



Centre hospitalier de Versailles
Cellule Commande Publique GHT Yvelines
Sud

MARCHÉ PUBLIC
DE SERVICES

Prestations de nettoyage et de bio nettoyage des locaux, vitrerie , prestations de restauration et services associés pour le Centre Hospitalier de Versailles et ses annexes

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Appel d'offres ouvert passé en application des articles L.2124-2 1°, R.2161-2 à R.2161-5, du code
de la commande publique

Consultation n°

2025MM28

ELEMENTS CLES DU CONTRAT










	Objet du contrat	Prestations de nettoyage et de bio nettoyage des locaux, vitrerie , prestations de restauration et services associés pour le centre hospitalier de Versailles et ses annexes
	Acheteur	Centre Hospitalier de Versailles, établissement support du GHT Yvelines Sud
	Type de contrat	Marché de service
	Structure	Lot unique
	Lieu d'exécution	Hôpital André Mignot et ses sites extérieurs
	Durée	6 ans fermes
	Pénalités de retard	Voir rubrique CCAP
	Variation des prix	Révisables
	Nature des prix	Mixtes (unitaires et forfaitaires) avec un montant maximum de 300 000 € HT pour la partie à bons de commande.

Table des matières

1.	PRESENTATION GENERALE	5
1.1.	Contexte	5
1.2.	Objet du marché.....	5
2.	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT.....	5
2.1.	Pouvoir Adjudicateur :.....	5
2.2.	Etablissements parties du GHT 78 Sud :.....	5
2.3.	L'établissements concerné par le présent marché	6
2.4.	Organisation générale du site.....	6
2.5.	Personnes en charge de l'exécution du marché	7
3.	PERIMETRE D'INTERVENTION.....	7
3.1.	Définition des locaux à prendre en charge	7
3.2.	Classification des zones	8
4.	NORMES ET EXIGENCES REGLEMENTAIRES.....	8
5.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS RECURRENTES.....	8
5.1.	Dispositions générales de la prestation.....	8
5.2.	Prestation de nettoyage et de bio nettoyage et gestion des déchets inhérents	9
5.3.	Prestation d'entretien de la vitrerie et gestion des déchets inhérents	15
5.4.	Prestation de restauration et gestion des déchets inhérents	16
5.5.	Méthodologie	18
6.	DESCRIPTION DU CREDIT D'HEURE DE REGIE.....	19
7.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS A LA DEMANDE.....	19
7.1.	Dispositions générales de la prestation.....	19
7.2.	Modalités de fonctionnement.....	20
8.	GESTION DES FLUX CHARIOTS/ARMOIRES	20
9.	OBLIGATION DU TITULAIRE	21
9.1.	Moyen Humain	21
9.2.	Moyen matériels, équipements et chariots	22
9.3.	Gestions des Produits et consommables.....	24
9.4.	Règles d'utilisation des centrales de dilution	24
9.5.	Stockage des matériels et produits	24
9.6.	Utilisation des fluides (eau et énergie).....	25
9.7.	Hygiène et sécurité.....	25
9.8.	Formation hygiène.....	26
9.9.	Identification et sécurité des agents du titulaire	26
9.10.	Gestion des déchets	26
10.	CONDITION D'EXECUTION	27
10.1.	Etat des lieux	27

10.2.	Organisation attendue sur site	27
10.3.	Modalités d'accès et de sécurité sur le site.....	29
10.4.	Plan de prévention	30
10.5.	Dispositions prévues pour l'équipe du titulaire	30
10.6.	Suivi de marché	30
10.7.	Réunion de lancement.....	31
11.	QUALITE ET CONTROLE.....	32
11.1.	Contrôle	32
11.2.	Attendues de la qualité	34

ANNEXES:

- Annexes 1 : Plan des sites et services
- Annexes 2 : Détails des Surfaces et des fréquences de nettoyage
 - 2a/ Mignot
 - 2b/ Richaud
 - 2c/ Déportés
 - 2 d/ IFSI
 - 2 e/ Psychiatrie Versailles
- Annexe 3: Détails des surfaces et des fréquences d'entretien de vitrerie
- Annexe 4 : Liste des missions de restauration
- Annexe 5 : Liste et flux chariots restauration
- Annexe 6: Cadences
- Annexe 7 : Devis type des prestations sur demande
- Annexe 8: Grille de contrôle
- Annexe 9 : Modèle de plan de prévention
- Annexe 10 : Flux des chariots du magasin
- Annexe 11 : Flux des chariots de blanchisserie

1. PRESENTATION GENERALE

1.1. Contexte

Le présent cahier des charges a été établi par l'équipe logistique en concertation avec l'équipe opérationnelle d'hygiène ou service de prévention du risque infectieux (EOH/ SPRI).

1.2. Objet du marché

Le présent cahier des clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet la réalisation, le contrôle et le pilotage de prestations de nettoyage et de bio nettoyage , de vitrerie , de prestation de restauration et services associés pour les locaux, services et zones désignés par le pouvoir adjudicateur pour le compte de l'établissement Public de Santé de Versailles conformément aux protocoles d'hygiène hospitalière en vigueur, aux normes réglementaires et aux exigences techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

➤ Les prestations récurrentes :

- **Nettoyage et bio nettoyage des locaux et gestion des déchets inhérents**
- **Vitrerie et gestion des déchets inhérents** : nettoyage périodique des vitres intérieur et extérieur à hauteur d'homme et faisable à la perche
- **Restauration et gestion des déchets inhérents**

➤ Le crédit d'heure de régie:

Il est prévu au présent marché 40 heures de régie par mois.

➤ La gestion des flux chariots/armoires

Cette prestation concerne les flux entre le magasin/ la blanchisserie et les services de soins.

➤ Les prestations à la demande :

Ces prestations désignent l'ensemble des prestations réalisées en sus des prestations récurrentes, permettant d'optimiser l'efficacité, la qualité, la traçabilité et la continuité du service rendu. Ces prestations sont effectuées ponctuellement à la demande du pouvoir adjudicateur.

2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

2.1. Pouvoir Adjudicateur :

Le Centre Hospitalier de Versailles André Mignot étant l'établissement support du GHT 78 Sud, agit pour le compte des établissements faisant parties du GHT 78 Sud.

2.2. Etablissements parties du GHT 78 Sud :

Etablissements partis du GHT 78 Sud	Adresse postale
Centre Hospitalier de Plaisir (CHP)	220 Rue Mansart 78370 PLAISIR
Centre Hospitalier de Rambouillet (CHR)	5 Rue Pierre et Marie Curie 78120 RAMBOUILLET
Hôpital Le Vésinet (CHLV)	72 Avenue de la Princesse 78110 LE VESINET
Centre Hospitalier Houdan (CHH)	42 Rue de Paris 78550 HOUDAN

Centre Hospitalier La Mauldre (CHLM)	23 Rue Saint Louis 78760 JOUARS PONTCHARTRAIN
EHPAD Les Aulnettes de Viroflay	31 Rue Joseph Bertrand 78220 VIROFLAY
Hôpital Gériatrique de Chevreuse (HGC)	1 Rue Jean Mermoz 78460 CHEVREUSE
Hôpital de Pédiatrie et de Rééducation Bullion (HPB)	Longchêne 78830 BULLION
Centre Hospitalier de Versailles (CHV)	177 Rue de Versailles 78157 LE CHESNAY-ROCQUENCOURT

2.3. L'établissements concerné par le présent marché

Le présent marché concerne un (1) établissement sur neuf (9) du Groupement Hospitalier de Territoire Yvelines Sud ayant à ce jour des besoins récurrents et ponctuels.

Le Centre Hospitalier de Versailles André Mignot et ses annexes

Ci-dessous, un récapitulatif des différentes adresses rattachées à chaque site :

DENOMINATION		ADRESSE
HOPITAL MIGNOT	Site principal	177 rue de Versailles, 78150 Le Chesnay À l'extérieur des 2 tours et dans l'enceinte de l'hôpital Mignot (sites "déportés"): EFS: 2 Rue Jean Louis Forain, 78150 Le Chesnay-Rocquencourt) Maison de la recherche, Médecine du Travail (SST), Cap Vers, Algéco, Aubert
	Richaud	80 Boulevard de la Reine 78000 VERSAILLES
SITES EXTERIEURS	Despaigne	50 Rue Berthier 78000 VERSAILLES
	IFSI	25 Boulevard St Antoine 78000 VERSAILLES
	Psychiatrie	CATTP : 88 rue de la Bonne Aventure, quartier Montreuil, 78000 Versailles TCD & MDA: passage Roche, 78 000 Versailles IPEA: rue d'Artois, 78 000 Versailles

2.4. Organisation générale du site

Les plans des bâtiments par site concernés par les prestations sont joints en annexe 1 « Plans des sites et services ».

3.2. Classification des zones

Répartition

Le site se découpe en 2 zones principales :

- **Zones de soins** (services de médecine, de consultations, ou lieux de vie de type foyer, maison d'accueil, EHPAD)
- **Zone tertiaire** (type locaux administratifs).

Selon les zones, une fréquence de prestation est affectée par type de local (cf. annexe 2 « détails des surfaces et des fréquences de nettoyage »)

A noter :

- Les services de soins ouverts du lundi au vendredi sont identifiés en « P5 », ceux ouverts du lundi au dimanche en « P7 ».
- Les services tertiaires sont identifiés en « P1 »

Traçabilité

Un système de traçabilité sera mis en place par le titulaire pour tous les locaux et toutes les prestations.

Ce système devra être « 0 papiers » et sans marquage dans les locaux du bénéficiaire. Les données devront être accessibles au bénéficiaire à tout moment pour tous les services et toutes les pièces.

