

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

relatif à la réalisation de prestations de plonge, de nettoyage des locaux de plonge et de nettoyage des locaux et de la vitrerie au profit d'entités relevant du Groupement de Soutien Commissariat (GSC) de Brive-la-Gaillarde (3 lots)

Annexes :

- Annexe 1 – Recensement des locaux NETTOYAGE - Brive-la-Gaillarde
- Annexe 2 - Recensement des locaux PLONGE - Brive-la-Gaillarde
- Annexe 3 - Recensement des locaux NETTOYAGE - Limoges-Guéret
- Annexe 4 - Recensement des locaux NETTOYAGE - Saint-Astier
- Annexe 5 - Description des prestations de nettoyage des locaux
- Annexe 6 – Description des prestations de PLONGE
- Annexe 7 – Fiche de contrôle LOT 1
- Annexe 8 – Fiche de contrôle LOT 2
- Annexe 9 - Fiche de contrôle LOT 3
- Annexe 10 – Fiche incident

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE.....	2
ARTICLE 2 : LIEUX D'EXECUTION, HORAIRES ET CORRESPONDANTS DES SITES.....	3
ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	4
3.1 PRESTATIONS DE PLONGE :	4
3.2 PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX.....	5
ARTICLE 4 : QUALITÉS DES PRESTATIONS ET DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	5
4.1 ASPECT	5
4.2 CONFORT.....	5
4.3 HYGIENE :.....	6
ARTICLE 5 : OBLIGATION ET MOYEN A LA CHARGE DE L'ADMINISTRATION	8
ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET MOYENS A LA CHARGE DU TITULAIRE.....	9
ARTICLE 7 CONTROLE DES PRESTATIONS – TRACABILITÉ	11
ARTICLE 8 : CONTROLE DES PRESTATIONS - QUALITÉ	13
ARTICLE 9 : CONTROLES CONTRADICTOIRES	15

ARTICLE 1: OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de plonge, de nettoyage des locaux de plonge et de nettoyage des locaux et de la vitrerie au profit d'entités relevant du GSC de Brive-la-Gaillarde (3 lots).

Les prestations de ce marché sont réparties en 3 lots et se décomposent de la manière suivante :

Lot	Nature du lot	Poste	Nature du poste	Sous-poste	Nature du sous-poste
1	Prestations de plonge et nettoyage des locaux de plonge et prestations de nettoyage des locaux : Sites de Brive-la-Gaillarde (Dép. 19)	1	Prestations de plonge et nettoyage des locaux de plonge	1.1	Prestations Programmées
				1.2	Prestations à BDC
		2	Prestations de nettoyage des locaux	2.1	Caserne Laporte
				2.2	Caserne Brune
				2.3	CIRFA 19
				2.4	Prestations à BDC pour les 3 sites
2	Prestations de nettoyage des locaux : Sites de Limoges (Dép. 87) et site de Guéret (Dép. 23)	1	CIRFA 87		
		2	CSNJ		
		3	SAMHA		
		4	DMD Guéret		
		5	Prestations à BDC pour les 4 sites		
3	Prestations de nettoyage des locaux : Site de Saint-Astier (Dép. 24)	1	13 ^{ème} BSMAT - Prestations Programmées		
		2	13 ^{ème} BSMAT - Prestations à BDC		

IMPORTANT :

L'attention du titulaire est portée sur la particularité des bâtiments qui font l'objet des prestations de nettoyage du présent marché.

Ces derniers ne peuvent pas être assimilés à de simples bâtiments administratifs car :

- Ils se situent sur des sites militaires dont l'accès est strictement réglementé ;
- Ils peuvent comporter plusieurs étages sans ascenseur.

Pour les raisons évoquées supra, le titulaire est informé qu'il convient d'éviter de recourir aux abaques traditionnellement utilisés dans la profession pour chiffrer les prestations. Le risque réside dans le fait de sous-dimensionner l'offre et ainsi ne pas pouvoir satisfaire aux exigences de résultat inscrites au CCTP.

