestations complémentaires sur les sites de l'Etablissement Français du sang Hauts-de-France – Normandie (EFS HFNO).

Il s'agit de la relance de l'appel d'offres ouvert publié le 13 juin 2025 au BOAMP (Réf : 25-65419) et au JOUE (Réf : OJS 112/2025) déclaré sans suite pour motif d'intérêt général.

2. ALLOTISSEMENT

La procédure est allotie en 2 lots faisant l'objet d'un marché distinct comme suit :

Lot 01 : Prestations d'entretien et de nettoyage des locaux – risques mineurs

Lot 02 : Prestations d'entretien et de nettoyage des locaux – risques majeurs (locaux de thérapies cellulaires et autres locaux connexes)

La liste des sites concernés par ces deux lots ainsi que leurs coordonnées figurent en **annexe 1** au présent CCTP.

Le nombre et/ou la localisation des sites sont susceptibles d'évoluer pendant la durée du marché public en fonction de la création, du déménagement, de la suppression de certains sites.

Le Titulaire devra assurer toutes les prestations objets du présent marché sur ces sites ajoutés.

De la même façon, des prestations de nettoyage pourront être arrêtées au cours du marché, pour des sites ne faisant plus partie du périmètre de l'EFS.

Les chapitres du CCTP sont communs aux deux lots, sauf les chapitres spécifiques 12 et 13.

3. DOCUMENTS DE REFERENCE

Textes réglementaires et normatifs s'imposant au Titulaire :

- Les Bonnes Pratiques transfusionnelles du 10 mars 2020
- Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS ENV/HSP/DC/RE/002 VERSION N°3 06/12/2022
- Hygiène dans les unités de préparation de produits de thérapie cellulaire et tissulaire et de production de médicaments de thérapie innovante et médicaments de thérapie innovante préparés ponctuellement Version N°5 16/02/2023
- Toute évolution législative, réglementaire et normative qui viendrait à s'appliquer en cours d'exécution

4. GENERALITES ORGANISATIONNELLES

Il est rappelé que les actions du Titulaire se dérouleront pour la majeure partie dans des établissements recevant du public (ERP), et qu'il doit en conséquence agir conformément à la réglementation concernant ce type d'établissement.

De même, les activités exercées sur les sites sont variées, tant en quantité qu'en caractéristiques : Maison Du Don (MDD), Centre De Santé (CDS), service de distribution de sang, laboratoires (Zones à Atmosphère contrôlée, laboratoire d'analyse, de production...), services supports etc.

Le Titulaire s'attache donc, lorsqu'il est appelé à intervenir sur site au moment où s'y déroulent des activités, à tout mettre en œuvre pour minimiser autant que possible le dérangement occasionné par son intervention.

Dès la notification du marché, un groupe de travail EFS/Titulaire devra être formé afin d'échanger sur les modalités de mise en place des prestations, sur les différents documents relatifs au bon déroulement et du suivi des prestations.

A partir de la date de démarrage des prestations sur site, pendant une période d'un mois, l'EFS Hauts-de-France - Normandie veillera à ce que les moyens déployés soient conformes à ceux que le Titulaire a proposé initialement dans son offre (et qui, en tant que tels, ont contribué au choix de sa proposition lors de l'analyse) et permettent bien de répondre à l'obligation de résultat du marché.

4.1. Horaires d'exécution

Le détail des horaires d'intervention des 2 lots est en **annexe 2**.

Les prestations devront avoir lieu impérativement aux jours et créneaux horaires définis dans l'annexe, ceci afin d'éviter les risques liés à la coactivité et de ne pas gêner le bon déroulement des activités.

Exceptionnellement, ces horaires et jour d'intervention peuvent être modifiés pour répondre aux contraintes de l'activité notamment dans le cas de l'augmentation de l'amplitude horaire des ouvertures des Maisons du Don le samedi ou dans le cas des jours fériés travaillés (ex : demande d'intervention le lundi de Pentecôte).

Le Titulaire sera prévenu par mail pour toutes ces éventuelles modifications.

4.2. Conditions d'accès aux sites et locaux

Pour l'accès à tous les sites de l'EFS-HFNO, le Titulaire s'engage à fournir le nom, prénom, date de naissance et lieu de naissance de son personnel intervenant afin de pouvoir établir les demandes d'accès (sous peine de se voir refuser l'accès au site).

Le personnel intervenant doit pouvoir justifier de son identité lors de ses interventions sur les sites EFS HFNO.

Le badge d'accès (ou clé) remis au personnel du prestataire est strictement personnel et sous la stricte responsabilité du détenteur ; **il ne doit en aucun cas être prêté.**

L'ensemble des accès (badges, clés, codes...) nécessaires à la réalisation de la prestation sera remis contre émargement.

Toute perte de clé et/ou badge devra être immédiatement signalée à l'EFS par mail à l'adresse générique des Services généraux : hfno-services-generaux@efs.sante.fr

D'éventuels frais pourront être facturés au prestataire en cas de nécessité de refaire des clés.

Le Titulaire s'engage par ailleurs à ne pas donner accès à toute personne étrangère à l'EFS. Seul le personnel du Titulaire doit être présent sur les sites de l'EFS. Sera considérée comme faute, le fait d'introduire des personnels autres, connaissances, membres de la famille ou toute autres personnes extérieures à l'EFS-HFNO.

L'arrivée sur le site se fera en connaissance des itinéraires de circulation et des règlements en vigueur à l'intérieur des sites.

S'il s'avère que, pour quelque raison que ce soit, le Titulaire est empêché d'accéder aux locaux où il doit travailler, il doit impérativement en informer le plus rapidement possible par mail, le responsable de site de l'EFS Hauts-de-France - Normandie (durant les heures ouvrées), qui interviendra alors pour remédier au problème.

Faute d'avoir porté le problème à la connaissance des personnels de l'EFS Hauts-de-France - Normandie, le Titulaire ne pourra en aucun cas justifier la non-exécution à J+1 d'une prestation par l'impossibilité d'entrer sur site.

4.3. Exigences réglementaires

En ce qui concerne la santé et la sécurité des travailleurs, le Titulaire s'engage :

- A respecter scrupuleusement les mesures générales de sécurité conformément au Code du Travail,
- A fournir les Equipements de Protection Individuelle adaptés au risque identifié (chaussures de sécurité, gants de protection, lunettes de protection...)
- A mettre à disposition de ses salariés les moyens de manutention et du matériel adapté à la tâche, afin de limiter le port de charge.

Le Titulaire devra équiper son personnel d'une tenue qui identifiera l'entreprise et sera adaptée à la nature des prestations (intervention en chambre froide et à l'extérieur).

Cette tenue devra être correcte, dans un état propre et en nombre suffisant permettant un changement régulier.

Le personnel intervenant devra posséder son propre matériel et ce dernier devra être adapté aux prestations à effectuer et aux résultats attendus.

Tous les matériels (chariot de ménage, seau etc...), articles (microfibres, bandeaux etc...), consommables doivent être dans un état de propreté irréprochable. Les locaux de ménage seront entretenus par les agents du Titulaire et devront également présenter un état irréprochable.

Conformément au Code du Travail, l'EFS établira un plan de prévention par site comportant la description des opérations, la nature du risque et les mesures de prévention associées.

En amont de la prestation, le Titulaire devra se conformer à une inspection commune préalable afin de déterminer les risques liés à l'activité des deux parties : l'EFS et le Titulaire.

Ce plan de prévention sera sur un formalisme d'un plan de prévention multisites mais spécifiant de façon individuel les risques associés et sera rédigé pour l'ensemble des prestations.

L'analyse des risques de l'entreprise sera à joindre dans l'offre.

Le Plan de Prévention fera l'objet d'une prise de connaissance par le personnel intervenant pour la prestation citée.

Cette prise de connaissance devra être formalisée et tracée. L'EFS pourra mettre à disposition, si besoin, son document interne.

