

PROCEDURE ADAPTEE

**Prestations de services de mise en propreté et de bio-nettoyage
des locaux du Centre Hospitalier de 3H SANTE**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières CCTP
Dispositions Générales**

CCTP MAPA_2026_072

Sommaire

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES.....	6
ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ PUBLIC	6
ARTICLE 2 – NOTION D'OBLIGATION DE RESULTAT	6
ARTICLE 3 – OBJECTIF.....	6
ARTICLE 4 – MODALITES D'EVALUATION ET SYSTEMES DE SUIVI.....	6
4.1. Cahier des charges en termes de résultat.....	6
4. 2. Mise en route.....	7
ARTICLE 5 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES.....	7
5.1. A la charge de l'établissement.....	7
5.1.1. Locaux techniques.....	7
5.1.2. Local vestiaires	7
5.1.3. Énergie électrique et eau.....	8
5.1.4. Fourniture des consommables	8
5.2. A la charge du titulaire	8
5.2.1. Consommables et fournitures	8
5.2.2. Produits de nettoyage	8
5.2.3. Fourniture et qualité des matériels.....	9
5.2.4. Tenue vestimentaire	10
ARTICLE 6 – PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA COLLECTE ET L'EVACUATION DES DECHETS.....	10
6.1 Déchets solides.....	10
6.2 Déchets liquides (Eaux résultant des opérations de lavage).....	11
ARTICLE 7 – PRESCRIPTION D'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR SITE	11
7.1 État des lieux.....	11
7.2 Accès aux locaux.....	11
7.3 Horaires et plages de travail	11
7.4 Continuité de service	12
ARTICLE 8 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	12
8.1 Protocoles de bio nettoyage.....	12
8.2 Fiches méthodes.	12
8.3 Planning d'exécution.....	13
8.4 Traçabilité.....	13
8.5 Encadrement du personnel.....	13
8.6 Communication Client / Titulaire.....	14
ARTICLE 9 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LA SECURITE	15
9.1 Analyse des risques professionnels (document unique)	15

9.2	Formation à la sécurité.....	15
9.3	Plan de prévention.....	15
9.4	Habilitation et formation sécurité	15
9.5	Signalement d'anomalies	16
ARTICLE 10 – PRESCRIPTIONS RELATIVES A L'EVACUATION DU LINGE.....		16
ARTICLE 11 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE.....		16
11.1	Évacuation des déchets d'activités économiques (DAE).	16
11.2	Produits utilisés.	17
11.3	Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie.	17
11.4	Démarche développement durable.	17
DEUXIEME PARTIE : REFERENTIEL DES PRESTATIONS EN OBLIGATION DE RESULTAT		18
ARTICLE 12 – DOMAINE D'APPLICATION.....		18
ARTICLE 13 – PRINCIPE DE L'OBLIGATION DE RESULTAT.....		18
13.1	Précisions générales concernant la Prestation avec obligation de résultats	18
13.2	Unité de contrôle	19
13.3	Famille de qualité	19
13.4	Élément d'appréciation.....	19
13.5	Critères de propreté d'un élément	19
13.6	Seuil d'acceptabilité d'un secteur / d'une pièce	19
13.7	Évaluateur	20
ARTICLE 14 – DÉFINITIONS SPECIFIQUES.....		20
14.1	Poussières	20
14.2	Déchets.....	20
14.3	Taches	20
14.4	Coulures sèches	20
14.5	Traces de doigts.....	20
14.6	Traces résiduelles de lavage	21
14.7	Traces de tartre.....	21
ARTICLE 15 – DOCUMENTS DE REFERENCE APPLICABLES		21
ARTICLE 16 – INFRASTRUCTURES CONCERNEES PAR L'EVALUATION.....		21
16.1	– Repère, composition et définition des secteurs	21
16.2	– Composition des familles de qualité	21
ARTICLE 17 – MODALITES GENERALES DE SUIVI RELATIVES AUX FAMILLES DE LOCAUX.		22
17.1	Le sols	22
17.2	Les parois horizontales, obliques ou verticales	22
17.3	Les éléments spécifiques	23
17.4	Périodicité des évaluations	24