ARTICLE 2 : LIEUX D'EXECUTION, HORAIRES ET CORRESPONDANTS DES SITES

<u>Lots</u>	<u>Lieux d'exécution</u>	<u>Horaires</u>		<u>Correspondants sur sites</u>
1	Poste 1 : Plonge CERCLE de Brive-la-Gaillarde Caserne Laporte Rue Bernard Courtois 19 100 Brive La Gaillarde	Du lundi au vendredi* : Matin : 6h30-7h30 Midi : 11h30-13h00 Soir : 17h30-18h30	Week-ends / jours fériés* : Matin : 9h-9h30 Midi : 11h30-12h30 Soir : 17h30-18h15	M. DOL Sylvain sylvain.dol@intradef.gouv.fr 05.87.01.92.84
	Poste 2.1 : Nettoyage des locaux Caserne Laporte Rue Bernard Courtois 19 100 Brive La Gaillarde	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mme VEYRIERE Amélie amelie.veyriere@intradef.gouv.fr 05.87.01.92.82
	Poste 2.2 : Nettoyage des locaux Caserne Brune 57 avenue Alsace-Lorraine 19100 Brive-la-Gaillarde	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mme VEYRIERE Amélie amelie.veyriere@intradef.gouv.fr 05.87.01.92.82
	Poste 2.3 : Nettoyage des locaux CIRFA 19 34 bis rue Alsace-Lorraine 19100 Brive-la-Gaillarde	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mme SALES Stéphanie stephanie.sales@intradef.gouv.fr 05.19.31.03.23
2	Poste 1 : Nettoyage des locaux CIRFA 87 2 boulevard Carnot 87000 Limoges	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mme BOURDIN Marjorie marjorie.bourdin@intradef.gouv.fr 05.55.34.84.01
	Poste 2 : Nettoyage des locaux CSNJ 88 rue du pont st-Martial 87032 Limoges	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mme BALLET Sabrina sabrina.ballet@intradef.gouv.fr 05.55.12.69.81
	Poste 3 : Nettoyage des locaux SAMHA 23 rue de Châteauroux 87052 Limoges	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mme QUEQUE Nadège nadege.queque@intradef.gouv.fr 05.55.12.12.42
	Poste 4 : Nettoyage des locaux DMD 23 5 avenue de Laure 23003 Guéret	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mr PARRIAUX Christophe christophe.parriaux@intradef.gouv.fr 05.55.51.74.92
3	Poste unique : Nettoyage des locaux 13 ^{ème} BSMAT Route de Val d'Isle 24110 Saint-Astier	Du Lundi au jeudi : 08h00 – 12h00 Vendredi : 08h00-11h30		Mr DE BRITO Marc marc.de-brito@intradef.gouv.fr 05.53.45.13.06

* Ces horaires sont susceptibles de varier à la demande de l'Administration, en particulier pour les jours ouvrés au soir qui passeraient de 18H00 à 19h00. Dans ce cas un ordre de service sera établi par l'Administration.

Le CERCLE est ouvert tous les jours et toute l'année sans interruption.

ARTICLE 3: DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations ont pour objet l'hygiène et la propreté des sites. Les opérations de plonge et de nettoyage des locaux seront menées en conformité avec les normes et directives données par l'Administration, et sans utiliser de produits ou de procédés interdits par la législation ou dont l'emploi est interdit dans le local concerné.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, à la législation en vigueur et aux conventions collectives de la profession, notamment en ce qui concerne la sécurité.

Il s'engage à mettre en œuvre les techniques les mieux adaptées.

En tout état de cause, le titulaire est tenu **à une obligation de résultat**.

Le résultat ne pouvant être obtenu sans moyens minimaux, pour faire fonctionner la plonge de manière nominale **un nombre minimal de cinq agents est requis**.

Les prestations ne pouvant être réalisées en jours fériés, seront effectuées les jours ouvrés suivants.

3.1 Prestations de plonge:

Concerne le poste 1 (du lot 1) :

Les descriptions détaillées des tâches, fréquence et volumétrie du besoin sont indiquées à l'annexe suivante du présent document :

Annexe 2 – Recensement des locaux PLONGE – Brive-la-Gaillarde

Annexe 6 - Description des prestations de PLONGE.

La prestation de plonge est dimensionnée sur la base d'un nombre moyen de rationnaires défini dans le tableau ci-dessous :

Lundi à jeudi			Vendredi			Samedi et dimanche		
Matin	Midi	Soir	Matin	Midi	Soir	Matin	Midi	Soir
100	600	150	100	100	30	30	30	30

Le nombre réel de rationnaires servis peut fluctuer de plus ou moins **20%** en fonction de la programmation opérationnelle des unités situées sur le site de Brive La Gaillarde **sans incidence financière**.

En tout état de cause, le titulaire sera averti.

Période de suractivité :

Lorsque le nombre réel de rationnaires servis dépasse de 20 % ce nombre moyen, cela constitue une situation de suractivité. Dans ce cas l'Administration émettra un bon de commande de *suractivité* sur sollicitation du directeur du cercle de Brive la Gaillarde.

Le titulaire devra impérativement prévoir dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) le chiffrage permettant le calcul du déclenchement de suractivité notamment ;

- Le montant unitaire applicable pour la mobilisation d'un agent de plonge supplémentaire par intervention (service de 1h, ou service de 2h),
- Le tarif horaire pour la réalisation d'heures supplémentaires par le personnel affecté à la plonge.

3.2 Prestations de nettoyage des locaux

Concerne :

Le poste 2 du lot 1,

Le lot 2,

Le lot 3.