5. OBLIGATIONS DANS LE CADRE DU MARCHE

L'EFS Hauts-de-France - Normandie et le Titulaire s'engagent à privilégier une relation de dialogue concerté et transparent.

Pour ce faire un **interlocuteur unique** par lot sera désigné par le Titulaire. Cet interlocuteur devra être garant de la mise en place des axes suivants :

- Centralisation et harmonisation des documents relatifs à la réalisation et au suivi de la prestation ;
- Encadrement des chefs d'équipes et responsables de secteur ;
- Gestion des difficultés d'exécution et mise en place des actions correctives jugées nécessaires.

La mise à disposition d'un responsable QHSE ou animateur HSE est essentiel afin d'établir en collaboration avec l'EFS, les fiches de poste, les fiches de traçabilité, les différents protocoles de nettoyage, les grilles des contrôles contradictoires...

Le rôle et les missions de chacun devront être détaillés dans le mémoire technique.

L'organisation du suivi des agents de nettoyage et des prestations devra être également développée dans le mémoire technique.

La présente procédure est un marché à obligation de résultat et de moyen.

Pour l'obligation de moyen, seront concernés notamment les moyens humains (composition et compétences) les moyens matériels (machines, équipements, produits) et les moyens temporels (temps associés à chaque prestations, horaires etc...).

5.1. Obligations du Titulaire

Dans le cadre général de son intervention, le Titulaire devra :

- Respecter le personnel sur place ;
- Faire preuve de savoir être ;
- Respecter les mesures de prévention définies dans le Plan de Prévention afin d'assurer sa santé, et sa sécurité et celles du personnel EFS ;
- Se soumettre avec rigueur aux consignes et obligations en termes d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement ;
- Respecter l'obligation de discrétion professionnelle et ne pas enfreindre le parfait fonctionnement des activités ;
- Fournir à ses personnels intervenants, l'intégralité des produits, matériels, machines et EPI et l'information documentée nécessaires à leur bonne exécution ;
- Eviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation ;
- Prendre toutes les précautions pour que l'état du mobilier, des machines, des équipements, des murs, sols...ne soit pas altéré par les prestations de nettoyage, en particulier par les projections de produits, par des chocs de machines de nettoyage ;
- Déplacer le mobilier quand nécessaire ;
- Signaler à l'EFS tout dysfonctionnement constaté lors de sa prestation (fuite, problème électrique, etc.) ;

- Faire un usage raisonné de l'eau et de l'électricité (éteindre la lumière en quittant les locaux, ne pas laisser couler l'eau inutilement...) et ne pas utiliser le matériel et les ressources mis à disposition à des fins personnelles ;
- Respecter le tri et les filières de déchets mises en place à l'EFS ;
- Informer l'EFS de toute impossibilité ou difficulté à intervenir (autre que les accès) (encombrements des locaux, etc.) ;
- Ne rien déposer sur les paillasses et autres plans de travail (seau, ou tout autre matériel permettant la réalisation de la prestation), ne pas mettre les pieds des chaises sur les tables ;
- Ne pas monter sur les paillasses ;
- Maintenir en état de propreté le local ménage mis à disposition par l'EFS ;
- Respecter les horaires d'intervention.

5.2. Obligations de l'EFS

L'EFS s'engage à faciliter l'accès aux sites, à donner les conditions d'accès, et à faire les demandes d'accès (badges) pour les sites où cela est nécessaire.

L'EFS s'engage à respecter le personnel intervenant.

En cas de changement de planning dû à des contraintes internes ou externes à l'EFS, les Services généraux en informeront au plus vite le Titulaire afin de reporter, de décaler, ou d'annuler la prestation.

L'EFS mettra à disposition du Titulaire : les locaux pour le stockage du matériel et des consommables.

6. PERIMETRE DES PRESTATIONS

6.1. Nature des prestations

Les prestations objets du marché sont les suivantes pour chacun des deux lots sauf spécificités particulières du lot 2 :

- Prestation de nettoyage des locaux (sols), des objets meublants, de certains matériels de l'EFS repartis selon différentes zones avec des périodicités de nettoyage indiquées, à titre indicatif dans **l'annexe 3**.
Ces prestations comprendront en outre : le nettoyage des piètements du mobilier suivant : des lits de prélèvement dans les Maisons du Don et du Centre de Santé, des chaises et tabourets de laboratoire, fauteuils de bureau, tables, bureaux et plans de travail.
Les meubles sur roulettes seront déplacés. Les prestations de nettoyage derrière et sous les meubles ou objets meublants font partie du présent marché.
En ce qui concerne les lave-mains, seuls ceux identifiés par l'EFS (en dehors des sanitaires) devront être pris en charge.

L'annexe 4 reprend avec précision, la fréquence de nettoyage des sols par site et par typologie de local.

- Prestation de nettoyage de la vitrerie externe et interne selon le fréquentiel (**annexe 7**)
- Prestation de nettoyage des surfaces vitrées intérieures (cloisons, portes coulissantes, porte-fenêtre) comprend le nettoyage des deux faces des vitrages, les encadrements ainsi que les huisseries.
Cette prestation est considérée comme incluse dans le tarif de la prestation globale de nettoyage des locaux.

Le résultat escompté du nettoyage de la vitrerie est essentiellement visuel ; les critères étant la transparence et l'absence de traces tant sur la vitre que sur son encadrement.

- Prestation de nettoyage des micro-ondes et des réfrigérateurs des salles de restauration du personnel EFS.
- Prestation de regroupement des déchets non dangereux suivant le type de déchets et suivant la bonne filière (Cartons, recyclage en mélange, Ordures Ménagères Résiduelles) et évacuation dans les bennes extérieures / conteneurs prévus à cet effet, ou vers les zones déchets dédiées, notamment dans les Centres hospitaliers.
Les conteneurs étant parfois éloignés du site d'intervention, un temps de transfert des déchets est à prendre en considération dans le temps alloué à la prestation quotidienne.
- Prestation de rentrée et de sortie des conteneurs stockés sur la voirie, le cas échéant.
- Prestation de nettoyage des abords du site, vidage des cendriers.
- Prestation d'aspiration des tapis d'entrée.
- Prestation d'approvisionnement des consommables d'hygiène : papier toilette, essuie-mains, savons doux, désodorisant, etc... (consommables fournis par l'EFS).
- Prestation d'élimination des déchets sur l'extérieur du bâtiment : vidage des cendriers et des déchets des poubelles extérieures.
- Soutirage périodique des points d'eau (douches).

Sont exclues de la prestation objet du marché :

- Tout le matériel informatique et téléphonique des zones médico technique et administratives,
- Tout matériel médico technique : ne pas nettoyer et ne pas déplacer
- Dessus des paillasses et éviers ou lavabos des laboratoires (en dehors de ceux identifiés par l'EFS comme "lave mains")
- Lits de prélèvement des Maisons du Don et des Centres de Santé (sauf les piètements),
- Evier, micro-ondes, réfrigérateur des salles de collation donneurs,
- Fontaine à eau, distributeur à boissons, cafetières,
- La gestion des conteneurs (fûts ou carton) jaunes de Déchets d'Activités de Soins à Risque Infectieux (DASRI), les déchets de produits chimiques ou tout autre déchet dangereux.