La liste des locaux avec un nettoyage régulier est indiquée dans la DPGF, cependant cette liste n'est pas exhaustive et pourra être adaptée en cours de marché afin d'intégrer ou retirer certains bâtiments/service.

4. NORMES ET EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Les prestations seront réalisées conformément aux normes et réglementations suivantes :

- Référentiels SF2H pour le bio-nettoyage
- Normes NF X 50-790 (bio-nettoyage des locaux à risques)
- Normes EN pour les produits désinfectants (1276,13697,14476)
- Réglementation HACCP pour la manipulation et la distribution des repas
- Respect du Code du Travail et hygiène hospitalière.

5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS RECURRENTES

5.1. Dispositions générales de la prestation

Les prestations dites « récurrentes » sont réalisées à fréquence régulière (quotidienne ou non). Ces prestations sont intégrées à la DPGF (Décomposition des prix globaux et forfaitaires).

A noter que le coût de la gestion des déchets est à inclure dans le coût des prestations.

Consignes

- Tout mobilier gênant, s'il est mobile, est à déplacer par le titulaire pour permettre la prestation.
- **Aucune vidange ne sera tolérée dans les lavabos, éviers, réceptacles de douches ou baignoires.**

L'ensemble des sols (notées dans le document des surfaces) est à la charge du prestataire. Pour les sanitaires, escaliers et ascenseurs, le prestataire gère également toutes les parties qui les composent (par ex cuvette, lavabo, distributeurs pour les sanitaires, rampe, boutons et vitre pour les ascenseurs, ou encore contremarche et rampe pour les escaliers, etc....). Il n'a pas la charge des surfaces de mobilier.

A noter :

Dans le cadre du renouvellement du marché de prestations de nettoyage et vitrerie et de restauration une réévaluation du besoin a été conduite conformément aux principes de bonne utilisation des deniers publics et d'adéquation des moyens aux exigences réelles d'exploitation.

Cette analyse a conduit,

D'une part à :

- Une révision des fréquences d'intervention des prestations de nettoyage et de vitrerie sur l'ensemble des sites du Centre Hospitalier de Versailles, avec un ajustement à la baisse de certains passages.

Et d'autre part à :

- Une modification du périmètre contractuel. A ce titre, environ 1000 m² (estimé à 1 ETP) de surfaces correspondant aux sols des locaux de restauration ont été exclus du champ du marché, ces prestations étant désormais assurées en régie directe par les agents de l'établissement.

Par ailleurs, l'intégration des urgences pédiatriques dans le périmètre du marché interviendra, en cours d'exécution, par avenant ou dans le cadre de prestations similaires.

5.2. Prestation de nettoyage et de bio nettoyage et gestion des déchets inhérents

A. Périmètre de la prestation

Afin que le titulaire puisse proposer une organisation adéquate, nous transmettons l'ensemble des plans de chaque site : Annexe 1 « Plan des sites et services ».

Le détail de chaque local, pièce, avec sa dénomination, sa surface et les fréquences de prestation est défini dans l'Annexe 2 « Détails des surfaces et des fréquences de nettoyage » :

- 2a/ Mignot
- 2b/ Richaud
- 2c/ Déportés
- 2 d/ IFSI
- 2 e/ Psychiatrie Versailles

B. Détails de la prestation

➤ Détails par type de pièce

- Bureaux, réserves et locaux réserves/ménage/déchets

Typés « bureau / réserve », les interventions dans ces pièces sont préconisées 1x/semaine, entre le lundi et le samedi. Le titulaire devra indiquer par service le jour d'intervention retenu.

Il est attendu sur ces pièces uniquement un nettoyage manuel des sols, des poignées et interrupteurs.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera 3x/semaine, les lundi, mercredi et vendredi, ou, les lundi, jeudi et samedi. Le titulaire le précisera pour chaque service.

- Chambres patients

Typées « Chbre/Box patient », les interventions dans ces pièces sont préconisées en 7/7 et 1x/Jr. Il s'agit de chambres d'hospitalisation ou de garde.

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage manuel uniquement des sols pour la pièce principale, des sanitaires de la chambre (avec ou sans douche, incluant sol, murs, robinetterie, tous les accessoires sanitaires et leur contenant, poubelles) ainsi que des poignées et interrupteurs.

Il est à noter que dès lors que le titulaire intervient dans un service, il prend en charge toutes les chambres, occupées ou non.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le prestataire ne réalise pas de purge, et, dans la pièce principale, ne prend pas en charge les surfaces (tablettes ou tout autre support), ni le mobilier, sauf sur demande exceptionnelle et expresse du service Propreté du bénéficiaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera chaque jour de prestation

Le réassort en consommables dans les sanitaires des chambres doit être effectué au moment adéquat et lors d'une prestation quotidienne. Aucun stockage « de secours » ne sera toléré dans ces pièces pour des raisons d'hygiène évidentes.

=> Focus chambre de garde :

1/ Localisation des chambres de garde : 2

- MIGNOT : en néonate, 1 au labo (uniquement sol/SdB) au 1er, 6 aux URG ADULTES au 1er, 3 en REA, 6 en ENDO DIG au 2ème, 2 en USIC, 1 en cardio 1, 6 en scintigraphie/mater au 3ème, 1 en USINV, 1 en hématologie au 5ème, 1 à l'UMC1 au 6ème

- DESPAGNE : 1 chambre à l'UMJ au 3ème

2/ Les heures de réfection de ces chambres sont le plus souvent avant 8h. Toutefois, et étant donné la spécificité de celles-ci, des horaires seront à établir avec chaque service à la prise du marché.

Les draps seront à récupérer dans les lingerie ou sur les chariots du service pour faire les lits, et le sale mis dans un sac bleu, déposé à l'endroit adéquat.

- Chambres résidents

Typées « Chbre/Box résident », les interventions dans ces pièces sont préconisées en 6/7 (le jeudi sera le jour sans prestation) et 1x/Jr. Il s'agit de chambres de lieux de vie (EHPAD, foyers, maison d'accueil).

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage manuel uniquement des sols pour la pièce principale, le nettoyage des sanitaires de la chambre (avec ou sans douche, incluant sol, murs, robinetterie, tous les accessoires sanitaires et leur contenant, poubelles) ainsi que des poignées et interrupteurs.

Il est à noter que dès lors que le titulaire intervient dans un service, il prend en charge toutes les chambres, occupées ou non.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le prestataire ne réalise pas de purge, et, dans la pièce principale, ne prend pas en charge les surfaces (tablettes ou tout autre support), ni le mobilier, sauf sur demande exceptionnelle et expresse du service Propreté du bénéficiaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera chaque jour de prestation

Le réassort en consommables dans les sanitaires des chambres doit être effectué au moment adéquat et lors d'une prestation quotidienne. Aucun stockage « de secours » ne sera toléré dans ces pièces pour des raisons d'hygiène évidentes.

- Sanitaires

Typés « sanitaires du personnel » ou « sanitaires publics », les interventions dans ces pièces sont préconisées en 5/5 ou 7/7 sur tous les sites (selon que le service concerné est ouvert du lundi au vendredi ou au dimanche).

S'il s'agit de sanitaires du personnel, la fréquence est notée à 1x/Jr. Pour les sanitaires publics, visiteurs ou patients, la fréquence est notée à 2x/Jr et les heures de passage devront impérativement être avant 8h et entre 12h et 14h.

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage manuel des sols, des murs, du sanitaire et/ou de la douche, de la robinetterie, de tous les accessoires sanitaires et leur contenant, des poubelles, ainsi que des poignées et interrupteurs.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera chaque jour de prestation.

Le réassort en consommables doit être effectué au moment adéquat et lors d'une prestation quotidienne. Aucun stockage « de secours » ne sera toléré dans ces pièces pour des raisons d'hygiène évidentes.

Exception : sanitaires publics en zone « grand flux »

Ceux-ci sont indiqués dans le fichier détaillé des surfaces, avec une fréquence supérieure à 2x/Jour.

Il est attendu sur ces pièces les mêmes types de prestations que pour un sanitaire public « classique » (cf. ci-avant).

- Salles de réunions ou de formation

Typés « salle de réunion / formation », les interventions dans ces pièces sont préconisées 1x/semaine et 1x/Jr, entre le lundi et le samedi. Le titulaire devra indiquer par service le jour d'intervention retenu.

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage manuel des sols et du mobilier (en particulier tables et chaises) ainsi que des poignées et interrupteurs.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera 3x/semaine, les lundi, mercredi et vendredi, ou, les lundi, jeudi et samedi. Le titulaire le précisera pour chaque service.

- Espaces d'attente ou d'accueil

Typés « zone accueil / attente », les interventions dans ces pièces sont préconisées en 5/5 ou 7/7 et 1x/Jr sur tous les sites (selon que le service concerné est ouvert du lundi au vendredi ou au dimanche).

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage manuel ou mécanique (selon s'ils sont dans la circulation ou en local fermé) des sols et du mobilier (en particulier des tables et des chaises) ainsi que des mains courantes, poignées et interrupteurs.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera chaque jour de prestation.

- Circulations

Typées « circulation intra » ou « circulation générale », les interventions dans ces zones sont préconisées en 5/5 ou 7/7 sur tous les sites (selon que le service concerné est ouvert du lundi au vendredi ou au dimanche).

- ⇒ Une « circulation intra » est une circulation à l'intérieur du service, nettoyée de façon mécanisée 1x/Jr avant 9h.
- ⇒ Une « circulation générale » permet l'accès entre services, vers un service, ou est une zone de grand passage (« grand flux ») et est entretenue 2x/Jr. Le nettoyage est mécanisé le matin avant 8h et manuel entre 12h et 14h.