17.5	Plages horaires d'évaluation	24
17.6	Niveaux de suivi	24
17.7	Procédures d'évaluation	25
17.8	Critères d'acceptabilité ou de refus du secteur	25
ARTICLE 18 - MISE EN PLACE D'ACTIONS CORRECTIVES		25
TROISIEME PARTIE : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (sur bons de commande)		27
ARTICLE 19 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DE PROPRETE.....		27
1-	Nettoyage des locaux avant manifestations	27
2-	Nettoyage des locaux après manifestations	27
De 3 à 5 -Entretien des abords extérieurs, des patios, des terrasses		27
6-	Lessivage de murs tous locaux	27
7-	Détachage des marches et des contremarches des escaliers	28
8-	Cirage des sols en parquet.....	28
9-	Vitrification des sols en parquet.....	28
10-	Spray méthode des sols	28
11-	Cristallisation des sols en pierre marbrière	28
12-	Lavage de sol mécanisé.....	28
13-	Lavage mécanisé des sols plastiques	28
14-	Décapage des sols PVC et pose d'émulsion	28
15-	Entretien des sols textiles par la méthode injection extraction.....	29
16-	Entretien des sols textiles par l'opération combinée d'un shampooining moquette + méthode injection extraction	29
17-	Entretien des sièges textiles par la méthode injection extraction (assise + dossier).....	29
18-	Lessivage de faux plafonds	29
19-	Enlèvement des graffitis	29
20-	Dépoussiérage des voilages	29
21-	Dépoussiérage des stores vénitiens	29
22-	Chambre sortant.....	29
23-	Chambre garde hors prestation hôtelière	29
24-	Chambre garde avec prestation hôtelière	30
25 et 26- Bio nettoyage après travaux		30
27-	Dépoussiérage du mobilier	30
28-	Aspiration après sinistre	30
29-	Nettoyage des parkings extérieurs	30
30-	Nettoyage des parkings couverts	30
31-	Essuyage des équipements de laboratoire	30
32-	Equipement de matériels de cuisine	30

33-	Rebord de fenêtres extérieures	30
34-	Nettoyage des fauteuils roulants, lits et brancards.....	30
35-	Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur inférieure à 3 mètres	31
36-	Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur supérieure à 3 mètres	31
37-	Lavage de la vitrerie intérieure de hauteur supérieure à 3 mètres	31
38-	Toute prestation en lien avec la partie logistique de l'établissement (y compris la collecte du linge)	31
39-	Toute prestation en lien avec le bionettoyage des zones tertiaires des locaux de l'établissement.....	31
ARTICLE 20 - PRESTATIONS HOTELIERES		31
20.1	Distribution des repas	31
20.2	Préparation des salles à manger.....	31
20.3	Distribution des repas au personnel soignant	32
20.4	Mise en chauffe des collations et repas.....	32
20.5	Débarrassage des plateaux	32
20.6	Désinfection des fontaines.....	32
20.7	Purge des points d'eau.....	32
20.8	Nettoyage de la vaisselle des petits déjeuners ou collation	32
20.9	Nettoyage des matériels et petits matériels des offices alimentaires.....	32
20.10	Réfection des chambres de gardes	32
20.11	Prestation Complémentaire Hors périmètre	33
20.12	Permanence	33
ARTICLE 21 – MODALITES DE RECEPTION.....		33
ARTICLE 22 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES ET MISE EN PLACE D'ACTIONS CORRECTIVES		
.....		33

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ PUBLIC

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives **aux prestations de maintien en propreté des locaux des bâtiments** du Centre Hospitalier 3H SANTE.

Cela inclut :

- **La mise en propreté des locaux tertiaires et zones de soin :**
 - En obligation de résultat (offre de base)
 - En obligation de moyen (offre en variante)
- **La mise en propreté de prestations ponctuelles en obligation de moyen .**

Lieu d'exécution de la prestation :

3H SANTE – 17 rue Voise – Bâtiment « Les Diamants » – 54450 BLAMONT

ARTICLE 2 – NOTION D'OBLIGATION DE RESULTAT

L'obligation de résultats est une **obligation en vertu de laquelle le prestataire est tenu d'un résultat précis et vérifiable.**

Sa responsabilité sera engagée sur la simple constatation que l'obligation n'a pas été exécutée.

Le prestataire ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en prouvant la survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 3 – OBJECTIF

L'objectif est d'obtenir un niveau de propreté conforme à l'obligation de résultat telle que décrite en seconde partie du présent CCTP.

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires en fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.) et intensité (prestations régulières, spray méthode, décapage, pose d'émulsion, shampoing moquette, cristallisation, etc.) pour assurer ce résultat de manière homogène et régulier durant la période d'exécution du marché conclu en application de l'accord-cadre.

En cas de dégradation des sols liée à l'usage des locaux (usure rapide de l'émulsion des sols PVC), le titulaire du marché devra remettre en état à ses frais les sols autant de fois que nécessaire, pour garantir au client un aspect conforme à la qualité voulue par ce dernier.

Un état des lieux détaillé lors de la mise en place du marché devra être effectué par le prestataire entrant, en présence du référent en charge du marché de l'établissement dans le premier mois.

Un compte rendu devra être réalisé et validé par les deux parties lors des trois mois de la période de mise en place.

ARTICLE 4 – MODALITES D'EVALUATION ET SYSTEMES DE SUIVI

4.1. Cahier des charges en termes de résultat.

Les prestations objet du présent accord-cadre devront être conformes aux spécifications décrites dans l'Annexe 6 du CCAP « Protocoles » définissant les prestations de maintien en propreté du présent accord-cadre par zones, spécifiques à l'établissement.

Les prestations feront l'objet d'une évaluation régulière par l'établissement, dans les conditions fixées par les articles 1 et suivants de la Deuxième partie du présent CCTP.

4. 2. Mise en route

Dès le début de l'exécution du marché, l'établissement procédera à des évaluations mensuelles suivant les dispositions décrites dans la "Deuxième partie : Référentiel des prestations en obligation de résultat", afin d'évaluer le niveau de qualité fourni.