7. ENTRETIEN DES LOCAUX – GENERALITES

7.1. Typologie des locaux

Zones à RISQUE MINEUR					Zones à RISQUE MAJEUR
Zones recevant du public	Zones médico-techniques	Zones administratives	Zones communes	Zone technique	Zones d'activité protégée
<ul style="list-style-type: none"> MDD : Accueil Salles d'attente Cabinets médicaux Espace collation Salle de prélèvements Centre de santé : Accueil Salles d'attente Cabinets médicaux Salle de soins Espace collation Sanitaires 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation Laboratoires hors ZAC (IH, QBD dont DGV, Recherche HLA (dont amplification), contrôle qualité...) Distribution-Délivrance Stockage de réactifs et consommables Zone départ/retour collecte Zone départ navette (stockage PSL) Chambres froides (+4°C ; - 30 °C) 	<ul style="list-style-type: none"> Bureau 	<ul style="list-style-type: none"> Salle de pause du personnel Salle de réunion Zone de circulation (escalier, couloirs communs) Vestiaires Sanitaires Chambre de garde 	<ul style="list-style-type: none"> Laverie Local linge sale Local déchets Ateliers de maintenance Zones logistiques / hub Garages/parking intérieur Magasins/stockage 	<ul style="list-style-type: none"> ZAC

Les locaux sont répartis en 2 zones de risque de biocontamination des produits sanguins. Les zones à risque mineur ne représentent pas de risque de biocontamination (cf page 14/31 du référentiel d'hygiène).

Les zones à risque majeur concernent les zones où le produit sanguin lui-même peut être souillé lors de gestes entraînant une rupture du système clos. Dans ce même cadre on peut inclure les lieux de manipulation d'éléments stériles (greffons, tissus).

En HFNO, il a été décidé que toute l'activité de Thérapie Cellulaire est considérée comme zone à risque majeur.

Dans ce marché (Lot 2), les zones à risque majeur sont celles des activités de la Thérapie Cellulaire et de leurs ZAC.

Le nettoyage de ces zones devra respecter le document **ENV/DC/RE/001** Hygiène dans les unités de préparation de produits de thérapie cellulaire et tissulaire et de production de médicaments de thérapie innovante et médicaments de thérapie innovante préparés ponctuellement.

7.2. Matériels et consommables

L'ensemble des articles et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation doit être fourni par le Titulaire. Tous les éléments suivants sont pris en compte dans la notation technique des offres.

Les consommables et matériels obligatoires sont les suivants :

- Sacs poubelles noirs 65 µm minimum et de basse densité (ordures ménagères), sacs poubelles transparents (déchets recyclables en mélange), petits sacs poubelles pour poubelles sanitaires WC femmes ;
- Chariot de nettoyage équipé de seaux, de bac de pré-imprégnation, éventuellement de presse associée au matériel nécessaire au bionettoyage en trois temps ;
- Bandeaux/MOP conforme à la NORME EN 16615 avec une réduction bactérienne avec un log le plus élevé possible (>5 log) et de préférence composée de 80% microfibre /20% polyester.

Ces bandeaux seront utilisés uniquement pour le nettoyage des sols des Maisons du Don, les centre de santé, les sanitaires et les zones médico-techniques.

La fiche technique devra être jointe à l'offre ainsi que l'évaluation de l'efficacité du nettoyage (rapport de performance des tests microbiologiques). Ce rapport doit être réalisé par un laboratoire accrédité Cofrac avec son certificat de conformité. Il devra comporter le Log de diminution de la charge microbienne de l'article.

Ces tests microfibres doivent être réalisés sans utilisation de produit chimique.

Une autre référence de bandeaux devra être proposée pour les autres zones à risque mineur. La méthode de pré-imprégnation est également demandée pour ces bandeaux. La fiche technique associée devra être jointe à l'offre.

- Pour le nettoyage des surfaces autres que le sol : 100% microfibres ;
- Gaze à usage unique pour le dépoussiérage humide des sols (dit balayage humide) ne laissant pas de film gras sur le sol ;
- Aspirateur HEPA pour les zones médico-techniques.

Le matériel de support des microfibres ainsi que ceux des gazes devront faire partie d'une même gamme, et être compatibles entre eux.

Sur certains sites, des moyens mécanisés avec des caractéristiques différentes seront demandés (**annexe 5**).

Il est demandé une maintenance régulière de ces matériels mis en place par le Titulaire.

Les consommables et articles de nettoyage seront à renouveler régulièrement afin d'assurer une bonne qualité de nettoyage.

Les agents devront être formés à ce matériel manuel et mécanisé avec une attestation à l'appui.

Sur les sites où cela est possible et en accord avec l'EFS, le Titulaire pourra mettre en place une machine à laver le linge/ sèche-linge afin d'entretenir son matériel (**annexe 8**).

Toutefois il peut aussi externaliser cet entretien. Dans les deux cas, le matériel ou l'externalisation est à la charge du Titulaire qui doit s'assurer de la maintenance ou du remplacement dudit matériel en cas de panne.

Le Titulaire pourra avoir la possibilité de faire transiter les bandeaux nettoyés d'un site à un autre par notre navette Logistique interne.

Dans ce cadre, le Titulaire devra mettre à disposition de l'EFS des contenants de la dimension des bandeaux avec système de fermeture, permettant d'assurer le transport (de type boîte crocodile à couvercle ou équivalent).

L'EFS mettra à disposition des étiquettes de transfert.

Le Titulaire devra fournir dans son offre (mémoire technique et cadre de réponse) la liste de ces articles, les fiches techniques associées avec leurs caractéristiques.

Il précisera également le nombre prévu **pour chaque site** sur chacun des lots.

Les consommables suivants seront fournis par l'EFS : savon doux, papier hygiénique et papier essuie-mains, et divers articles d'hygiène : brosses WC, désodorisant. L'approvisionnement et l'entretien des distributeurs associés sont effectués par le Titulaire. Une gestion de stock devra être mise en place avec réserve dédiée.

7.3. Produits de nettoyage et méthodes

Les produits utilisés pour le nettoyage et la désinfection peuvent appartenir à plusieurs catégories :

- Les détergents,
- Les détergents-désinfectants : ils appartiendront à la même gamme de produits. Ils répondront à la norme NF EN 14885 en vigueur relative aux antiseptiques et désinfectants chimiques - Application des Normes européennes sur les antiseptiques et désinfectants chimiques, déclinée en activité (Bactéricidie, Virucidie, Fongicidie),
- Les détartrants pour inox ou pour porcelaine,
- Les produits vitres,
- Les produits spécifiques (nettoyant moquette, décapants, ...)

Les produits doivent être présentés à l'EFS Hauts-de-France - Normandie avant toute première utilisation. Celui-ci pourra demander leur remplacement à tout moment durant l'exécution du marché sans changement des prix du Titulaire. Le changement doit être réalisé sur tous les sites sous 5 jours ouvrés après la demande validée par le service HSE de l'EFS.

Ces produits doivent être adaptés aux surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols (marbre, moquettes, linoléums, ...) ou les revêtements métalliques (mains courantes, plinthes, etc....).

Pour le bionettoyage, le détergent et le désinfectant doivent être compatibles et seront soumis à une validation du service HSE de l'EFS HFNO.

Dans son offre, le Titulaire annexera la liste des produits envisagés pour la prestation, les fiches de données de sécurité (FDS), dernière version disponible, qui devront être rédigées selon le règlement CLP 1272/2008, en français et datées si possible de moins de 3 ans ainsi que les fiches techniques.

Le Titulaire présentera un document du fournisseur sur la péremption après ouverture pour chaque produit utilisé et celle après dilution pour les produits concernés. Il précisera également les modalités d'évaluation de la stabilité après ouverture.

L'EFS Hauts-de-France - Normandie se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers ou s'ils sont non conformes aux prescriptions du Code du Travail et de l'Environnement.

Ces produits feront l'objet d'une acceptation et d'une analyse du risque chimique lors de l'analyse des offres du marché par le service HSE de l'EFS HFNO. L'efficacité des produits sera également analysée.

Tout changement de produit en cours du marché devra au préalable être validé par l'EFS après analyse des FDS et des fiches techniques des produits proposés.

Le Titulaire, dans son offre, présentera la méthodologie de changement de produit.

L'EFS HFNO sera en droit de demander le retrait immédiat d'un produit introduit sans demande préalable. Le Titulaire aura dès lors 24 heures pour retirer ce produit et le remplacer par un produit adapté et accepté par l'EFS-HFNO sous peine de pénalités.