Il est attendu sur ces zones un nettoyage des sols, ainsi que des mains courantes, poignées et interrupteurs.

Les finitions, dans ces zones, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Il n'y a pas de ramassage des poubelles dans les circulations.

Exception : fréquences pour les « circulations générales » en zone de grand flux

Celles-ci sont indiqués dans le fichier détaillé des surfaces, avec une fréquence supérieure à 2x/Jour.

Il est attendu sur ces pièces, à chaque passage, un nettoyage mécanisé à des heures qui seront précisées au moment de la mise en place du marché

- Locaux « soins »

Nous avons regroupé sous cette appellation l'ensemble des pièces où :

- il se déroule une activité de soins (salle de consultation, d'examen, de kiné, poste de soins infirmiers,)
- il se déroule une activité diverse (lecture, préparation naissance, atelier diététique, jeux, ...)
- il y a un flux patients important (secrétariats, ...)
- il y a un point d'évacuation d'eau (locaux « salubrité », vidoirs, ...)
- du linge sale est stocké avant évacuation (locaux « goulottes », ...) ou du linge (propre/sale) est traité

Les interventions dans ces pièces sont préconisées en 5/5 ou 7/7 et 1x/Jr sur tous les sites (selon que le service concerné est ouvert du lundi au vendredi ou au dimanche).

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage des sols.

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le titulaire ne prend pas en charge les surfaces hautes, quelles qu'elles soient.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera à chaque passage.

- Salles de repas

Typées « salle de repas », les interventions dans ces pièces sont préconisées en 5/5 ou 7/7 et 1x/Jr sur tous les sites (selon que le service concerné est ouvert du lundi au vendredi ou au dimanche).

Il est attendu sur ces pièces un nettoyage des sols et du mobilier (en particulier des tables et des chaises). Les éléments d'électroménager (parties int/ext) sont pris en charge uniquement dans les salles de repas destinées au public ou patients

Les finitions, dans ces pièces, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Le ramassage des poubelles dans ces pièces se fera à chaque passage.

- Escaliers

Typés « Esc / Ascenseur », les interventions dans ces zones sont préconisées en 5/5 ou 7/7 s'il s'agit d'escaliers visiteurs ou de secours donnant sur une zone de soins. Ils seront nettoyés 1x/trimestre s'il s'agit d'escalier de secours ne donnant pas sur un service de soins. Les précisions par escalier sont données dans le fichier détaillé des surfaces.

Il est attendu un nettoyage des marches, contre marches, rampes.

Les finitions, dans ces zones, seront prises en charge par le titulaire 1x/mois, selon un planning par zone défini et communiqué au bénéficiaire par le titulaire.

Il n'y a pas de ramassage des poubelles dans les escaliers.

- Ascenseurs

Typés « Esc / Ascenseur », les interventions dans ces zones sont préconisées en 5/5 ou 7/7.

Pour les ascenseurs transportant des déchets, le lavage du sol est fait au détergent / désinfectant (précision donnée dans le fichier des surfaces).

Il est attendu un nettoyage du sol, de toutes les parois (vitrées ou non), des mains courantes, des rails et des boutons.

Une traçabilité est demandée pour chaque ascenseur.

Il n'y a pas de ramassage des poubelles dans les ascenseurs.

- Finitions

Elles sont prises en charge UNE FOIS PAR MOIS, *au même moment que la prestation classique*

Il s'agit du :

- * Dépoussiérage et nettoyage des luminaires (avec une tête de loup par exemple)
- * Dépoussiérage/nettoyage des bouches d'aération/radiateurs/grilles ventilation (hauteur d'homme)
- * Dépoussiérage et nettoyage des plinthes et des prises
- * Dépoussiérage et nettoyage des coins de murs
- * Nettoyage local de traces/taches sur les surfaces verticales
- * Nettoyage des toiles d'araignée
- * Nettoyage des portes (incl. rebords et contours, oculus, poignée) sur les 2 faces

➤ Focus décapage:

Le chiffrage de la prestation de nettoyage bio nettoyage devra intégrer 10 000 m² de décapage de sol qui seront pour la plupart réalisés entre juin et octobre.

La prise en charge éventuelle du décapage des murs sera étudiée au cas par cas entre le bénéficiaire et le titulaire. Selon la surface à traiter, la prestation sera intégrée au moment du décapage des sols ou fera l'objet d'un devis au tarif horaire du BPU.

Il est demandé au titulaire de prévoir un outil/ document détaillé de suivi qui sera mis à jour lors des points de rencontre entre le titulaire et le bénéficiaire. Cet outil/document devra être opérationnel dans les 10 jours suivant la date démarrage du marché.

➤ **Modalités de fréquences à respecter :**

Les fréquences indiquées dans les annexes le sont à titre indicatif et à minima et relèvent d'un fonctionnement normal donc hors situations exceptionnelles, et en conditions météorologiques normales. **Si le titulaire le juge nécessaire, il pourra proposer une adaptation de son organisation dans des cas qu'il définira.**

Le candidat devra présenter dans son offre son organisation /préconisation dans le cas d'une situation exceptionnelle.

Différents cas possibles :

- Sur les prestations en 1/7 ou moins, le titulaire aura la responsabilité de réaliser une prestation hautement qualitative au moment de son passage.
- Sur les prestations en 5/5, 5/7 ou 7/7, le prestataire aura la responsabilité de permettre au service de rester à un haut niveau d'hygiène et de propreté à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire devra respecter les indications concernant les *jours d'intervention* :

- En « 5/5 » : il intervient à minima 1x/jour sur 5 jours de la semaine, du lundi au vendredi
- En « 5/7 » : il intervient à minima 1x/jour sur 5 jours de la semaine, entre le lundi et le samedi
- En « 1/7 » : il intervient à minima 1x/jour sur 1 jour de la semaine, entre le lundi et le samedi
- Ramassage des poubelles « de bureau » : réalisé au quotidien pour les locaux pris en charge en 5/5, 5/7 ou 7/7, la prestation devra se faire en lundi/mercredi/vendredi OU en mardi/jeudi/samedi pour les autres.
- Pour toutes les prestations hors 5/5 et 7/7, le prestataire devra indiquer quels jours il intervient par site et par service.

C. Cadences



Le titulaire doit remplir les colonnes « cadences (m²/heure » et « temps min ») dans l'annexe 6 « Cadences ».

En cas de rajout de prestation récurrente par voie d'avenant, le coût de la prestation sera calculée sur la base du fichier des cadences m²/heure (cf. annexe 6 « Cadences ») préalablement rempli par le titulaire au moment du dépôt de son offre.

La cohérence des cadences fera l'objet d'une notation technique du candidat (Cf. Règlement de consultation-critère de jugement des offres). **L'absence de cette annexe sera pénalisée par une note de 0/5.**

5.3. Prestation d'entretien de la vitrerie et gestion des déchets inhérents

La prestation d'entretien de la vitrerie couvre tous les services des sites du Centre hospitalier de Versailles et ses annexes.

Elle se découpe comme suit :

Les surfaces en m² estimées correspondent à 2 faces

SITE	Surface (S ²) Vitrée Estimée (m ² - 2 faces)	Proportion vitrerie du site / l'ensemble	Dont à la perche (m ² - 2 faces)	Nombre de prestation sur 6 ans	S ² moyenne / an 2 faces
MIGNOT 7 ^{ème} au 3 ^{ème}	5 402	19,8%	1890	3	11 647
MIGNOT 2 ^{ème} au -2	14 678	53,8%	5138	2	
RICHAUD-EHPAD	2 198	8,1%	770	6	
RICHAUD-SMR/SOUS SOL	1 106	4,1%	386	3	
PSYCHIATRIE VERSAILLES	1 674	6,1%	586	2	
IFSI	1 498	5,5%	524	2	
SITES DEPORTES de MIGNOT	734	2,7%	256	2	
TOTAL VITRERIE	27 290	100%	9 550		

Cf. Annexe 3 « détails des surfaces et des fréquences de vitrerie »

Un planning sera défini entre les deux parties à la mise en place du marché de façon à répartir la charge sur la durée totale du marché. Le titulaire devra proposer son organisation.

A. Contenu de la prestation :

La prestation de vitrerie comprend :

- ✓ Nettoyage du vitrage intérieur et extérieur **à hauteur d'homme ou faisable à la perche**
- ✓ Encadrements et rebords de fenêtres

Toute autre prestation sur de la vitrerie sera soumise à devis et bon de commande sur la base du bordereau de prix (BPU) du présent marché.

B. Détail de la prestation :

Intérieure (type cloison vitrée): à l'usage et uniquement sur l'enlèvement des traces, taches/éléments collants (sur les 2 faces). Cette prestation, quand elle doit avoir lieu, se faisant pendant une opération de (bio) nettoyage, ne fera pas faire l'objet d'un chiffrage supplémentaire.

Extérieure (type baie vitrée, fenêtre) : sur les 2 faces, incluant l'enlèvement des éléments collants, dépoussiérage et nettoyage des rainures et contours, appuis et châssis/bâti

5.4. Prestation de restauration et gestion des déchets inhérents

Cf. Annexe 4 Liste des missions de restauration

Cf. Annexe 5 Flux chariots restauration

A. Périmètre de la prestation :

Le présent marché comprend exclusivement les prestations de restauration hors production de repas pour les sites suivants :

- Site principale, l'hôpital André Mignot
- Site extérieur, Richaud

Sont expressément exclues du présent marché :

- L'achat des denrées alimentaires
- L'élaboration des menus
- la préparation et la cuisson des repas
- La diététique médicale et la validation nutritionnelle

B. Détail de la prestation :

➤ Site principal André Mignot

- Missions de Distribution des repas dans les services :

La distribution des repas sur le site de l'hôpital André Mignot concerne uniquement les patients (219 000 patients par an). 438 000 repas produits (midi et soir) par an (365 jours). Ce qui représente par jour 600 repas produits midi et 600 repas produits soir.