Les descriptions détaillées des bâtiments, des tâches, et des fréquences sont indiquées aux annexes suivantes de ce présent document :

Annexe 1 – Recensement des locaux NETTOYAGE - Brive-la-Gaillarde,

Annexe 3 - Recensement des locaux NETTOYAGE – Limoges-Guéret,

Annexe 4 - Recensement des locaux NETTOYAGE - Saint-Astier,

Annexe 5 – Description des prestations de nettoyage.

ARTICLE 4 : QUALITÉS DES PRESTATIONS ET DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de l'usage des locaux.

Leur qualité sera contrôlée et devra être satisfaisante au regard des critères d'**aspect**, de **confort** et d'**hygiène** décrits ci-dessous.

Il est exigé de la part du titulaire une **obligation de résultat**.

Il appartient donc au titulaire de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et d'assurer l'ensemble des tâches indispensables au maintien de l'hygiène et de la propreté.

4.1 Aspect

Il s'agit de l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine **du nettoyage**, l'aspect est la première interprétation visuelle de la netteté et de la propreté d'un local et de ses équipements. Les prestations de nettoyage sont adaptées aux lieux.

Pour la prestation **de plonge**, l'aspect est également la première interprétation, elle est visuelle de netteté et de propreté, ainsi :

- Aucune trace de salissure, de résidu alimentaire ou de dépôt ne devra subsister après lavage sur les assiettes, couverts, verres et autres ustensiles.
- Les verres ne devront pas comporter de trace de calcaire ou de séchage.
- Les objets lavés devront être séchés avant rangement. L'usage du torchon est interdit.

4.2 Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être appréciée dans le domaine du nettoyage au travers des éléments suivants :

- Visuelles, olfactives, tactiles et auditives;
- La sécurité.

En ce qui concerne les perceptions **visuelles** pour la plonge, les prestations devront faire disparaître de la vaisselle et des équipements toute trace d'une utilisation ou nettoyage antérieur. En ce qui concerne les perceptions **olfactives**, les prestations doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.

En ce qui concerne les perceptions **tactiles**, les prestations doivent être effectuées de telles sortes que les surfaces traitées soient nettes et ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions **auditives**, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de **sécurité**, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger.

4.3 Hygiène :

L'hygiène est l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Les prestations de nettoyage devront ainsi s'attacher à :

- Éliminer les déchets (vidage des corbeille) en respectant les consignes de tri sélectif ;
- Éliminer la poussière, *agent de transmission de germes infectieux* et les toiles d'araignées ;
- Réduire la population microbienne par :
 - L'utilisation de techniques précises (balayage humide, dépoussiérage humide des surfaces et du mobilier) ;
 - L'emploi de produits détergent pour les parties communes (couloir, hall d'entrée, paliers, escaliers, SAS, local poubelle), bureaux, vestiaires sans point d'eau, chambres, salles diverses ;
 - L'emploi de produits détergent et désinfectant pour les blocs sanitaires (douches, vestiaires avec point d'eau, bacs à douche, lavabos et leur plan de travail, wc et leur bouton poussoir, robinetteries, poignées de porte wc, tablettes, salle de soins, bureaux médecins et autres accessoires avec points de contacts) ;
 - Les produits pour la désinfection des salles de soins et bureaux des médecins doivent respecter les normes hospitalières « NFT 72 » ;
 - Un travail méticuleux et soigné : changement de l'eau de lavage des surfaces et des sols après chaque type pièce (bureaux, sanitaires, etc.), insistance dans les angles des murs, dans les recoins divers, nettoyage des finitions basses (plinthes et d'autres éléments) ;
 - L'entretien et la décontamination quotidienne du matériel utilisé (balais, serpillières, lavettes, seaux, aspirateurs, auto-laveuses, bande microfibre, balai trapèze etc....) ;
 - Demande d'un code couleur distinct des lavettes concernant l'essuyage ou lavage des surfaces suivantes (Exemple : rouge bloc WC urinoir – Bleu nettoyage surfaces générales - vert salle de soin/cuisine - jaune lavabo).

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, les salles de sport, les équipements concernant les déchets.

La propreté est l'absence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

Dispositions particulières pour la plonge (Poste 1 du lot 1) :

- **Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) :**

L'ensemble des prestations doit être exécuté selon le PMS mis en place par le site bénéficiaire, et en particulier le Plan de Nettoyage et de Désinfection (PND) mis en place par le titulaire et approuvé par le site bénéficiaire.

Le PND prend en compte l'ensemble des surfaces et des matériels des différents secteurs (plonge vaisselle, salle de restauration, sanitaire clients et personnels de cuisine, douches, etc.) selon les points suivants :

- Surface/matériel ;
- Mode opératoire ;
- Fréquence ;
- Produit/T° ;
- Temps d'action ;
- Points clés.