Méthodes	Protocoles	Caractéristiques des produits
Dépoussiérage humide des surfaces verticales et horizontales	Application sur la surface d'une lingette humidifiée à l'eau, sans produit chimique	100% microfibres
Dépoussiérage à sec	Utilisation d'un aspirateur dans le cas des surfaces de taille importante ou difficile d'accès	Aspirateur muni d'un filtre HEPA
Balayage humide	Utilisation de gazes non imprégnées	Gazes prêtes à l'emploi, à usage unique et balai trapèze
Détergence simple (sols)	<ul style="list-style-type: none"> ● Utilisation de microfibre humide sans produit chimique ● Application d'un détergent à l'aide d'un support ou d'un moyen mécanisé Rinçage à l'eau claire immédiatement après application si technique manuelle	Lingette conforme à la NORME EN16615, composée de 80% microfibre (>5 log). Produit à pH neutre, être facilement miscible à l'eau Compatible avec les surfaces à traiter Prêt à l'emploi ou à diluer
Détergence-Désinfection	Application en une seule étape d'un produit détergent/désinfectant Ne pas rincer	Efficacité biocide à large spectre Répondant aux normes de mesures d'efficacité pour les surfaces Compatible avec les surfaces à traiter Prêt à l'emploi ou à diluer Temps de contact court
Bio-nettoyage en 3 temps	1- Application d'un produit détergent 2- Rinçage à l'eau claire immédiatement 3- Application d'un produit détergent/désinfectant, Ne pas rincer après	Mêmes caractéristiques du détergent et du produit détergent/désinfectant ci-dessus Compatibilité entre le détergent et le désinfectant utilisé

La technique de détergence sans chimie est obligatoire dans tous les secteurs de l'EFS sauf exception (cas particuliers et lot 2)

7.4. Gestion des stocks

Les différents articles, produits et matériels nécessaires à la prestation sont stockés dans les locaux prévus à cet effet.

Le Titulaire détaille dans le cadre de réponse la gestion des stocks de ces produits, consommable, et en particulier pour les microfibres, la gestion des rotations en termes d'entretien/lavage.

Le Titulaire doit maintenir un stock suffisant (un mois minimum) de tous les produits, et consommables nécessaires à la réalisation de la prestation. La rupture de stock entrainera l'application de pénalités.

8. PERSONNEL INTERVENANT

8.1. Effectifs et respect des horaires

Dans le cadre de ce marché, l'EFS Hauts-de-France - Normandie se donne un droit de regard permanent sur la présence réelle des personnels affectés à la réalisation de la prestation.

Ceci signifie que l'EFS HFNO peut de plein droit et à tout moment (soit en début de marché, soit en cours de marché en cas de modifications concertées et approuvées par lui-même) vérifier que les équipes du Titulaire sur site, sont en corrélation avec la composition détaillée pour chaque site et/ou zones qui a été donnée par ce dernier et sont bien au complet et conformes aux annonces faites (formations des agents en adéquation avec le poste occupé)

Par ailleurs, il est souligné que toute modification, même mineure, dans les équipes de personnel œuvrant (que ce soit en nombre ou en identité des personnes), doit faire l'objet d'une information préalable ou, quand c'est impossible, au plus tard le jour même de la modification. Il est par ailleurs entendu que les remplacements visent à maintenir un effectif constant et permettant d'assurer l'obligation de résultat du Titulaire durant toute l'exécution du marché.

Il résulte de ce principe que l'EFS Hauts-de-France - Normandie doit être à tout moment parfaitement informé de la constitution actuelle des équipes.

Les horaires validés doivent être respectés pendant toute la durée du marché. D'une manière exceptionnelle, toute modification d'horaires postérieure au début du marché devra également être approuvée par le responsable du site EFS Hauts-de-France – Normandie et faire l'objet d'un document écrit et signé des deux parties. Sans accord écrit de l'EFS HFNO, les horaires d'intervention régulières ou exceptionnelles demeurent inchangés.

Lors des jours fériés, les prestations ne seront pas réalisées mais devront être anticipées afin que les locaux soient propres au lendemain du dit jour férié.

Cependant, des Maisons du Don pourraient exceptionnellement être ouvertes. Dans ce cas, l'EFS préviendra le Titulaire de l'ouverture de ces Maisons du Don pour planifier un nettoyage le jour même ou le lendemain matin.

Le Titulaire communiquera tous les 3 mois au minimum, à compter du démarrage de la date de la prestation, la liste du personnel présent sur les différents sites de l'EFS Hauts-de-France – Normandie.

Cette liste du personnel précisera les horaires, la notion de Titulaire et son (ses) remplaçant(s) poste pour poste.

8.2. Formation

Le Titulaire devra fournir les attestations de formation / sensibilisation et d'habilitation nécessaires au poste ainsi que le plan de formation de son personnel. Cette disposition s'applique :

- Pour tous les personnels qui interviendront sur site en début d'exécution des prestations (Décembre janvier 2024) ;

- Durant toute l'exécution du marché, avant que les personnels concernés interviennent sur les sites).

Les formations obligatoires sont :

- Formation relative à l'hygiène et aux risques biologiques ;
« Une formation, relative à l'hygiène et aux risques biologiques, doit être dispensée à tous les membres du personnel devant accéder aux zones de préparation ou de laboratoire dans le cadre de leur travail (y compris le personnel technique, de maintenance et de nettoyage) » selon le chapitre 2.8 des Bonnes Pratiques transfusionnelles du 10 mars 2020.

Le risque biologique est le risque lié aux produits sanguins de l'EFS.

- Formation à la technique de détergence avec une microfibre sans produit chimique ;
- Formation au nettoyage (dépoussiérage humide, détergence...) ;
- Formation au bio-nettoyage en 3 temps ;
- Sensibilisation aux Accidents de Travail incluant les A.E.S. Accident d'exposition au sang (risques biologiques).

Les personnels remplaçants, ainsi que les personnels intervenant pour les prestations ponctuelles ou complémentaires doivent disposer des mêmes formations que les personnels intervenant régulièrement pour la réalisation des prestations.

La mise en place d'un compagnonnage est obligatoire avant le démarrage d'une prestation d'un nouvel agent.

Certaines habilitations dispensées par le personnel de l'EFS sont obligatoires pour une intervention dans certaines activités :

- Formation spécifique au nettoyage en Thérapie Cellulaire et à l'habillage en ZAC.
→ Cette formation est assurée par les personnels de l'EFS (Lot 2) ;
- Formation spécifique : intervention en salle azote.
→ Cette formation est assurée par les personnels de l'EFS (Lot 2) ;
- Formation accès au laboratoire HPA (site de Caen) ;
- Formation accès au laboratoire HLA (Site de Bois Guillaume).

Pour assurer la continuité de la prestation, pour pallier aux absences prévisibles ou non, le Titulaire prendra les mesures nécessaires pour prévoir un minimum de personnel ayant les formations obligatoires.

9. PROTOCOLES ET FICHES DE POSTE

9.1. Protocoles

Les protocoles reprennent pour chaque type de zones présenté, la description des opérations d'entretien à réaliser, avec l'indication des fréquences, du matériel, des produits à utiliser et les méthodes à appliquer ainsi que les modes opératoires spécifiques.

Les consignes d'hygiène, de sécurité et environnementales sont mentionnées dans chaque protocole.

La fourniture et l'utilisation de ces protocoles sont obligatoires. Si les protocoles fournis par la société ne sont pas satisfaisants, l'EFS HFNO se réserve le droit de déterminer unilatéralement ceux qui seront utilisés.

Dans son offre, le Titulaire présentera à minima un modèle de protocole adapté au présent marché, ainsi que le protocole de bionettoyage en 3 temps.

Les techniques de nettoyage pour l'entretien des locaux sont disponibles dans l'annexe 1 du Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS.