Le service quotidien des repas concerne 3 repas/jour (petit déjeuner, déjeuner et dîner) du lundi au dimanche.

- Monter les chariots dans les services suivant l'organisation définie du service restauration (*cf. annexe 5 « Flux chariots restauration »*)
- Vérification des chariots de distribution dans les services (activation de la borne de chauffe)
- Remise en température des plats dans le respect réglementaire de la chaîne du chaud et du froid et selon les procédures définies par l'établissement (Procédures qui seront définies lors de la mise en place du marché)
- Préparation des chariots pour redescente à la plonge (Les AS/ ASH déposent les chariots près des ascenseurs dédiés pour faciliter leur collecte par l'agent du prestataire).

- Missions de fin de service

- Lancement du tunnel de nettoyage de la plonge
- Collecte des bacs gastro vides
- Acheminement des bacs gastro vers l'endroit défini pour le nettoyage
- Nettoyage des matériels et équipements utilisés : chariots et bacs gastronomes en retour de chaîne y compris le nettoyage des cagettes venant du centre Hospitalier du Vésinet et des 4 navettes, 2 venant des internats et 2 venant du SAMU".

- Gestion de la vaisselle (lavage, tri, stockage) : Les plateaux repas comprennent: assiette + bol + verre+ couverts+ ramequin+ plateau.
- Gestion des déchets alimentaires selon les filières en vigueur :
 - Collecte des déchets issus des repas
 - Tri sélectif selon les consignes de l'établissement
 - Gestion des bio déchets (le cas échéant)
 - Vidage, nettoyage, désinfection intérieur/extérieur et évacuation des contenants à déchets.

A noter que les zones de plonge se situent au self et à la cuisine centrale. :

- Cuisine centrale : plonge batterie de cuisine, ustensiles, plonge des plateaux repas des patients, petit et grand matériels + bacs gastro.
- Self : plonge des plateaux repas du personnel

- Autre prestation : Mise en place & remise en place de la salle suite à un évènement

La mission est de déplacer/replacer les tables et chaises en plus de la charge normale de travail.
L'évènement concerné est le Noël des enfants.

Evènements récurrents :

Chaque année, certains évènements sont organisés et gérés en lieu et place de l'activité habituelle. Il s'agit des Vœux et de la Fête de l'Olivier. Les demandes de prestation inhérentes ne pourront donc faire l'objet d'aucune facturation ni d'un recours aux heures de régie car si l'un d'eux génèrent une suractivité, l'autre génère une sous activité, qui se compensent.

Pour les vœux, il s'agit de déplacer tables et chaises pour préparer l'évènement, puis les remettre à leur place habituelle après l'évènement. Pour la Fête de l'Olivier, il s'agit de gérer les déchets sur le « tapis vert », lieu de l'évènement.

➤ Site extérieur Richaud

- Missions de Distribution des repas dans les services :

La distribution des repas sur le site de Richaud concerne uniquement les patients (58 960 patients par an).
119 945 repas produits à l'année (midi et soir) par an (365 jours).

Le service quotidien des repas concerne 3 repas/jour (petit déjeuner, déjeuner et dîner) du lundi au dimanche.

- Monter les chariots dans les services suivant l'organisation définie du service restauration (*cf. annexe 5 « Flux chariots restauration »*)
- Vérification et préparation des chariots de distribution (mise en route, chauffe, installation vaisselle, ustensiles, plateaux)
- Remise en température des plats dans le respect règlementaire de la chaîne du chaud et du froid et selon les procédures définies par l'établissement (*cf. annexe 6 « Procédure de remise en température »*)
- Acheminement des plateaux repas : du chariot jusqu'aux unités de soins

- Préparation des chariots pour redescende à la plonge : l'agent du prestataire monte dans les services et récupère les chariots (Les AS/ ASH déposent les chariots près des ascenseurs pour faciliter leur collecte par l'agent du prestataire).

- Missions de fin de service

- Collecte des bacs gastro vides
- Acheminement des bacs gastro vers l'endroit défini pour le nettoyage
- Nettoyage des matériels et équipements utilisés (chariots et bacs gastronomes dont 20/25bacs de l'EHPAD)
- Gestion de la vaisselle (lavage, tri, stockage) : les plateaux repas comprennent: assiette + bol + verre+ couverts+ ramequin+ plateau.
- Remplissage et lancement des lave-vaisselles (offices)
- Gestion des déchets alimentaires selon les filières en vigueur :
 - Collecte des déchets issus des repas
 - Pas de tri sélectif sur Richaud.

A noter que les zones de plonge se situent au self et aux cuisines « satellites » :

- Cuisines « satellites » : plonge des plateaux repas des patients, bacs gastro.
- Self : plonge des plateaux repas du personnel



- A noter que le nettoyage de l'ensemble des matériels et équipements ainsi que l'intégralité du nettoyage de la vaisselle devra être réalisé **systématiquement à chaque fin de service le jour même**.

Aucune vaisselle ou plonge ne pourra subsister et être constatée le lendemain matin.

Tout manquement à cette obligation, dûment constaté, pourra entraîner l'application de pénalités par le responsable de la propreté du site concerné, conformément aux dispositions prévues au CCAP.

- A noter : Le (bio) nettoyage de la partie restauration est détaillée dans l'*annexe 2a « Détails des surfaces et fréquences nettoyage MIGNOT »*. Etant donné que cela relève du domaine de la propreté **le coût du nettoyage de la partie restauration est à intégrer dans la DPGF** de la prestation récurrente de nettoyage et bio nettoyage.

5.5. Méthodologie

→ SOLS :

=> Les sols sont par défaut nettoyés à l'eau. Si le résultat attendu ne peut être obtenu avec l'utilisation de l'eau seule, le titulaire choisira de façon autonome la méthode adéquate avec validation des produits par l'EOH/SPRI.

=> Les taches ou traces/matières incrustées au sol seront éliminées de façon ponctuelle, à la main, avec détergeant et désinfectant, et ce de façon autonome par le titulaire.

Exceptions : à traiter avec **détergeant et désinfectant 7j/7**, en zones à risque élevé :

- Tous sites/ services : les sanitaires, douches, lavabos, ascenseurs transportant des déchets

- Les sols du laboratoire : seules les pièces où sont réalisés des actes techniques sont à entretenir avec détergeant/désinfectant.
- Pour tous Locaux recevant des enfants un nettoyage en détergeant/désinfectant doit être prévu à chaque prestation. Les services concernés sont :
 - Pédiatrie - 7 ème Mignot
 - Urgence Pédiatrique - 1 er étage Mignot
 - Consultation Pédiatrique - 1 er étage Mignot
 - Despagne (CAMSP, DIPEA, Crèche)
 - Rue d'Artois - Rdc
- La lingerie centrale du sous-sol sera nettoyée avec du détergent/désinfectant 1 x par an en lieu et place d'une prestation à l'eau.

Cette liste est susceptible d'évoluer.

→ SURFACES :

Les surfaces sont, partout, à traiter au détergeant / désinfectant.

6. DESCRIPTION DU CREDIT D'HEURE DE REGIE

Il s'agit d'un crédit d'heure utilisable par le bénéficiaire, pour n'importe quel type de prestations. A chaque début de mois, le solde du nombre d'heures du mois précédent est reporté.

40 heures dites « de régie » sont intégrées à la réponse du titulaire dans la DPGF.

Un document de suivi mensuel sera réalisé par le titulaire. Il inclura le solde d'heure du mois M-1, la consommation d'heures du mois M, et le solde pour M+1.

Chaque heure utilisée devra être justifiée avec la copie du mail de demande, et ces copies (mail) doivent systématiquement être jointes au document de suivi des heures de régie.

Afin que ces heures de régies n'impactent pas les prestations récurrentes le titulaire indiquera l'organisation qu'il prévoit.

7. DESCRIPTION DES PRESTATIONS A LA DEMANDE

7.1. Dispositions générales de la prestation

Les prestations dites « à la demande » sont réalisées de manière ponctuelle.

Pendant la durée de validité du marché l'établissement bénéficiaire pourra demander au titulaire des prestations ponctuelles (en semaine ou en week-end).

En fonction du nombre d'heures nécessaires pour réaliser la prestation ponctuelle le bénéficiaire choisira d'utiliser son crédit d'heures de régie (Cf. « 6. Description du crédit d'heure de régie ») ou procédera à une demande de devis au prix indiqué dans le Bordereau de Prix Unitaire (BPU).

Le coût de la prestation à l'heure **doit inclure** l'ensemble des coûts associés à la prestation y compris les **temps de déplacement éventuel et le matériel et équipement** nécessaire à la réalisation de la prestation.

Typologie des prestations à la demande :

- ✓ Prestation de nettoyage ponctuelle
- ✓ Remise en état ponctuelle des locaux
- ✓ Vitrerie en hauteur et difficile d'accès
- ✓ Entretien des espaces extérieurs

7.2. Modalités de fonctionnement

Demande via devis/bon de commande:

Ce devis sera établi par le titulaire seul si la prestation est simple ; et en commun avec le bénéficiaire si la prestation est complexe.