Le titulaire dispensera une formation permettant d'appliquer ces plans au profit de chaque agent (y compris les remplaçants).

Le représentant du titulaire mettra à l'affichage dans les locaux de plonge et **dans les 15 jours** qui suivent le début d'exécution du marché, les documents suivants :

- Les protocoles **d'utilisation** des machines à laver la vaisselle, des broyeurs et des convoyeurs à plateaux ;
- Les protocoles de **nettoyage** des machines à laver la vaisselle, des broyeurs et des convoyeurs à plateaux et des locaux ;
- Les protocoles de nettoyage des locaux de plonge (vaisselle propre, plonge, locaux déchets, local produit, broyeur).

- **Surveillance bactériologique :**

Le Service de Santé des Armées (SSA) ainsi que la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale (DDASS) sont les seules autorités compétentes en matière de surveillance sanitaire. Cependant le bureau qualité ou le correspondant qualité de l'organisme nourricier se réserve le droit de procéder à des analyses inopinées et d'utiliser tous les moyens de détection qu'il jugera utiles (lames de surface...).

Le titulaire se doit de mettre en œuvre toutes les mesures correctives nécessaires afin de rétablir un niveau sanitaire correct. Le délai de mise en œuvre de ces mesures correctives est celui indiqué dans le rapport d'analyse bactériologique (ou document équivalent). Si ce délai n'est pas indiqué, il est de 72 heures à compter de la réception du rapport d'analyse.

- **Norme Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) :**

Le titulaire doit respecter les normes HACCP en vigueur (port de charlotte ou de coiffe, lavage des mains...). Le titulaire s'engage à fournir en nombre suffisant et à tous ses personnels œuvrant sur le site, les vêtements de travail adéquats (blouses, pantalons, vestes, combinaisons de travail de couleur « clair », les chaussures de sécurité ou bottes antidérapantes et les équipements de protection individuelle (tablier en tissu, tablier en plastique)), conformes à la réglementation en

vigueur. Il en assurera également l'entretien et le renouvellement. Le personnel devra changer de vêtements tous les jours ou autant de fois que nécessaire.

Ces vêtements et équipements seront adaptés aux risques. Ils assureront, notamment, une protection contre les projections d'eau et de résidus alimentaires et permettront de se prémunir contre des coupures éventuelles dues à la casse (tabliers, bottes, gants et lunettes). Le port de bijoux est interdit (montre bracelet et boucle d'oreille style créole), hormis l'alliance. L'utilisation du téléphone portable est interdite.

- Consignes de sécurité:

Les appareils utilisés pour l'exécution des prestations ne doivent pas être laissés sans surveillance lorsqu'ils sont allumés (machine à laver la vaisselle, convoyeur, broyeur...). Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements en place dans les locaux, notamment les ordinateurs, appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, lui sera strictement interdit. Le titulaire ne devra, en aucun cas, se brancher sur les circuits assistés par des onduleurs ou tout autre circuit spécialisé.

- Dégradation:

Si le titulaire est à l'origine d'une dégradation des surfaces (sols, murs, vitre, faïence...), il assurera, à ses frais, leur remise en état. Tout dommage causé aux installations (infrastructures, matérielles et électriques) sera facturé au titulaire, s'il est reconnu responsable. Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Toute détérioration ou casse de vaisselle sera à la charge du titulaire (remplacement ou règlement de la facture).

Tout bris ou dégradation donnera lieu à réparation ou remplacement par le titulaire après notification de l'Administration au titulaire, faute de quoi la personne publique assurera elle-même le remplacement ou la réparation et ce, sans préavis. Le montant des réparations incombera au titulaire

ARTICLE 5: OBLIGATION ET MOYEN A LA CHARGE DE L'ADMINISTRATION

Pendant toute la durée du marché, l'Administration doit laisser le personnel du titulaire accéder à ses différents sites, sous réserve de détention par celui-ci des autorisations d'accès. Seules les personnes désignées pour effectuer les prestations par le titulaire pourront accéder aux locaux.

Eau: l'eau nécessaire à l'exécution des prestations est fournie gratuitement par le bénéficiaire ; l'utilisation des dispositifs de lutte contre l'incendie (RIA) pour s'approvisionner en eau est formellement interdit.

L'entreprise s'engage cependant à en user de façon à éviter une consommation exagérée.

Electricité: l'énergie électrique nécessaire à l'exécution des prestations ainsi que celle consommée par le titulaire dans les locaux qui lui sont mis à disposition est fournie gratuitement par le bénéficiaire. Le titulaire s'engage à ne pas utiliser cette énergie pour d'autres prestations que celles dédiées aux prestations qui lui sont confiées.