9.2. Fiches de poste

Dans son offre, le Titulaire présentera un modèle de fiche de poste. De préférence adaptée au présent marché. Cette fiche de poste doit être facilement compréhensible, synthétique, en lien avec les protocoles et les fréquentiels.

La fourniture et l'utilisation de fiches de poste est obligatoire durant l'exécution du marché. Si les fiches de poste fournies par la société ne sont pas satisfaisantes, l'EFS HFNO se réserve le droit de déterminer unilatéralement celles qui seront utilisés. Les fiches de poste ne sont pas nominatives et feront obligatoirement l'objet d'une prise de connaissance des agents.

10. SUIVI DES PRESTATIONS

10.1. Traçabilité des prestations

Comme indiqué dans « le référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS » (§5.4), afin de pouvoir s'assurer de la maîtrise de l'entretien des surfaces, une traçabilité doit être obligatoirement organisée. Cette traçabilité est assurée par l'emploi de fiches dédiées.

Ainsi, le Titulaire proposera dans son offre une fiche de traçabilité au format papier. De préférence, la fiche de traçabilité présentée sera en lien avec le présent marché.

Ces fiches d'enregistrement reprennent les différentes opérations de nettoyage, les fréquences, des jours précis peuvent être identifiés.

L'ensemble des tâches doit y être tracé quotidiennement, juste après leur réalisation. Le personnel du Titulaire est tenu de compléter quotidiennement (initiales nom/prénom) le document de suivi des prestations, mis à disposition dans leur chariot.

Les fiches ainsi complétées seront archivées dans un classeur rangé dans le local ménage. Au préalable, ces fiches seront mises en place après une validation de l'EFS (l'EFS se réserve le droit de proposer une trame type).

Tout manquement à cette obligation est susceptible d'entraîner l'application des pénalités. Ce document servant à contrôler le respect des périodicités des prestations demandées dans le marché.

Le Titulaire peut également présenter un système de traçabilité connecté et le détaillera dans son offre.

10.2. Suivi des prestations ponctuelles

Chaque intervention ponctuelle fera l'objet d'un bon d'intervention qui sera émargé par le représentant de l'EFS HFNO sur le site concerné et le représentant du Titulaire.

Le Titulaire gardera un exemplaire de ce bon d'intervention, qu'il pourra transmettre à l'EFS si nécessaire, notamment dans le cadre des validations de factures.

Pour assurer la réalisation des prestations ponctuelles par les polyvalents du Titulaire, celui-ci présentera dans son offre, la gestion du maintien de la prestation en cas d'absence de son personnel.

Le Titulaire précisera également s'il a la possibilité d'intervenir sur une prestation ponctuelle dite urgente (<24 h).

10.3. Contrôles contradictoires

Les contrôles macroscopiques permettant la surveillance de l'efficacité du nettoyage et le suivi du niveau de propreté des locaux, peuvent se faire par l'examen :

- De la propreté visuelle des surfaces à l'aide d'une grille regroupant les critères à contrôler tels qu'absence de poussières, de traces ou souillures, élimination des déchets ménagers ou le maintien en propreté du matériel de nettoyage.
- Du confort : il sera apprécié au travers des perceptions olfactives et tactiles ainsi qu'au travers de l'impression générale de bien être qui résulte de l'opération de nettoyage.
- De l'enregistrement des tâches de nettoyage.

Le contrôle macroscopique doit être tracé sur une grille d'observation dématérialisée reprenant les points critiques préalablement identifiés et validés par l'EFS.

Des coefficients sont attribués à ces points de contrôle en fonction de leur criticité.

Ce contrôle se fera de façon générale trimestriellement en présence d'un représentant du prestataire (contrôle contradictoire), et un représentant de l'EFS, afin qu'il n'y ait aucune contestation quant aux résultats du contrôle visuel.

Suite aux prises de rendez-vous, le titulaire devra présenter un planning mentionnant les dates des contrôles contradictoires.

En cas de résultat non conforme, la fréquence de réalisation de ce contrôle sera réduite à un mois, le temps de retrouver un résultat supérieur ou égal au seuil exigé.

Le document établi est à signer par les 2 parties, le prestataire s'engageant ainsi, en cas de non-conformité de la prestation, à mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour remédier à cette non-conformité

Les contrôles contradictoires sont indépendants et s'entendent par activité présents sur le site. Toutes les activités d'un même site font l'objet d'un contrôle trimestriel.

Dans son offre, le Titulaire présentera les modalités de réalisation des contrôles contradictoires et leur rendu. Il présentera notamment la gestion d'un plan d'action en cas de non-conformité.

Dans son offre, le Titulaire présentera également les modalités d'information et de communication auprès du personnel en charge de la prestation en cas de non-conformité et du suivi des actions correctives.

Les seuils d'acceptabilité sont de 90% pour les zones à risque mineur et 95% pour la Thérapie cellulaire et 100% pour la ZAC. Ces seuils s'appliquent pour toute la durée du marché.

En cas de demande d'action corrective, celle-ci devra être réalisée sous 24 heures, si besoin un contrôle sera effectué au plus tard dans un délai de 72 heures (soit 3 jours ouvrés) en présence d'un représentant de la société de nettoyage et d'un représentant de l'EFS-HFNO, sauf cas d'urgence (ex : nettoyage nécessaire avant évènement, risque de contamination de produits sanguins,...).

Si aucun représentant du Titulaire ne se rend présent pour ce contrôle dans les 72h, le contrôle sera réalisé par le personnel de l'EFS seul et ses constatations s'imposeront aux deux parties comme celles d'un constat contradictoire.

Si, après ces 72h, les seuils d'acceptabilité ne sont toujours pas atteints, des pénalités seront appliquées.

Dans l'intervalle de ces contrôles, les remarques éventuelles seront portées sur le cahier de liaison.

En plus des contrôles contradictoires, des audits internes et externes sont effectués par l'EFS permettant de s'assurer du respect de ce cahier des charges par le prestataire.

11. PORTAIL DEMATERIALISE DE SUIVI

Le Titulaire met à disposition de l'EFS-HFNO l'accès multi-comptes à un portail dématérialisé permettant l'accès informatisé 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.

Ce portail pourra permettre notamment l'accès aux documents et informations suivantes :

- Le nom des agents intervenant et de leur encadrant sur site et les personnes à contacter avec leurs coordonnées ;
- Les procédures de nettoyage internes au Titulaire ;
- Les attestations indiquant que ce personnel a été formé et a reçu les vaccinations appropriées ;
- 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 fiches de traçabilité ;
- Les fiches de contrôles ;
- Les bons d'interventions des prestations de nettoyage de la vitrerie et des prestations ponctuelles ;
- Les plans de prévention ;
- Les indicateurs (KPI) ;
- Les plans d'actions par site.

Si les personnels du Titulaire ne peuvent pas accéder à ce portail dématérialisé, une version papier des documents listés ci-dessus doit être mise à leur disposition. La version dématérialisée fera foi. Il sera de la responsabilité du Titulaire de maintenir à jour les documents sur chaque site et de fournir la preuve que ses agents en ont pris connaissance.

12. PRESTATIONS EN ZONE MINEUR LOT 01

12.1. Fréquence de nettoyage

Les fréquences de nettoyage sont reprises en **annexes 3 et 4** par des codes couleurs.

12.2. Superficie des locaux

Les superficies en m² des locaux concernés, sont regroupées par site et par activité en **annexe 4**.

L'EFS signalera tout changement de superficie dû à une modification de l'activité, une réimplantation des zones.