Le titulaire devra respecter les éléments attendus dans le devis, Cf. Annexe 8 « Devis type »

La demande de devis sera envoyée par mail par le bénéficiaire au titulaire en mentionnant les zones/locaux concernées, les surfaces, la nature et éventuelle la fréquence d'entretien.

Le titulaire devra accusé réception par retour de mail sous 48 heures en joignant son devis (Cf. devis type). Le titulaire pourra ajouter toute autre information qu'il jugera nécessaire pour la compréhension du chiffrage.

Attention le mail de demande devra impérativement être joint au devis émanant du titulaire.

Si le devis est accepté, il fera l'objet d'un bon de commande émis par la cellule économique du bénéficiaire.

8. GESTION DES FLUX CHARIOTS/ARMOIRES

La gestion des flux concerne uniquement le site principal de André Mignot.

Cf. Annexe 10 " flux chariots magasin"

Cf. Annexe 11 " Flux chariots blanchisserie"

Ce service doit être chiffré dans la DPGF (Décomposition des prix globaux et forfaitaires).

Le titulaire assure dans le cadre du marché, la gestion quotidienne des flux logistiques internes nécessaires au fonctionnement des services de soins.

A ce titre, il prend en charge :

- L'acheminement des chariots de consommables depuis le magasin central (situé au sous-sol, -1) vers les unités de soins
- La distribution des armoires de linge propre en provenance de la blanchisserie (située au sous-sol, -1) vers les services
- La collecte et le retour des chariots ou armoires vides vers les zones de regroupement ou de stockage définies par le bénéficiaire (couloir devant le magasin central et blanchisserie)

Le titulaire devra impérativement respecter les circuits propres/sales indiqués ainsi que les horaires de récupération et de retour des chariots / armoires de linge.

Ces prestations sont réalisées du lundi au vendredi selon les horaires précisés sur chaque flux (*Cf. annexe 10 et 11*)

Le titulaire fournit les moyens humains nécessaires, et indiquera dans son offre l'organisation qu'il prévoit.

9. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au Titulaire de mettre en œuvre le nécessaire en méthode, qualité et intensité d'exécution et moyens, pour assurer un résultat de manière homogène (qualité de même niveau quel que soit le lieu où l'on se trouve) et régulière (qualité de même niveau quel que soit le jour de l'année) durant la période d'exécution du marché.

Il mettra en place pour ce faire une organisation permettant de gérer non seulement le quotidien sur l'ensemble des prestations lui incombant, mais aussi les situations dites *d'urgence*, les *prestations récurrentes non quotidiennes*, les *prestations sur demande* et *l'absence de ses agents*, à tout moment de l'année et en tout lieu.

Le titulaire du présent marché s'engage à exécuter les prestations conformément aux clauses du CCTP et du CCAP, aux règles de l'art et aux normes en vigueur. A ce titre, il est tenu aux obligations suivantes :

- Assurer une continuité de service en toutes circonstances, y compris lors des absences du personnel (maladie, congés)
- Respecter les délais, fréquences et niveaux de qualité définis au CCTP
- Employer du personnel qualifié, formé et en nombre suffisant pour garantir le bon déroulement des prestations
- Respecter l'organisation interne de l'établissement (horaire, consignes spécifiques par service)
- Respecter les règles de sécurité, d'hygiène et de confidentialité en vigueur dans l'établissement de santé
- Mettre à disposition un interlocuteur unique (responsable de site) joignable pendant les heures de prestation pour les soignants et pendant la semaine sur les horaires classiques de journée pour le service logistique.
- **Remonter tous dysfonctionnement constaté lors de la prestation notamment** : abattant sanitaire cassé, fuite d'eau, ascenseur en panne, prise de borne de chauffe défectueuse, ampoule cassée, serrure cassée etc....Si un dysfonctionnement, entraînant la non réalisation d'une prestation, n'a pas été signalé dès l'apparition du constat, le responsable de propreté du site concerné se laisse le droit d'appliquer une pénalité conformément au CCAP

9.1. Moyen Humain

Le titulaire doit :

- **Etre impérativement joignable sur ses jours de prestations (encadrement et astreinte)**
- Affecter un personnel en nombre suffisant, qualifié et formé aux techniques de bio-nettoyage, aux règles HACCP et aux procédures hospitalières

- Mettre en place un dispositif de remplacement immédiat en cas d'absence ou de défaillance d'un agent, afin de garantir la continuité du service.
- Fournir les plannings nominaux du personnel affecté par site, régulièrement mis à jour
- Veiller au respect des obligations sociales et réglementaires (paie, temps de travail, médecins du travail)
- Garantir le port d'une tenue vestimentaire réglementaire (blouse, badge nominatif, EPI selon zones)
- **Garantir la bonne compréhension de la langue française et de surcroît comprendre et accusé réception d'une consigne** : à minima les chefs d'équipe et personnel d'astreinte doivent être impérativement en capacité de s'exprimer et comprendre les consignes.
- Garantir les formations initiales et continue

La bonne compréhension des consignes de sécurité est exigée pour l'ensemble du personnel

En tant qu'employeur, le titulaire est responsable du personnel sur site, pour le compte de l'établissement bénéficiaire, en toute circonstance, et pour quelque cause que ce soit, en particulier :

- Des accidents de travail
- Des accidents survenant du fait du personnel
- Des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations
- Des vols sur le site imputable au personnel mis à disposition
- Du principe de laïcité

=> Focus sur le principe de laïcité :

Le titulaire s'engage à respecter et à faire respecter par l'ensemble de son personnel intervenant dans l'établissement du pouvoir adjudicateur le principe de laïcité applicable au service public.

A ce titre, le personnel du titulaire doit s'abstenir de toute manifestation ou expression de convictions religieuses, politiques ou philosophiques dans le cadre de la prestation.

Sont notamment interdits :

- toute forme de prosélytisme
- le port de signes ou tenues manifestant ostensiblement une appartenance religieuse
- tout comportement susceptible de porter atteinte à l'obligation de neutralité.

En cas de manquement, le pouvoir adjudicateur pourra exiger le remplacement immédiat de l'agent concerné, et appliquer le cas échéant les sanctions prévues au marché.

En cas de préjudice, la responsabilité du titulaire sera engagée conformément au CCAP du présent marché.

9.2. Moyen matériels, équipements et chariots

➤ Mise à disposition et conformité du matériel

- Le titulaire doit fournir l'ensemble du matériel nécessaire à la bonne exécution des prestations du présent marché dès son démarrage.
- Tout le matériel doit être en parfait état de fonctionnement, de propreté, uniquement destiné au bénéficiaire et adapté à un usage en milieu hospitalier, répondant aux exigences de sécurité, d'hygiène et de prévention des risques infectieux.
- Il doit naturellement être silencieux et économe en énergie électrique.

- Les équipements mis en œuvre doivent être conformes aux normes en vigueur (sécurité électrique, ergonomie, normes SF2H pour le bio-nettoyage)
 - Le titulaire est tenu responsable de toute dégradation due à l'utilisation du matériel, équipements, produits ou outils de nettoyage et restauration. Ainsi, tout dommage aux installations et équipements devra être pris en charge financièrement par le titulaire sur présentation du devis de l'entreprise qui sera en charge de ladite réparation. Si la réparation est réalisée en interne, et pour une dégradation simple, une pénalité sera appliquée conformément au CCAP (cf. « pénalités de détérioration »).
 - Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou qui seraient incompatibles avec le bon fonctionnement du service et dans des zones bien définies.
- **Maintenance des matériels, équipements**
- Le titulaire assure à sa charge la maintenance préventive et corrective des matériels.
 - Le titulaire doit présenter les matériels et équipements sur simple demande, pour vérification de conformité avec les normes de sécurité. En cours d'exécution, le matériel ou l'équipement peut aussi faire l'objet de contrôle de son état de propreté.
 - Tout matériel ou équipement défectueux en lien avec les prestations de nettoyage et de restauration, doit être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire à ses frais. Le titulaire s'engage à réaliser les vérifications périodiques de ses matériels et à mettre à disposition du bénéficiaire les documents l'attestant, dans l'outil dédié à cet effet.
 - Les carnets de maintenance et attestations de conformité doivent être tenus à jour et présentés à la demande de l'établissement.
- **Chariot de ménage et matériels**
- Ils sont à ranger dans le local ménage du prestataire une fois la prestation terminée, sauf exceptions sur certains services spécifiques (type blocs opératoires) où ils peuvent être stockés sur place (à définir communément lors de la mise en place du marché).
 - Les produits et matériels composants le chariot sont à récupérer au local principal du titulaire avant chaque période de prestation et doivent être ramenés dans ce même local après.
 - Les chariots et les matériels doivent être nettoyés et désinfectés après chaque usage. L'utilisation des balais à franges « type Faubert » est rigoureusement proscrite de même que la technique du balayage à sec (sauf extérieurs).
 - Des gants à usage unique sont fournis par le titulaire pour les prestations réalisées dans les unités (les gants de ménage à usage multiple sont proscrits des unités). A chaque prestation, l'agent doit en changer et réaliser une hygiène des mains.
 - Concernant les manipulations de produits (dilutions, utilisation de produits particuliers, etc...), c'est au prestataire de fournir et de choisir les EPI adaptés et validés par leur service de santé au travail (ou leur CHSCT ou équivalent) pour prévenir les risques professionnels. L'EOH/SPRI devra les valider.

Composition du chariot de ménage

- Les produits doivent être dûment étiquetés (nom du produit, concentration de la solution, nature du produit, limite d'utilisation, précautions d'emploi). Ils ne doivent pas être reconditionnés dans un contenant non prévu à cet effet.