Locaux: au minimum un local ou une armoire d'entreposage des produits, par bâtiment et par étage, sera mis à disposition du titulaire. Ce dernier étant en charge du maintien en parfait état de propreté et de l'entretien courant de ces locaux.

Préalablement à la remise de ces locaux, dès le début d'exécution du marché, un état des lieux et un inventaire contradictoire entre les deux parties seront établis. En cas de dégradation, du fait des agents du titulaire un état contradictoire sera établi et la remise en état sera à la charge du titulaire.

Matériels : le matériel mis à disposition du titulaire sera clairement identifié.

Pour la plonge (Lot 1, poste1):

Il est constitué de 2 machines à laver la vaisselle à avancement automatique de clavier de marque HOMAX et PREMAX.

Préalablement à son utilisation, une instruction sera effectuée par un personnel qualifié du CERCLE dès le début d'exécution du marché.

En cas de panne des machines à laver ou de coupure électrique, de la vaisselle plastique ou carton sera mise en place, et le prestataire devra nettoyer la vaisselle à la main.

Par ailleurs, en cas de mise en place de vaisselle jetable résultant d'un arrêt anormal des machines du fait des agents du titulaire, celle-ci lui sera facturé.

Avant tout début de prestation, les agents devront vérifier la présence de produits de lavage ainsi que le niveau de sel dans les adoucisseurs.

L'Administration est chargée de la maintenance du matériel mis à disposition (*le titulaire de leur état de propreté et de leur entretien courant*).

Les réparations issues d'un usage anormal de ces matériels ou du non-respect des consignes d'utilisation seront facturées au titulaire.

ARTICLE 6: OBLIGATIONS ET MOYENS A LA CHARGE DU TITULAIRE

Ce marché est à obligation de résultat, dans ce cadre il appartient au titulaire :

- De réaliser les prestations conformément au présent cahier des charges techniques.
- D'assurer l'ensemble des prestations conformément aux dispositions législatives réglementaires et dans les règles de l'art.

De plus, il a des obligations d'information et de conseil, à ce titre il informe l'Administration de toutes modifications législatives et réglementaires applicables aux prestations.

Il communiquera lors de la réunion de lancement, les coordonnées de son représentant ainsi que de son suppléant.

Le titulaire devra fournir une adresse e-mail de service ou partagée permettant de le contacter en toutes circonstances. Cette adresse devra être régulièrement consultée et permettre une réponse dans les délais raisonnables y compris en cas d'absence.

Pour les prestations à la demande il dispose de **5 jours** ouvrés à compter du message de la demande pour établir les devis sous peine d'être pénalisé (voir article 5.2 du CCAP sur l'application des pénalités).

Le titulaire désignera également un responsable par site qui supervisera la réalisation des prestations, et qui sera doté d'un moyen de communication fourni par le titulaire et communiqué à l'Administration.

Produits de nettoyage: le titulaire doit fournir les produits nécessaires à l'exécution des prestations (produits d'entretien des sols, de la vitrerie) conformes à la réglementation et aux protocoles de nettoyage, respectant les objectifs de la norme ISO 14001 par la maîtrise des impacts environnementaux.

Les produits utilisés doivent être éco-labellisés (Ecolabel européen – norme AFNOR ou marque de certification « NF Environnement ») à concurrence minimale de 80% des références fournies par le titulaire.

Le titulaire doit fournir et mettre en place, les consommables et fournitures d'hygiène dans les sanitaires.

- **Consommables « sanitaires » et fournitures d'hygiène :**
 - Les savons et les distributeurs correspondants, dont il assurera l'implantation et la maintenance ;
 - Le papier toilette et les distributeurs correspondants, dont il assurera l'implantation et la maintenance ;
 - Les essuie-mains et les distributeurs correspondants, dont il assurera l'implantation et la maintenance ;
 - Sacs poubelle ;
 - Les poubelles et les balayettes pour les toilettes ;
 - Les grilles urinoirs, à changer lorsque nécessaire.
- **Consommables nettoyage des locaux dont salles de self :**
 - Produits virucides pour les tables et les chaises ;
 - Produits de nettoyage pour les sols, sanitaires et vitres ;
 - Sacs poubelle ;
 - Matériels de nettoyage.
- **Consommables plonge :**
 - Produits lessiviels ;
 - Sacs poubelle ;
 - Matériels de nettoyage ;
 - Pompes doseuses ;
 - Produits nettoyants pour le poste de désinfection de la plonge.

Le titulaire doit fournir l'ensemble des fiches produits et des fiches de sécurité des produits qui seront utilisés dans le cadre de ses prestations.

Il fournira un justificatif de contrôle sur le dosage des produits utilisés dans le lave-vaisselle à la sortie de la station d'hygiène (th et PH 3 fois par an ou lors d'éventuelles réparations).

Le dosage de la centrale de nettoyage doit également être vérifié par le titulaire.