12.3. Détails des prestations

Outre les prestations mentionnées dans l'annexe 3, les principales prestations seront les suivantes :

➤ Nettoyage des sols :

- ♦ Balayage humide au préalable ou utilisation d'un aspirateur (HEPA pour les zones médico-techniques)
- ♦ Détergence microfibre humide sans produit chimique

➤ Nettoyage des surfaces verticales horizontales + piétement

- ♦ Dépoussiérage humide

➤ Siphons

- ♦ Nettoyage et désinfection hebdomadaire

➤ Réalisation des soutirages au niveau des points d'eau (douche)

Afin de prévenir du risque de prolifération bactérienne et de légionnelle, il est demandé au prestataire d'effectuer des soutirages réguliers sur les points d'eau dans les douches du site, si présentes sur le site.

- ♦ Fréquence des soutirages : 1 fois par semaine
- ♦ Protocole : soutirer l'eau froide et/ou l'eau chaude pendant 2 à 3 minutes aux points non ou très peu utilisés

L'opération de soutirage doit être tracée sur un enregistrement conservé.

➤ **Vitrerie intérieure des cloisons vitrées et porte-fenêtre** : comprise dans la prestation ; relevé de toute trace de doigts, entre autres.

12.4. Particularités

Site de Lille Belfort :

- Zone de congélation des plaquettes (NC 0577)
- Zone Bactériologie (NC5161 – D 0526)

Le lavage quotidien des sols sera à effectuer avec un désinfectant ou détergent/désinfectant.

Le bionettoyage en trois temps quant à lui, sera donc à réaliser de façon hebdomadaire.

Site de Loos Siège :

Le sol est composé à 90% de moquette

13. PRESTATIONS EN ZONE DE THERAPIE CELLULAIRE LOT 02

Le nettoyage des locaux des unités de préparation de Produits de Thérapie Cellulaire (PTC) concerne :

- Les zones annexes (bureaux, vestiaires, salle de pause, stockage matériel, zones de circulation) qui sont des zones administratives, communes ou techniques (zone 1) ;
- Les zones non classées (zone de réception produits, laboratoires, salle de cryoconservation, zone de stockage matériel et produits, local informatique...) qui sont des zones médico-techniques (zone 2) ;
- La zone classée dites Zone à Atmosphère Contrôlée (ZAC) classée D (zone 3).

Pour éviter tout risque de biocontamination des PTC par l'environnement, les notions suivantes sont à respecter :

- Le bionettoyage est réalisé autant que possible de la zone la plus propre à la plus sale ;
- Les points critiques tels que les zones proches des postes de travail et les zones difficiles d'accès font l'objet d'une attention particulière ;
- Le personnel respecte les conditions d'accès ainsi que les règles d'habillement et d'hygiène d'usage selon les dispositions en vigueur : le port de gants est obligatoire ; sont exclus de la ZAC : les montres, bracelets et bijoux, bagues et alliance, les ongles longs, artificiels et vernis ; le maquillage ; les faux cils ; les cheveux longs détachés, ...

Les horaires d'intervention du prestataire feront l'objet d'un accord préalable avec le responsable de l'activité pour ne pas gêner l'activité du service.

13.1. Le personnel

13.1.1. Formation initiale par le prestataire

De manière général, tous les agents intervenant sur les sites doivent être en capacité de maîtriser le français écrit et parlé de manière à pouvoir comprendre toutes les consignes orales et écrites en français et notamment :

- Les directives données avant et pendant les prestations ;
- Les protocoles ;
- Les fiches et notices de sécurité ;
- Les étiquettes et pictogrammes des produits et équipements utilisés ;
- Les consignes de tri des déchets ;
- Tout document nécessaire à la bonne réalisation des prestations.

Le personnel d'entretien (agents et encadrement) est impérativement formé :

- ♦ Aux opérations de bionettoyage en 3 temps
- ♦ Aux zones classées, aux niveaux de propreté ainsi qu'aux exigences en matière d'hygiène, d'habillement et de prévention des contaminations (formation simplifiée).

Ces formations sont formalisées, datées et signées par les personnes concernées.

Le personnel d'entretien dispose des vaccinations réglementaires.

Le prestataire remettra à l'EFS l'ensemble des documents attestant des formations préalablement citées avant démarrage de la formation spécifique aux exigences du site dispensée par le personnel du site.

Il est demandé au prestataire une attention particulière sur la qualification de son personnel et sur un encadrement rigoureux

13.1.2. Formation spécifique aux exigences du site

Une formation initiale théorique et pratique (environ 5 heures réparties en plusieurs sessions) sera dispensée sous la responsabilité du responsable des activités à l'ensemble des agents amenés à réaliser la prestation de bionettoyage (personnel dédié et remplaçants et tout personnel du prestataire amené à intervenir dans les locaux du site).

- **La formation théorique** portera sur les modalités d'accès, d'habillage et les degrés d'exigences du bionettoyage en fonction des zones. Elle portera aussi sur les consignes de sécurité liées au danger de l'azote.
Une visite de la structure sera réalisée pour compléter et illustrer les propos de la formation théorique avec visualisation des différents circuits (personnel, matériel, déchets).
- **La formation pratique à l'habillage** consistera à la réalisation de la procédure d'habillage en zone annexes puis dans la ZAC (en dehors de l'activité du service et accompagné de personnel habilité) afin que les agents prennent conscience des conditions réelles de travail.

A l'issue de ces formations, **une habilitation** sera formalisée. Les connaissances des agents seront évaluées au travers d'une fiche d'évaluation à une activité de thérapie cellulaire (à compléter) et leurs pratiques sur les procédures d'habillage et de bionettoyage internes seront contrôlées.

Seuls les agents ayant reçu l'habilitation pourront intervenir au niveau des locaux concernés par la prestation.

De la même façon, seuls les agents formés aux risques azote pourront intervenir seuls (mais en présence des techniciens du laboratoire à proximité de la salle) au niveau de la salle de cryoconservation.

L'habilitation est susceptible d'être retirée immédiatement en cas de manquement aux spécifications de ce cahier des charges. Le responsable d'activité se réserve le droit de demander le retrait et le remplacement d'une personne qui ne répondrait pas aux obligations de ce cahier des charges.

Dans ce cas, le prestataire devra proposer si possible sous 15 jours un autre agent Titulaire formé.

L'habilitation est conservée après évaluation de la qualité du travail réalisée au travers des contrôles mensuels, des audits internes, des auto-inspections.

13.1.3. Nombre d'agents habilités

Les absences seront organisées de telle manière à avoir toujours le nombre de personnes habilitées présentes en nombre suffisant sur le site par rapport à la superficie de la zone à nettoyer :

- **Un minimum de 3 personnes habilitées** sont attendues et présentes sur l'activité pour assurer un fonctionnement quotidien.

Ces personnes devront intervenir de façon régulière selon un planning pré-établi de manière à conserver leur habilitation. Ce planning sera à transmettre à l'EFS.

Maintien des habilitations :

- Pour les prestations quotidiennes en ZAC : **1 fois par mois**
- Pour les prestations hebdomadaires : **1 prestation tous les 2 mois par agent**
- Pour les mises à blanc murs/sols/plafonds : **1 fois par trimestre pour le site de Lille Belfort et cette prestation pourrait être faite en binôme sur Bois Guillaume au vu de la fréquence.**

Le personnel de nettoyage retenu doit appliquer l'ensemble des règles qui seront communiquées (accès, gestion des déchets, sécurité, règles de confidentialité).

L'habilitation est susceptible d'être retirée immédiatement en cas de manquement aux spécifications de ce cahier des charges. Dans ce cas, le prestataire devra proposer sous 15 jours un autre Titulaire.

13.1.4. Tenue

Le port d'une tenue spécifique à chacune des zones est obligatoire (tenue de travail identifiée fournie par le prestataire dans les zones autres que la ZAC). Un vestiaire sera mis à disposition dans le local vestiaire déshabillage. Cette tenue de travail est changée régulièrement.

La tenue de ZAC est fournie par l'EFS dans la zone classée.

13.2. Les prestations de nettoyage

Le plan des locaux ainsi que le détail des zones, des surfaces et du fréquentiel de nettoyage sont décrits dans l'annexe 6 et 6 bis.