- Ils peuvent être contrôlés à tout moment par le bénéficiaire, et, si celui-ci estime que les consommables sont sales, l'eau grise ou les indications ci-avant non respectées, il peut demander le remplacement immédiat dudit chariot auprès du titulaire
- Un panneau de signalisation avec pictogramme « attention sol glissant » doit toujours être présent, sur chaque chariot, et utilisé quand la situation l'impose (risques de glisse/chute).

9.3. Gestions des Produits et consommables

- Le titulaire doit fournir tous les produits nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté et d'hygiène, une fois obtenue la validation de l'EOH/SPRI et des responsables environnement du bénéficiaire. Ils doivent répondre aux normes attendues en milieu hospitalier. La fiche technique des produits devra être validée par l'EOH/SPRI au début du marché et à chaque changement de référence
- A noter que les consommables suivants seront fournis par l'ensemble des sites :
 - Les papier toilettes gros rouleaux
 - Rouleau d'essuie-mains
 - Savon neutre bidon de 5 l
 - Balai/socle WC
- Les produits utilisés dans les locaux de restauration (offices alimentaires, salles à manger) sont **impérativement « Eco Label »** et **agréés « contact alimentaire »** et doivent être rincés, sur les surfaces en contact direct avec des aliments, en respectant le délai de pause précisé sur l'étiquette du produit.
- Le titulaire s'engage à fournir des produits « éco labellisés Européen » et dont l'utilisation limite la pollution de l'eau, de l'air et du sol.
- Le titulaire s'engage à garantir la traçabilité des produits chimiques en tenant à jour une liste des produits utilisés accompagnée de la fiche technique et de la fiche de sécurité des produits, d'un procès-verbal d'essai et d'un échantillon référencé des produits.

Les produits proposés doivent recevoir l'agrément préalable du SPRI/EOH agréé à valider les produits utilisés avant toute utilisation sur le site.

Dans son mémoire technique, le titulaire doit fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations (la Fiche Technique et la Fiche de Données de Sécurité (FDS) de chaque produit proposé seront jointes à cette liste) et doit transmettre les mises à jour.

9.4. Règles d'utilisation des centrales de dilution

Les centrales de dilution peuvent être utilisées par le titulaire dès lors que les règles de dilution sont respectées et contrôlées par le titulaire. Le bénéficiaire pourra aussi les contrôler à tout moment.

9.5. Stockage des matériels et produits

Les matériels et produits sont stockés dans les locaux mis à disposition du titulaire. Ces locaux doivent

être **impérativement fermés à clé**. Le stockage est limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

9.6. Utilisation des fluides (eau et énergie)

L'énergie électrique et l'eau nécessaires à l'entretien des locaux sont fournies par le bénéficiaire. Ces énergies devront être utilisées sans gaspillage lors de l'exécution des prestations.

Le titulaire évite tout éclairage superflu et s'assure de l'extinction des lumières, de la coupure des fluides et de la remise en sécurité des locaux (fermeture portes et fenêtres, remise sous alarme) au départ de son personnel.

9.7. Hygiène et sécurité

➤ **Respect des protocoles d'hygiène de l'établissement**

- Les matériels de nettoyage et bio nettoyage doivent être dédiés par zone afin d'éviter toute contamination croisée
- Le chariot et auto laveuses doivent être nettoyés et désinfectés chaque jour de prestation en fin de service
- Les textiles (franges, mop, lingettes microfibres) devront être déposés dans un contenant dédié dans le local
- A chaque prestation, l'agent doit changer de gants et réaliser une hygiène des mains.
- Pour des raisons évidentes d'hygiène, les agents restent dans l'obligation de changer de tenue à minima chaque jour.

Le titulaire doit indiquer dans son dossier technique la méthode de lavage et d'entretien au quotidien des consommables réutilisables, entre autres, les bandeaux de lavages, qui sera validé par l'EOH/SPRI.

En cas de risque épidémique, certains protocoles pourront être modifiés ponctuellement ou par voie d'avenant. Le bénéficiaire devra en informer le titulaire le cas échéant.

Les Protocoles d'hygiène seront à évoquer lors de la réunion de mise en place du marché.

➤ **Respecter les consignes en matière de sécurité incendie et de circulation dans l'établissement**

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques doivent être évacués sans délai et au plus tard à la fin de chaque intervention dans les contenants adéquats (tri sélectif).

- **Prévenir immédiatement l'établissement bénéficiaire de tout incident, accident ou risque identifié**
- **Veiller à la bonne gestion et à l'élimination des déchets ménagers et DASRI conformément à la réglementation.**

9.8. Formation hygiène

Le titulaire s'engage à former son personnel à une bonne hygiène des mains, au bon usage et entretien de son matériel et équipements, aux bonnes méthodes d'utilisation et de stockage des consommables, aux précautions « standards » et à la conduite à tenir en cas d'accident d'exposition au sang (AES). A ce titre, le titulaire s'engage à mettre à disposition du bénéficiaire le planning / contenu des formations réalisées sur ces sujets.

Le titulaire et le bénéficiaire pourront organiser ensemble des sessions de formations « hygiène » avec le SPRI au démarrage des prestations et durant la durée du marché sous réserve des disponibilités de chacun.

9.9. Identification et sécurité des agents du titulaire

Le titulaire s'engage à fournir et renouveler si nécessaire à l'ensemble de ses équipes tous les EPI, PTI et moyens de communication nécessaires à l'exécution des prestations en tout type de situation.

Le titulaire devra prendre les dispositions nécessaires quant à la sécurité de ses agents par tous moyens.

Les agents y compris le personnel encadrant du titulaire devront porter une tenue distincte, propre et complète, permettant de les identifier facilement par le logo ou nom du prestataire.

La tenue vestimentaire proposée par le titulaire doit être validée par l'établissement bénéficiaire.

Le titulaire proposera dans son offre technique le détail des EPI.

9.10. Gestion des déchets

DAOM

Le titulaire doit fournir remplacer les sacs poubelles adaptés au secteur (taille et grammage), nettoyer et désinfecter les supports et contenants, collecter les déchets vers le local intermédiaire dédié à cet effet.

Si le titulaire génère lui-même des déchets (DAOM), il ne peut en aucun cas les laisser au sol ou laisser le sac qui les contient au sol et doit les mettre immédiatement dans le contenant/local appropriés. Il pourra prévoir sur ses chariots un stockage temporaire/intermédiaire adéquat et évacuer ensuite les déchets dans le local approprié. S'il trouve des déchets au sol (produits, consommables...), il aura la charge de les évacuer pour les déposer dans le contenant ou local approprié.

Les sacs ainsi récupérés doivent être impérativement **FERMÉS** et remplis maximum au 2/3. Si ce n'est pas le cas, il les évacuera via le bac approprié dans le local de déchets intermédiaire.

CARTONS

Si le titulaire génère des déchets carton, ils seront à centraliser dans les locaux intermédiaires prévus à cet effet. Ils doivent être pliés et déposés dans les bacs adéquats. Le titulaire ne gère pas les déchets *carton* des services (pris en charge par le service logistique du bénéficiaire)

DECHETS LIQUIDES (eaux résultant des opérations de lavage)

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux composant les prestations sont rejetées exclusivement dans les vidoirs des unités ou dans les cuvettes des WC pour les unités ne disposant pas de vidoirs.

CAS PARTICULIERS : ENTREES/SORTIES DES BACS ROULANTS :

Selon les sites, le titulaire peut être amené à sortir des bacs roulants pleins et rentrer des bacs roulants vides, de/dans le local déchets.

Les sites/services concernés sont :

SITE	SORTIE DU BAC DANS LE LOCAL DECHET		REMISE DU BAC DANS LE LOCAL DECHET		NBRE DE BACS DIB
PSYCHIATRIE VERSAILLES DESPAGNE	lundi+ mardi	15H	mardi + mercredi	avant 10H	6
PSYCHIATRIE VERSAILLES TCD	lundi + mardi	entre 15H et 17H	mardi + jeudi	avant 10H	1
PSYCHIATRIE VERSAILLES MDA	lundi + mardi	entre 15H et 17H	mardi + jeudi	avant 10H	1
PSYCHIATRIE VERSAILLES ARTOIS DIB	mercredi	avant 19h	jeudi	avant 7h	1
PSYCHIATRIE VERSAILLES ARTOIS Cartons	jeudi	avant 19h	vendredi	avant 7h	1

10. CONDITION D'EXECUTION

10.1. Etat des lieux

Le marché prend en compte la situation actuelle des revêtements de sol, du mobilier, de l'occupation des locaux et des différents paramètres susceptibles de créer des contraintes ou des obligations particulières.

Il se peut que certaines surfaces présentent un état de vétusté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Le Titulaire retenu disposera d'un délai de 1 mois (un mois), à compter de la date de démarrage du marché, pour identifier ces surfaces/secteur et les notifier aux référents du marché dont l'état ne permet pas d'atteindre les résultats qualitatifs souhaités.

Il conviendra de présenter les éléments suivants

- Localisation des zones,
- Nature du revêtement,
- Justification du caractère irréversible pour l'atteinte des résultats.

Ce jugement se fera en contradictoire avec le bénéficiaire, la décision finale restant autorité de l'établissement bénéficiaire. Passé ce délai, l'obligation de résultat sera attendue sur l'ensemble des surfaces.

Par ailleurs, à l'issue de cet état des lieux, le prestataire est invité à proposer des solutions (chiffrées ou non) pour corriger les situations de vétusté trouvées. L'établissement pourra décider de suivre ou non ces recommandations.