Toute substitution de produit devra obtenir l'accord préalable de l'Administration (chargé de prévention du site) dans un délai de 10 jours ouvrés.

Aucun produit ne devra être utilisé sans cet accord.

Pour la prestation de plonge les produits seront validés par l'Administration. Le titulaire fournira un PND qui devra être validé dès la notification du marché.

Matériels :

Le titulaire fournit tous les matériels nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté des locaux (y compris les éventuels chariots de manutention des accessoires de nettoyage, le gros matériel type « brosse rotative pour les sols ») conformément à son engagement (mémoire technique).

Le titulaire s'engage à mettre en place pour le début d'exécution des prestations, les matériels nécessaires à la bonne exécution du présent marché ainsi qu'à déployer des matériels et des techniques de mise en propreté performants.

Il assurera une vérification périodique de ses matériels ; ceux-ci devront être en parfait état de fonctionnement et conformes à la législation en vigueur ; il assurera sans délai le remplacement des matériels défectueux.

Le cas échéant, les batteries des équipements seront, de préférence, en plomb étanche.

Le personnel du titulaire devra être qualifié et formé à l'utilisation de ces matériels et à la pratique du nettoyage.

Le titulaire devra fournir un cadenas par armoire d'entreposage.

Tenues vestimentaires :

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel **une tenue vestimentaire** en adéquation avec l'activité d'entretien propreté ou de plonge ainsi que les exigences de sécurité et d'hygiène, identifiée (nom et logo du prestataire), ainsi que des équipements de protection individuelle adaptés, conformes et en quantité suffisante.

La tenue sera changée quotidiennement.

En zone plonge :

La tenue devra être plus claire que celle des agents travaillant au nettoyage des locaux. La tenue devra être propres à chaque service et des chaussures ou botte de sécurité en parfait état. Le titulaire fournit les équipements de protection individuelle (EPI) de son personnel (charlottes, masques bucco-nasaux, protection des oreilles, protection des yeux, protection des mains, protection des pieds), adaptés au travail en restauration collective. L'agent ne sera pas admis à son poste de travail, s'il n'est pas revêtu de son vêtement technique de travail ou s'il présente une tenue négligée.

Conformément aux bonnes pratiques d'hygiène, les flux sales et propres doivent être strictement séparés. Ainsi, l'agent affecté à la gestion de la vaisselle sale n'est pas habilité à décharger la vaisselle propre.

ARTICLE 7 CONTROLE DES PRESTATIONS – TRACABILITÉ

Le contrôle des prestations est assuré par les différents organismes bénéficiaires des prestations. Les bénéficiaires communiqueront régulièrement (au minimum de façon mensuelle) le résultat des contrôles au contrôleur de prestations.

Le titulaire assure la traçabilité des opérations et des événements survenus au cours de la journée de travail en les consignait sur un cahier de liaison (prestations réalisées, prestations à reprendre, pannes de matériel et solutions apportées, consignes entre agents du titulaire, etc.) mis en place sur chaque site auprès du correspondant-site local.

Un cahier de liaison par bâtiment et par étage sera mis en place.

Ce cahier servira de support pour les échanges entre les services bénéficiaires et le titulaire.

Il sera contrôlé régulièrement par le contrôleur de prestations.

S'il est indiqué qu'une prestation n'a pas été réalisée ou de façon partielle, le titulaire disposera de deux jours ouvrés (sauf pour les prestations de type S) pour remédier aux manquements constatés. Dans ce cas il contresignera le cahier de liaison.

Si la prestation n'est pas réalisée à l'issue de ce délai une fiche d'infraction sera établie pouvant conduire à une réfaction ou une pénalité (voir article sur les pénalités au CCAP).

Dans le mois suivant le début d'exécution des prestations, des **fiches d'interventions** (feuilles de traçabilité) devront être mises en place dans chaque local nettoyé au titre du présent marché. Les fiches d'interventions sont obligatoirement datées et signées par les agents de service après chaque intervention. Pour une intervention non consignée sur la fiche, il sera considéré que la prestation n'a pas été effectuée.

Les fiches d'interventions portent les mentions minimales suivantes :

- nom et logo de l'entreprise titulaire,
- nom du bâtiment, date et heure d'intervention,
- commentaires de l'agent, initiales du nom et prénom de l'agent, signature de l'agent en charge du secteur.

Le contrôleur de prestations du pôle mettra en place l'organisation du suivi des prestations par le biais de réunion ou point de situation avec ses correspondants sur les différents sites et la remontée des attestations de service fait à la section Contrôle de Prestations selon les procédures actuelles.

Aussi, une fiche récapitulative des prestations de nettoyage à effectuer par type de pièce sera affichée par le titulaire du marché. Cette fiche devra être affichée visiblement dans chaque étage de bâtiment. Il sera contrôlé régulièrement par le contrôleur de prestations.