La composition des chariots fera l'objet d'un travail collaboratif entre l'EFS et le Titulaire.

Le bionettoyage en 3 temps consécutifs et distincts sera appliqué selon les fréquences définies dans l'annexe 6 et 6bis. Le temps de contact des produits est à respecter, selon la fiche technique du fournisseur.

13.2.1. Les zones annexes : Zone 1

Les opérations de nettoyage doivent viser à une propreté macroscopique et conférer aux locaux une impression de confort visuel, olfactif et auditif.

Les opérations à effectuer sont décrites dans l'annexe 6. Les principales opérations sont les suivantes :

- Nettoyage des sols, des surfaces accessibles (bureau, étagères, rebord de fenêtres) et des portes et points de contact ;
- Elimination des toiles d'araignées ;
- Vidage des corbeilles et enlèvement des déchets jusqu'au local de stockage ;
- Nettoyage et désinfection des lavabos.

13.2.2. Les Zones de type médico-technique et salles de stockage Azote : Zone 2

Les principales opérations sont les suivantes :

Pour les salles de stockage Azote :

- Détergence-désinfection des sols 1 fois la semaine

- Détergence chimique et rinçage mensuelle ou hebdomadaire
- Dépoussiérage humide une fois par mois de manière à éliminer les toiles d'araignées, et poussières sur le dessus des armoires, étagères ou coffrets muraux, tuyauteries, plinthes, radiateurs, extincteurs, rebords des fenêtres, bouches d'aération, portes, cadres.

Pour les Zones médico-techniques (2) :

- Détergence-désinfection des sols quotidienne
- Détergence chimique et rinçage hebdomadaire
- Enlèvement des toiles d'araignées
- Approvisionnement en essuie-mains et solution lavante.

En raison des risques existants, les cuves ne peuvent être déplacées/manipulées que par une personne de l'unité de thérapie cellulaire ou du service technique.

L'accès à ces pièces nécessite une formation aux dangers liés à l'azote matérialisée par une habilitation.

13.2.3. La zone classée D = Zone 3

Description de la zone de production :

Circuit : Le nettoyage commence dans les zones de production pour se finir dans les accès (du plus propre au plus sale et du plus critique au moins critique). Ce circuit sera obligatoirement à respecter afin d'éviter tout problème de contamination.

Techniques de nettoyage en zones classe D :

- Vidage quotidien des poubelles à papier et évacuation des déchets non contaminés
- Réapprovisionnement savon, essuie-mains
- Désinfection quotidienne de tous les points de contacts (poignées de porte, interrupteurs, tablettes et banc de transfert)
- Nettoyage des sols s'effectue en 1 temps de détergence-désinfection des sols. L'utilisation de bandeau à usage unique est obligatoire.
- Une fois par semaine pour limiter l'apparition d'un biofilm (bionettoyage en 3 temps) : application d'une seule phase détergente puis rinçage avec de l'eau filtrée et application d'une phase désinfectante
- Tous les mois (pour le site de Lille Belfort) ou semestriellement (pour le site de Bois-Guillaume), bionettoyage en 3 temps de toutes les surfaces (« mise à blanc » mur-sol-plafond): **détergence, rinçage** à l'eau filtrée ou en bidon stérile du SAS d'entrée de la ZAC puis, passage d'un produit prioritairement **désinfectant** sur les sols et les plinthes, les objets meublant (dessus de meubles à roulettes, piètements des hottes, chaises, intérieur et extérieur de penderie) luminaires, rebords de fenêtre, distributeurs (savon et papier), portes et encadrements, plinthes, grilles de ventilation, plafond, mur, cloisons vitrées.

Contrôles microbiologiques :

Des contrôles microbiologiques sont réalisés par l'EFS selon un plan d'échantillonnage (fréquence et localisation) défini par le site pour s'assurer de l'efficacité du bionettoyage conformément aux spécifications des BPF et/ou BPTC.

Si les résultats ne sont pas conformes aux spécifications attendues, et que la cause de la contamination identifiée est un problème de bionettoyage, un nouveau nettoyage devra être effectué au frais du prestataire et ce jusqu'à retour des valeurs dans la normale.

Intervention sur demande :

Si des travaux sont réalisés ou en cas de contamination, des prestations supplémentaires peuvent être demandées en plus des prestations décrites précédemment. Ces prestations peuvent nécessiter l'intervention d'agents supplémentaires habilités selon la superficie de la zone.

13.3. Le matériel

D'une façon générale, le matériel de nettoyage doit être choisi et utilisé de façon à ne pas être une source de contamination. Il sera mis à disposition, en quantité suffisante par le prestataire. Il devra être maintenu propre, en bon état de marche et rangé dans les locaux prévus à cet effet par le personnel du prestataire. Une liste exhaustive du matériel mis à disposition sera fournie dans l'offre technique. Tout changement dans le matériel doit être communiqué pour acceptation à l'EFS HFNO.

Un **chariot de nettoyage avec son matériel sera dédié au laboratoire**, c'est-à-dire à minima, un chariot et son matériel dédié pour les zones non classées et le matériel de nettoyage dédié à la ZAC reste en ZAC.

Plus spécifiquement pour les ZAC :

- le matériel utilisé pour le bionettoyage doit être désinfecté régulièrement,
- les balais trapèzes utilisés doivent être compatibles avec l'environnement en salle propre et adaptés à la méthode de nettoyage et à la surface à nettoyer (ergonomie adaptée au nettoyage du sol, des murs ou du plafond).
- En ZAC, les bandeaux de lavage sont à usage unique et seront obligatoirement à faible relargage particulaire. Les mêmes bandeaux sont à utiliser pour le balayage humide.

La fiche technique de ces bandeaux est à joindre dans l'offre.

13.4. Les produits et les consommables d'entretien pour le bionettoyage

Ces produits sont mis à disposition sur site par le prestataire qui fournit une quantité suffisante pour répondre aux besoins (y compris les demandes exceptionnelles), les produits de bionettoyage et consommables pour toutes les zones concernées.

Les produits de bionettoyage de la gamme Anios non stériles devront être proposés. Ce besoin requiert d'une exigence de la Thérapie Cellulaire dont ses process sont validés avec ces produits. Les produits à diluer à fournir sont : le DETERG'ANIOS, le SURFANIOS PREMIUM, l'INCIDIN OXYFOAM S.

Afin de réaliser l'alternance des produits le PHAGO'SPORE (Sporicide) à diluer, devra également être proposé dans l'offre.

Avant le début du contrat, le prestataire devra transmettre à l'EFS une liste exhaustive des produits de bionettoyage accompagnée, pour chaque produit, de la fiche de donnée de sécurité et de la fiche technique du fabricant. Cette liste fera l'objet d'une validation par l'EFS.

Tout changement ou proposition de changement de produit de bionettoyage doit être signalé à l'EFS au plus tôt avant le remplacement du produit. Ce changement fera obligatoirement l'objet d'une validation. Les nouvelles fiches de spécification et les données de sécurité devront être fournies au même moment.

Une DLU (date limite d'utilisation = date de reconstitution + X jours selon les préconisations internes ou celles du fournisseur) doit être indiquée sur les produits reconstitués. Une date d'ouverture doit être indiquée par l'agent d'entretien sur tous les produits de bionettoyage utilisés.

13.5. Les méthodes utilisées

Le prestataire fournira à l'EFS HFNO l'ensemble des **procédures (protocoles...) de nettoyage** appliquées par son personnel. Ces procédures devront être en accord avec les règles usuelles de nettoyage.

Pour toutes les zones :

- Nettoyage effectué du plus propre vers le plus sale, du haut vers le bas, sans remarcher sur les surfaces nettoyées.

Pour les zones non classées :

- Méthode des 2 seaux ou autres, pour ne pas mélanger le propre et le sale
- Des bandeaux lavables peuvent être utilisés. Ils doivent être changés à chaque changement de pièce.