Si une remise en état ou autre frais pour retrouver un niveau de qualité correct doit être réalisée, cette prestation est au frais de l'établissement bénéficiaire.

10.2. Organisation attendue sur site

➤ Général

L'organisation mise en place par le prestataire, sur site, doit permettre d'assurer parfaitement la gestion, la supervision et la qualité des prestations réalisées.

Le titulaire devra s'assurer que son personnel est à jour sur l'ensemble des vaccinations nécessaires pour

le travail en milieu hospitalier.

L'organisation de chaque prestation sera soumise à validation par les responsables de propreté et restauration.

Le candidat devra présenter l'organisation à la journée, semaine et week-end pour l'ensemble des prestations du marché (nettoyage, vitrerie, restauration) qu'il préconise pour l'établissement bénéficiaire dans son mémoire technique. Celle-ci doit être détaillée (chef de site, d'équipe, nombre d'agents/secteur, heures d'intervention par secteur, nombre et horaires des agents aussi par secteur) et opérationnelle dès le 1^{er} jour de la mise en place effective du marché sur chaque site du bénéficiaire.

Tous les renseignements permettant d'en apprécier la pertinence seront formulés dans le mémoire technique et cadre de réponse technique :

- *Un organigramme détaillé pour chaque site: titre et périmètre, liens hiérarchique, missions principales, effectif*
- *Une proposition de planning d'exécution des prestations : type de prestations, nombre d'agents et d'heures par secteur*
- *Les fiches de poste : pour chaque catégorie d'intervenants, par zone et/ou type de prestation*
- *Les procédures internes de contrôles de prestations, consultables en temps réel avec des statistiques par zone et période sur l'outil informatique dédié.*
- *Le mode de gestion des absences, des urgences, de l'astreinte*

➤ **Permanence/astreinte**

Les référents propreté du bénéficiaire doivent pouvoir contacter les chefs de site et d'équipe du titulaire directement.

Une permanence « propreté » ou astreinte doit être assurée de 6h30 à 20h du lundi au dimanche inclus les jours fériés. Cette permanence doit pouvoir gérer les interventions « dites d'urgence » de n'importe quel site du Bénéficiaire.

La personne en charge doit être en capacité de comprendre facilement les demandes, d'exécuter ou faire exécuter la bonne prestation selon la demande et d'assurer un retour au demandeur.

Un « rapport mensuel de permanence » indiquera la liste *détaillée* des interventions sur M-1.

Le délai d'intervention est de 10 min (hors temps de trajet). La permanence ne doit répondre qu'aux *urgences*).

Seules les *urgences* peuvent être demandées directement par les services, toute autre demande devra être formulée par les référents Propreté du bénéficiaire (les urgences de nuit sont assurées par le personnel des services concernés).

➤ **Gestion des absences**

Le titulaire est tenu d'assurer la continuité de service tel que prévu dans le marché.

Toute absence de personnel intervenant sur site doit être transparent pour le bénéficiaire.

Les prestations doivent être maintenues via une organisation adaptée qui devra être présentée au bénéficiaire.

Toute absence doit être impérativement signalée en amont par le titulaire au responsable en charge du nettoyage sur site.

Toute absence constatée par le bénéficiaire, sans en avoir été préalablement informé par le titulaire, et ayant pour conséquence la non-exécution ou l'exécution partielle d'une prestation pourra être assujettie à une

pénalité de mauvaise exécution conformément au CCAP.

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire est tenu d'assurer les prestations indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité.

Le Titulaire doit définir son protocole de gestion pour les absences de (très) / courte / longue durée.

Le bénéficiaire pourra vérifier ce protocole à tout moment du marché. En cas de non-respect du « dit » protocole, la pénalité associée sera appliquée conformément au CCAP.

➤ **Encadrement du personnel**

Le titulaire doit présenter son organigramme.

Il est toutefois demandé à ce que les encadrants ne soient pas œuvrant, et qu'il y ait à minima :

- Un chef de site / d'exploitation
- Des chefs d'équipe répartis de façon adéquate sur les différents sites du bénéficiaire

Il est à noter que les agents dits « œuvrant » sont des opérationnels, formés, devant être en capacité ou avoir les moyens de signaler tout dysfonctionnement à leur encadrement (ampoules cassées, fuites d'eau, WC bouchés...)

Les missions de chaque niveau d'encadrement doivent être clairement explicitées.

10.3. Modalités d'accès et de sécurité sur le site

➤ **Accès sur site (clés, badge)**

Pour permettre l'exécution dans les meilleures conditions des prestations (rentrez dans les services de l'établissement faisant l'objet des prestations), **l'établissement bénéficiaire attribue un badge avec photo à chaque agent et des clés qui devront rester sur le site** (dans le local dédié au prestataire) en fin de prestation.

Ces badges, clés ou pass seront stockés dans une boîte à clés sécurisée, **à fournir par le titulaire et sous son entière responsabilité.**

L'utilisation des badges devra faire l'objet d'une traçabilité tenue par le titulaire et partagée avec le responsable sécurité du bénéficiaire. La boîte à clés sécurisée sera installée dans le local du titulaire par le bénéficiaire, sous l'entière responsabilité du Titulaire (une demande du titulaire devra être adressée au responsable propreté du bénéficiaire). **À chaque départ définitif, badge, clés et ou pass devront être restitués.**

Conformément au CCAP, En cas de perte, vol ou de casse des moyens d'accès (clés, badges), le titulaire doit en aviser immédiatement le représentant du bénéficiaire concerné par la perte afin que celui-ci prenne les mesures qui s'imposent. Le titulaire sera tenu pour responsable des frais engagés consécutivement et devra s'acquitter de ces frais.

Celles-ci sont remplacées et font l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif défini par le pouvoir adjudicateur conformément à l'application des pénalités du présent CCAP. Si cette perte nécessite le remplacement de l'ensemble des serrures, le pouvoir adjudicateur refacture cette prestation au titulaire.

➤ **Sécurité sur site (liste du personnel autorisé)**

Le titulaire devra fournir au représentant du bénéficiaire, la liste du personnel intervenant sur site, en précisant leur affectation géographique, la catégorie à laquelle l'agent appartient et les heures d'intervention du personnel. Cette liste sera transmise 10 jours minimum en début de marché et devra être mise à jour et

communiquée à chaque changement ou remplacement d'agent (temporaire ou permanent). Elle se présentera sous forme de trombinoscope (à minima les titres, effectif/secteur, noms et prénoms et photos).

Pour des raisons de sécurité évidente, les personnels du prestataire devront être à tout moment en possession de leur badge, avec photo, de façon visible.

Dans le cas de l'arrivée d'un nouvel agent de manière permanente, nécessitant la mise à disposition d'une clé ou de badge supplémentaire, le titulaire devra faire une demande d'autorisation écrite auprès de l'établissement bénéficiaire au moins 15 (quinze) jours avant l'arrivée du nouvel agent et mettra à jour la liste nominative de son nouveau personnel.

10.4. Plan de prévention

Le bénéficiaire dispose d'un modèle de plan de prévention qui pourra être coconstruit avec le titulaire à la mise en place du marché.

Cf. Annexe 10 « Plan de Prévention ».

10.5. Dispositions prévues pour l'équipe du titulaire

Locaux

Le titulaire a la possibilité d'y installer s'il le souhaite des équipements (machines à laver, sèche-linges, centrales de dilutions.) en ayant en amont informé le bénéficiaire.

Les temps de pauses des agents s'effectuent dans ces locaux. L'entretien des locaux mis à disposition est à la charge du titulaire.

Vestiaires

Un local dédié à cet effet (le titulaire fournissant alors les casiers, après validation par le bénéficiaire) ou un casier dans le vestiaire du personnel du site peut être attribué aux agents du titulaire. Les agents sont tenus de se changer dans leurs vestiaires.

Linge et tenues

Ils seront rangés dans les locaux mis à disposition du titulaire
Le prestataire doit en assurer le rangement et l'entretien.

10.6. Suivi de marché

Points de rencontre

Le titulaire et le bénéficiaire conviendront ensemble des modalités de suivi dès le marché attribué: fréquence, personnes présentes, documents de suivi, en plus du recours à l'usage de l'outil.

Un point hebdomadaire est cependant préconisé (point sur S-1 et S, revu des dysfonctionnements, des contrôles et des plans d'actions, validation des pénalités appliquées/applicables, réflexions sur les axes d'amélioration possibles.

Outil informatique

Le titulaire assure un suivi des prestations via un outil informatique, hébergé par le titulaire (mode web).

L'outil informatique contiendra à minima les éléments suivants et sera mis à jour de façon hebdomadaire :

- Les statistiques :

« Qualité » : ratio des prestations validées / non validées, par jour / semaine / mois

« Secteur » : ratio des prestations validées / non validées par zone/étage/service et jour/semaine /mois, pourcentage moyen des contrôles par zone

- Les rapports des autocontrôles du titulaire
- Le suivi des plans d'action

Les documents de travail devront être présents et facilement accessibles dans l'outil: liste des prestations récurrentes, organisation des prestations récurrentes non quotidiennes, plans du site, suivi des heures de régie, ...

Les smartphones, iPads ou tablettes qui seront utilisés pour remonter des informations dans l'outil devront permettre la prise de photo, par le bénéficiaire ou le titulaire.