Pour les prestations de plonge :

Surveillance bactériologique : Le SSA ainsi que la DDASS sont les seules autorités compétentes en matière de surveillance sanitaire.

Cependant le gérant ou le RSD²A de l'organisme nourricier se réserveront le droit de procéder à des analyses inopinées et d'utiliser tous les moyens de détection qu'il jugera utiles (lames de surface, écouvillons...).

Le cas échéant, le bénéficiaire pourra faire appel au SSA ainsi qu'à la DDASS. Les prélèvements seront alors effectués par leurs soins et les échantillons seront analysés dans leurs laboratoires.

Si les résultats de ces analyses étaient positifs et démontraient la présence de bactéries impliquant la responsabilité du titulaire, des pénalités seront appliquées.

L'application de pénalités et/ou de refactions ne dispense pas le titulaire de mettre en œuvre toutes les mesures correctives nécessaires afin de rétablir un niveau sanitaire correct. Le délai de mise en œuvre de ces mesures correctives est celui indiqué dans le rapport d'analyses bactériologiques (ou document équivalent). Si ce délai n'était pas précisé, il serait réglementairement de 72 heures à compter de la réception du rapport d'analyses.

Un support d'enregistrement du plan de nettoyage et de désinfection de la plonge vaisselle ainsi que du local de la plonge est à renseigner après chaque prestation. Ce support devra être validé par le responsable RSD²A dès le début d'exécution du marché.

Norme Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) :

Le titulaire devra respecter les normes HACCP en vigueur (port de charlotte ou de coiffe, lavage des mains minutieux...). Le titulaire s'engage également à fournir en nombre suffisant et à tous ses personnels œuvrant sur le site, les vêtements de travail adéquats, (blouses, pantalons, tabliers, vestes ou T-shirt, combinaisons de travail de couleur « clair », les chaussures de sécurité ou bottes antidérapantes et les équipements de protection individuelle « EPI » (bouchons anti-bruit, lunettes de protection etc..), conformes à la réglementation en vigueur. Il en assurera l'entretien et le renouvellement. Le personnel devra changer de vêtements tous les jours ou autant de fois que nécessaire.

La tenue pour le nettoyage des sanitaires ne doit pas être la même que pour les prestations de plonge et pour la salle de restauration.

Il sera interdit de sortir à l'extérieur avec les chaussures sans housses de protection (sur chaussures), qui seront retirées au retour.

Ces vêtements et équipements seront adaptés aux risques. Ils assureront, notamment, une protection contre les projections d'eau et de résidus alimentaires et permettront de se prémunir contre des coupures éventuelles dues à la casse (tabliers, bottes, gants et lunettes).

Sécurité :

Les appareils utilisés pour l'exécution des prestations ne doivent pas être laissés sans surveillance lorsqu'ils sont en service (machine à laver la vaisselle, convoyeur, broyeur...). Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements en place dans les locaux, notamment les ordinateurs, appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, lui sera strictement interdit. Le titulaire ne devra, en aucun cas, se brancher sur les circuits assistés par des onduleurs ou tout autre circuit spécialisé.

ARTICLE 8: CONTROLE DES PRESTATIONS - QUALITÉ

Le contrôle qualité des prestations s'effectue à partir de grilles de contrôle PROXIMA.

Pour chaque bâtiment et local, les évaluations sont effectuées par sondage et portent notamment sur les éléments suivants :

- Les sols ;
- Les communs (espaces de circulation, escaliers, portes vitrées, objets muraux) ;
- Les sanitaires ;
- Les services de plonge.

Les sols :

Le contrôle qualité des sols s'effectue sur l'ensemble des surfaces au sol des locaux accessibles pour un nettoyage sans déplacement de mobilier ou d'encombrants de toute nature, tels que dossiers, cartons, palettes, et autres que sièges, fauteuils et mobiliers roulants.

Toutes les surfaces « sol », préalablement dégagées ou rendues accessibles par l'occupant des locaux, sont prises en compte lors des opérations d'évaluation. La propreté des sols est évaluée sur l'ensemble de la surface du local contrôlé.

Le nettoyage des sols est évalué selon les critères suivants :

- Absence de déchets visuels ;
- État de l'empoussièrement :
 - Le niveau d'empoussièrement est évalué sur tous types de sols lisses et durs ;
 - Il s'apprécie de manière visuelle par le critère : « Absence de poussières visibles à l'œil nu ».
- Absence de tâches ou salissures adhérentes ;
- Brillance :
 - Le niveau de brillance n'est évalué que sur les sols durs ayant reçu, pour des questions de facilité d'entretien et d'esthétique, une protection préalable par dépôt d'un film acrylique, par cristallisation, vitrification ou mise en cire, et dont le détachage nécessite la mise en œuvre de méthodes « spray et lustrage ».
 - Les revêtements thermoplastiques protégés à la fabrication par un film polyuréthane sont évalués en brillance avec des seuils d'acceptabilité différents suivant la fonction des locaux.