Pour les zones classées :

- Pour les surfaces planes, les bandeaux de lavage doivent être changés régulièrement, à raison d'un bandeau pour 10 à 15 m² maximum.
- Le bionettoyage est effectué selon les recommandations de la NORME NF EN ISO 14644-1, 2 et 5 et les procédures internes au service.

13.6. Surveillance du nettoyage/ communication avec l'EFS

13.6.1. Traçabilité du nettoyage

Concernant la zone de Thérapie, le personnel de nettoyage doit émarger sur les fiches de traçabilité de l'EFS en apposant leurs visas en fonction des tâches effectuées. Il est impératif que ce tableau soit visé quotidiennement et de façon appropriée.

Un cahier de liaison fourni par le Titulaire et dédié à la Thérapie Cellulaire sera mis en place sur site pour signaler par écrit les questions, éventuels oublis ainsi que toute anomalie liée au bon fonctionnement des locaux (exemple : éclairage défectueux, fuite).

Le contrôle contradictoire sera à effectuer de façon mensuelle (modalité cf chapitre 10.3).

13.6.2. Relation avec le client

Si nécessaire, une réunion (téléphonique ou sur site) sera réalisée afin de faire le point sur la prestation de nettoyage. Pour ce faire, l'échange se déroulera entre le chef d'équipe du prestataire, les agents d'entretien, l'EFS (Service généraux + service de thérapie cellulaire).

13.6.3. Dysfonctionnements graves et/ou répétés du bionettoyage

En cas de constatation de dysfonctionnements graves susceptibles de remettre en cause la qualité de l'environnement des locaux de l'EFS, notamment contaminations répétées, le prestataire devra à ses frais assurer une prestation de remise en état des locaux soit par ces propres équipes, soit par un prestataire extérieur après validation par l'EFS.

En cas de faute patente et grave, conduisant à la destruction d'un produit sanguin, l'EFS-HFNO retiendra sur les sommes dues au Titulaire la pénalité fixée à l'annexe 1 du CCAP.

14. PRESTATIONS PONCTUELLES ET COMPLEMENTAIRES

14.1. Vitrerie

Le fréquentiel et les surfaces sont présentées en annexe 7.

Le nettoyage des vitres extérieures en hauteur se fera en toute sécurité à partir du sol avec l'utilisation de perche télescopique **combi mouilleur/raclette à alimentation d'eau : système H2O ou équivalent**.

La fréquence de ce nettoyage du vitrage extérieur et intérieure est de 2 fois par an sauf stipulation contraire dans l'annexe 7. Ce nettoyage doit garantir la propreté des vitres et l'absence de traces.

Toutes les surfaces vitrées qui ont été comptabilisées et répertoriées en m², l'ont été en ne considérant qu'une face.

Ces surfaces sont données à titre indicatif, un métré actualisé sera réalisé par l'EFS et transmis au démarrage de la prestation, en cas de chiffrage différent par le Titulaire, un métré contradictoire pourra être réalisé. Sans demande du Titulaire de procéder à ce métré contradictoire, les surfaces indiquées au sein de l'annexe 7 seront considérées comme définitivement fixées.

La vitrerie intérieure du lot 02 sera pris en charge par le titulaire du lot 02. En revanche, la vitrerie extérieure du lot 02 sera prise en charge par le titulaire du lot 01.

Suite aux prises de rendez-vous, en concertation avec les Services généraux et/ou les responsables de sites le titulaire devra présenter un planning mentionnant les dates d'intervention pour le nettoyage de la vitrerie.

14.2. Prestations complémentaires et missions de courte durée

La liste des prestations complémentaires est dans le BPU.

Ces nettoyages font l'objet au préalable d'un devis du titulaire, sur demande de l'EFS. Ce devis est soumis à l'approbation de l'EFS. Après accord de l'EFS sur le devis, un bon de commande est émis pour la réalisation de la prestation.

Dès réception de la demande de devis, le titulaire possède un délai de 5 jours ouvrés pour y répondre.

Ce délai peut être raccourci en cas de demande de prestation urgente et/ou non prévisible. Une absence de réponse ou une réponse passé ce délai sera susceptible d'entraîner l'application de pénalités.

L'EFS peut être amené à commander au Titulaire des missions de courte durée : celles-ci consisteront alors à prendre en charge l'entretien ménager courant de certains sites non inclus, ou partiellement inclus au marché.

Ces missions de dimensions variables (amplitude, durée, mais aussi importance et complexité du site) feront dans tous les cas l'objet d'un descriptif précis fourni au Titulaire.

Ces dernières donneront lieu à la présentation d'un devis soumis à l'acceptation préalable de l'EFS - Hauts-de-France – Normandie, présentant une offre détaillée selon les modalités financières du Bordereau des prix unitaires (BPU).

Par conséquent, lors de telles missions, il est entendu que :

- le personnel en place ne sera pas sollicité pour en assurer la réalisation pendant ses heures d'intervention quotidiennes contractuelles
- le personnel d'encadrement du Titulaire habituellement en place aura pour tâche, dans le cadre de ses fonctions normales, et donc sans supplément, de superviser les opérations d'entretien réalisées,
- le Titulaire fera son affaire de la fourniture des produits et matériels d'entretien nécessaires à la réalisation des tâches, ces fournitures étant intégrées aux prix.

15. Performance de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises

Dans le cadre de la commande publique, l'EFS participe à l'atteinte des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économiques, sociale et environnementale.

Le Titulaire présentera les actions mise en place en matière d'engagement responsabilité sociétale des entreprises et de performance environnementale (ou RSE) – ISO 26000 ou autres démarches équivalentes :

- Promouvoir l'économie sociale et solidaire - Encourager l'emploi des personnes en difficultés (Insertion et Handicap)
- Lutter contre toutes les discriminations et promouvoir l'égalité
- Agir pour la santé de tous et la préservation des ressources naturelles en tenant compte des innovations (meilleures techniques disponibles).

Dans le cadre de la démarche RSE de l'EFS, le Titulaire joindra l'empreinte carbone des produits/consommables fournis (eq Co2/t).

Lors des réunions de suivi de marché, un suivi de ses engagements et des innovations devra être présenté dans le plan de progrès.

Le Titulaire fournit également une déclaration sur l'honneur du respect des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail.

16. Connaissance des sites

Les prestations demandées s'inscrivant dans le cadre de locaux existants, le Titulaire est tenu de se rendre sur les sites indiqués dans le règlement de la consultation et de prendre connaissance de manière exhaustive des informations communiquées dans le DCE afin d'apprécier la nature, les servitudes et les contraintes liées aux prestations demandées.

Ceci permettra au Titulaire de prendre connaissance :

- De la nature des locaux ;
- Des contraintes dues à leur fonctionnement, leur public et leur destination ;
- Des éventuelles conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité de chaque site.

Durant toute la période d'exécution du marché, le Titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune ignorance au sujet des locaux et de leurs contraintes, nature, qu'il aurait pu lever lors de ces visites.

Aucune demande de modification des prix fondés sur une quelconque ignorance des lieux et de leurs caractéristiques ne pourra avoir lieu.

Lille Belfort (Lot 01 et Lot 02) et Bois Guillaume (Lot 01 et Lot 02).

Liste des documents annexés :

Annexe 1 : Liste des sites/lot

Annexe 2 : Horaires d'intervention par site

Annexe 3 : Fréquentiel général

Annexe 4 : Fréquentiel par sites et par typologie des locaux

Annexe 5 : Cadre de réponse technique

Annexe 6 : Plan, surfaces et fréquentiel des Thérapies Cellulaires

Annexe 7 : Vitrerie-métrés extérieurs et fréquentiel

Annexe 8 : Cadre de réponse sur les moyens humains matériels

Annexe 9 : Référentiel des bonnes pratiques générales d'hygiènes à l'EFS

Annexe 10 : Protocole d'hygiène thérapie cellulaire