Le titulaire fournira en prêt 3 tablettes au bénéficiaire, sur lesquelles son logiciel sera chargé ainsi que tous les documents nécessaires (*documents de travail*)

Documents devant être disponibles sur demande (incl. ou non dans l'outil)

- Le suivi des formations dispensées par le titulaire ou le bénéficiaire aux agents du titulaire
- Le plan de maintenance des équipements
- Les fiches techniques des produits validés par le SPRI du bénéficiaire
- le document de « suivi des dysfonctionnements »

10.7. Réunion de lancement

Dès la notification du marché, le titulaire devra sous 5 jours ouvrés se rapprocher de l'acheteur et les représentants de l'établissement (cadres de santé, hygiène, logistique) afin d'organiser une réunion de lancement dans les meilleurs délais pour préciser les conditions de mise en œuvre du marché.

Les points de cadrage principaux seront les suivants :

- Transmission des contacts (établissements et titulaires) pour le suivi des prestations
- Présentation de l'organisation proposée par le titulaire (effectifs affectés, planning annuel d'exécution, circuits de travail, fréquences de prestations, gestion des absences)
- Règlement intérieur et les modalités d'accès aux bâtiments
- Plan de prévention
- Etat des lieux
- Identification des locaux mis à disposition du personnel du titulaire
- Identification des locaux techniques (local ménage, stockage produits)
- Identification du matériel, équipement et chariot de ménage
- Cadrage sur les horaires de passage
- Fonctionnement du chariot de ménage
- Validation de l'état des lieux (délai de 1 mois à compter du démarrage des prestations)
- Validation EPI
- Protocoles d'hygiène à transmettre par l'établissement
- Procédure de remise en température
- Procédure de remontée de chariot
- Modalité de suivi (outil informatique, document etc....)
- Suivi des dysfonctionnements
- Document de suivi des heures de régie
- Document de suivi du décapage
- Point sur la reprise du personnel
- Principe de laïcité

- Document à remettre lors de la réunion (liste du personnel affecté, plan d'organisation détaillé)
- Mise au point de la facturation

11. QUALITE ET CONTROLE

11.1. Contrôle

Les contrôles ont pour objectif de garantir un haut niveau de qualité, de façon pérenne, en validant les prestations réalisées par le titulaire.

Ils sont réalisés à tout moment, en tous lieux, entre 8h et 16h, du lundi au vendredi et l'évaluation adaptée au type de prestation (quotidienne versus non quotidienne).

➤ Intervenants

Les contrôles sont faits par le bénéficiaire, le titulaire ou en contradictoire. Ils seront tous enregistrés dans l'outil de contrôle et pris en compte le cas échéant pour l'application de pénalités.

➤ Outils

Le titulaire mettra à disposition du bénéficiaire 3 tablettes permettant la réalisation des contrôles, avec le logiciel et les accès nécessaires. Cet outil permettra, entre autres, de partager les statistiques nécessaires sur les résultats des contrôles.

La traçabilité mise en place par le titulaire doit permettre de remonter rapidement à l'origine d'un incident en cas de réclamation ou de toxi- infection alimentaire dans le cas de la distribution des repas.

L'outil doit pouvoir fonctionner comme suit :

Niveaux de qualité constaté : 3 cas de figure peuvent être constatés, selon que le résultat est considéré comme *conforme*, *insuffisant/incomplet* ou *non conforme/non fait*. Différents éléments d'une pièce sont considérés (sol, poubelles, points de contact, surfaces verticales...) et chacun est évalué en fonction du niveau de qualité observé.

Pondération : les éléments d'une pièce ont une importance différente, et cela est intégré dans le calcul du résultat global de la pièce, grâce à un système de pondération à 3 niveaux (*importance forte, moyenne ou faible*).

Seuil d'acceptabilité : il est défini à hauteur de **85%** sur les locaux de *type* bureaux, les escaliers et les vestiaires, et à **90%** sur les zones communes générales (type hall d'entrée principale ou circulations principales dites « générales »), les sanitaires et les locaux dits « soins ».

Un contrôle dont le résultat est sous le seuil d'acceptabilité est considéré comme non validé et ouvre droit à des pénalités (cf. « Pénalités »).

Note générale : elle est le résultat de la somme des notes par ligne, une note étant elle-même le produit de la pondération par le niveau de qualité.

Exemple, sur les locaux de type bureau :

BUREAU				
Description	Critère d'évaluation	Coefficient pondération	Niveau de qualité 0 : Non conforme/non fait 0,5 : Insuffisant 1 : Conforme	Note
encadrement porte	Empoussièrement-Tâches-Traces	1		0
Points de contact	Empoussièrement-Tâches-Traces	3		0
Porte et poignée	Empoussièrement-Tâches-Traces	3		0
Poubelle, corbeille	Vide-Présence de sac- Etat de propreté	3		0
Radiateurs, bandeaux électrique et extincteurs	Empoussièrement-Tâches-Traces	2		0
Sol	Empoussièrement	3		0
Sol	Tâches-Déchets	3		0
Surfaces verticales (encadrement et appui de fenêtre, murs, prises électriques, plinthes...)	Empoussièrement-Tâches-Traces	2		0
TOTAL		20		0
	Note			
	Seuil d'acceptabilité	85%		

Cf. : Annexe 9 « Grille de contrôle »

➤ **Résultats :**

Quand la prestation est au niveau de la qualité attendue, le résultat du contrôle est égal ou supérieur au seuil établi. En deçà, le bénéficiaire se réserve le droit de demander une action immédiate, au frais du titulaire, et d'appliquer une pénalité (cf. CCAP).

Un fichier de « Suivi des dysfonctionnements » sera tenu par le titulaire et revu lors de la réunion hebdomadaire entre le titulaire et le bénéficiaire, pour permettre de déterminer sur chacun s'il relève d'une « pénalité applicable » (défaut confirmé par les 2 parties mais sur lequel aucune pénalité ne sera facturée) ou d'une « pénalités appliquée » (défaut confirmé par les 2 parties et générant la facturation d'une pénalité).

Des plans d'actions peuvent aussi être mis en place, par le titulaire ou conjointement entre le titulaire et le bénéficiaire si les défauts constatés sont récurrents. Ils seront aussi indiqués dans le fichier de suivi des dysfonctionnements.

• **Prestation de nettoyage et de bio nettoyage et vitrerie :**

Un échange aura alors lieu entre les parties afin de déterminer si la pénalité « de mauvaise exécution » (Cf. CCAP) reste « applicable » ou devient « appliquée ».

En cas de récurrence, le bénéficiaire se réserve le droit de demander une « remise en état conformément à l'attendu » (RECA), au frais du titulaire, en plus de la pénalité.

La remise en conformité à l'attendu (R.E.C.A) consiste à la remise en propreté totale et complète d'une zone. Il s'agit de la reprise d'une prestation non validée lors d'un audit ou d'un contrôle, la prestation étant alors à la charge du titulaire. La date de réalisation de cette prestation est définie d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire.

• **Prestation de distribution des repas:**

En ce qui concerne la restauration, Tout défaut ou manquement fera l'objet d'un mail. Un entretien avec le prestataire sera réalisé, afin de déterminer conjointement la nature du dysfonctionnement. Si le défaut et son impact sont avérés, une pénalité de mauvaise exécution (Cf. CCAP) sera appliquée.

11.2. Attendues de la qualité

➤ Prestation de nettoyage et de bio nettoyage et vitrerie :

En fin de prestation

Nous ne devons observer aucun déchet, aucune poussière, pas de tache ou de traces résiduelles d'essuyage ou de lavage, pas de trace de tartre, de doigts, d'élément collant. Cela est valable quel que soit le local contrôlé et l'endroit regardé (arrière ou haut de porte, plinthes, intérieur d'un placard de l'office, ...).

Les consommables doivent être réapprovisionnés dans le local concerné, en bonne quantité, au bon moment, en lieu et place où ils doivent se trouver et non en attente sur un support non adapté.

Lors d'un contrôle en décalé

Nous ne devons observer aucun déchet, aucune *concentration* de poussière, pas de *tâche sèche* ou de traces résiduelles d'essuyage ou de lavage, pas de trace de tartre, d'élément collant récent. Cela est valable quel que soit le local contrôlé et l'endroit regardé.

Les consommables doivent être réapprovisionnés dans le local concerné, en bonne quantité, au bon moment, en lieu et place où ils doivent se trouver et non en attente sur un support non adapté.

➤ Prestation de restauration :

La prestation de distribution des repas du soir constitue une étape essentielle du service rendu aux patients/résidents. Elle doit répondre à des exigences élevées en matière d'hygiène, d'organisation, de ponctualité et de qualité relationnelle.

Ponctualité et respect des horaires :

- Les repas doivent être distribués dans la plage horaire définie par l'établissement, de manière coordonnée avec les services de soins.
- Les équipes doivent être présentes et prêtes à intervenir à l'heure prévue et rester disponibles jusqu'à la fin du créneau horaire défini.
- Tout retard significatif doit être immédiatement signalé au cadre ou au référent du service.

Hygiène et sécurité alimentaire :

- Le personnel doit respecter strictement les protocoles d'hygiène alimentaire (HACCP)
- Les températures de distribution doivent être conformes aux normes en vigueur
- Aucun agent prestataire ne manipule, distribue ou confectionne les assiettes destinées aux patients

Comportement et relation avec les patients/résidents :

- Le personnel chargé de la distribution doit adopter une attitude professionnelle et bienveillante.

Respect de l'emplacement des chariots :

La livraison des chariots repas doit être réalisée dans chaque service de soins UNIQUEMENT et dans les espaces de réception prévus à cet effet, dans le respect strict des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le titulaire doit présenter dans son offre son plan d'assurance qualité précisant :

- **L'organisation des contrôles internes (avec fréquences des contrôles et outils)**
- **Les procédures de suivi et de traçabilité des prestations**

- Le dispositif de gestion des réclamations