Le contrôleur de prestations vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence ; tous les points de non-conformités devront être rectifiés dans un délai défini au moment du contrôle. Le défaut de reprise des prestations dans le délai imparti entraînera l'application de réfections.

Les Communs (espaces de circulation, escaliers, portes vitrées, objets muraux) :

Le contrôle qualité des « communs » s'effectue sur l'ensemble des surfaces au sol, surfaces horizontales et verticales (vitrées ou non), objets muraux des locaux accessibles pour un nettoyage sans déplacement de mobilier ou d'encombrants de toute nature, tels que dossiers, cartons, palettes..., et autres que sièges, fauteuils et mobiliers roulants.

Toutes les surfaces « communs », préalablement dégagées ou rendues accessibles par l'occupant des locaux sont prises en compte lors des opérations d'évaluation. La propreté des surfaces est évaluée sur l'ensemble du local contrôlé.

Les surfaces des « communs » sont évaluées selon les critères suivants :

- Absence de déchets, de toiles d'araignées ;
- Empoussièrement : ce critère est apprécié de manière visuelle par le critère : « Absence de poussière visible à l'œil nu » ;
- Absence de tâches ou de salissures adhérentes.

Le contrôleur de prestations vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence ; tous les points de non-conformités devront être rectifiés dans un délai défini au moment du contrôle. Le défaut de reprise des prestations dans le délai imparti entraînera l'application de pénalités et/ou réfections.

Les sanitaires :

Le contrôle qualité des « sanitaires » s'effectue sur l'ensemble des surfaces au sol, surfaces horizontales et verticales (vitrées ou non), objets muraux des locaux accessibles pour nettoyage.

Toutes les surfaces « sanitaires » sont prises en compte lors des opérations d'évaluation. La propreté des surfaces est évaluée sur l'ensemble du local contrôlé.

Les surfaces sont évaluées selon les critères suivants :

- Absence de déchets, de toiles d'araignées ;
- Empoussièrement : ce critère est apprécié de manière visuelle par le critère : « Absence de poussière visible à l'œil nu » ;
- Absence de tâches, de salissures ou de moisissures adhérentes sur les sols, portes de douches, murs carrelés, miroirs ;
- Détartrage des appareils sanitaires.

Le contrôleur de prestations vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence. Le défaut de prestations entraînera l'application de pénalités et/ou réfections.

Les évaluations des prestations sont réalisées de manière contradictoire ; les contrôles sont aléatoires et le choix du lieu de ces contrôles est à l'initiative exclusive du correspondant-site ou du pôle.

Des rapports d'activité trimestriels et ponctuels seront transmis au bénéficiaire ainsi qu'au pôle par voie dématérialisée.

ARTICLE 9: CONTROLES CONTRADICTOIRES

Contrôle qualité des prestations Programmées à l'initiative de l'Administration :

- Visite mensuelle contradictoire en présence obligatoire du titulaire. Les bâtiments sondés, objet de la visite, ne seront pas communiqués à l'avance au titulaire. En cas d'absence exceptionnelle du titulaire, des photos seront prises par le contrôleur de prestations pour attester la défaillance constatée et éviter toute contestation du titulaire.
- Visite de contrôle inopinée. La présence du titulaire n'est pas requise. Des photos seront prises par le contrôleur de prestations pour attester la défaillance constatée et éviter toute contestation du titulaire.

Prestations de nettoyage de la vitrerie : un contrôle est effectué au cours de la période d'exécution de ces prestations.

Les résultats de ces contrôles sont communiqués au titulaire et à la cellule contrôle de prestations.

Contrôle qualité des prestations à bons de commande :

Le contrôle qualité des prestations déclenchées par émission de bons de commande s'effectue à partir de grilles d'évaluation qui seront remises lors de l'établissement du bon de commande car différente en fonction du type de la prestation.

Le contrôle est effectué dès exécution complète des prestations commandées au titulaire, dans un délai n'excédant pas 2 jours après la fin de l'exécution de ces prestations. Le résultat de l'évaluation vaut bon de réception des prestations permettant de certifier le service fait et valider leur facturation.

Tous les points de non-conformité qui ne pourront pas être levés dans un « délai de reprise » fixé par le bénéficiaire des prestations exposeront le titulaire à des réfections.

Si la prestation ne donne pas satisfaction, le correspondant-site fait appel au contrôleur de prestations qui demande la mise en conformité par l'envoi d'une fiche de non-conformité demandant la rectification de la prestation dans un délai de 48 heures maximum.