Durant les trois premiers mois d'exécution du marché, période de mise en route du marché les non-conformités relevées au moment des évaluations, devront faire l'objet d'actions correctives concertées entre l'établissement et le titulaire du marché avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties lors des réunions mensuelles. Aucune pénalité liée au résultat des évaluations (Deuxième partie du CCTP) ne sera attribuée durant cette période.

Dès la fin de la période de « mise en route », soit 3 mois à compter de la notification du marché, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis.

Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, au sens de l'article 8 deuxième partie du présent CCTP, des pénalités seront appliquées au titulaire selon les modalités précisées à l'article 10 du CCAP de l'accord-cadre.

ARTICLE 5 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES

5.1. A la charge de l'établissement

5.1.1. Locaux techniques

Des locaux techniques sécurisés seront mis à la disposition pour le stockage des produits.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

Il est interdit d'utiliser ces locaux comme vestiaire ou local détente. Il est interdit d'utiliser tout autre local.

5.1.2. Local vestiaires

Un local vestiaire est mis à la disposition du titulaire.

Il est interdit d'entreposer des produits ou matériels dans ce local. Les mobiliers sont mis à la disposition du titulaire par l'établissement au groupement de commandes.

5.1.3. Énergie électrique et eau

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées, dans la mesure des moyens techniques, gratuitement par l'établissement.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le référent de l'établissement. Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire du marché s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux, objet du marché. Le titulaire pourra toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux auprès de l'établissement concerné, par LRAR, précisant les motifs de la demande. La demande est réputée refusée en cas de silence gardé par l'établissement pendant une durée d'un mois à compter de la notification de la demande.

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques, ordinateurs et photocopieurs) lui est interdit.

5.1.4. Fourniture des consommables

L'établissement fournira au titulaire, le papier hygiénique, le savon liquide, les essuie-mains, les équipements de propreté (balayette, porte balayette, support poubelle et corbeille) nécessaires à l'approvisionnement des sanitaires, les sacs poubelles. Le titulaire devra remettre mensuellement aux gestionnaires du marché de l'établissement un tableau de suivi des consommables (service/ référence produit / quantité mise en place...).

5.2. A la charge du titulaire

5.2.1. Consommables et fournitures

Le titulaire assurera la mise en place des consommables (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains, balayette, porte balayette, ...).

Le chiffrage de la fourniture et de la mise en place de ces consommables sur site sera inclus dans le montant de la prestation.

Toute rupture d'approvisionnement incombant au titulaire et signalée par les agents de l'établissement, sera sanctionnée par l'application d'une pénalité dans les conditions fixées par l'article 10.3. du CCAP de l'accord-cadre.

Par ailleurs, le titulaire mettra en place les sacs poubelles pour les déchets d'activités économiques (DAE) de couleur autre que jaune (hors DASRI), la fourniture des sacs est à la charge de l'établissement.

5.2.2. Produits de nettoyage

Le titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations

de mise en propreté.

Les produits utilisés doivent répondre aux normes AFNOR et aux normes de biodégradabilité. Il est fortement recommandé que les produits utilisés respectent une démarche et une politique de Développement Durable.

Les produits devront impérativement recevoir l'agrément préalable de l'établissement.

Le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice détaillée et actualisée précisant notamment leurs compositions, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation,
- d'un échantillon référence de ces produits (sur demande),
- des fiches de données sécurités FDS (16 points).

En cas de modification de cette liste en cours de réalisation de marché et de non validation par l'établissement des modifications, le titulaire sera pénalisé de façon forfaitaire dans les conditions fixées par l'article 10 du CCAP.

Tous les produits utilisés par le titulaire seront impérativement identifiés et seront soumis à étiquetage sur des récipients adaptés.

L'établissement se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.

L'établissement pourra interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou non compatibles avec l'activité hospitalière.

Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tout dommage causé par les produits de nettoyage aux installations et équipements de l'établissement engage la responsabilité du titulaire.

5.2.3. Fourniture et qualité des matériels

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du présent marché. Le titulaire établira la liste des matériels utilisés et la transmettra à l'établissement.

Cette liste devra être accompagnée :

- d'une notice technique en français, précisant notamment la provenance de ces matériels et leur conformité aux normes de sécurité
 - des références d'utilisation
 - la date d'achat
 - le protocole d'entretien et de maintenance

Ces matériels devront être en parfait état de fonctionnements, propres et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité devra être fournie à l'établissement.

A ce titre, le titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale de l'établissement, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra

être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire, à ses frais. Le titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

De plus, l'établissement se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou manquements aux règles d'hygiène.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de propriété de l'établissement (en cas de dégradation de son fait).

Par ailleurs, le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit. De plus, le matériel électrique ne doit pas être branché sur le système de sécurité de l'hôpital.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

5.2.4. Tenue vestimentaire

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propre en milieu hospitalier, les exigences de sécurité (y compris pour les prestations de vitrerie) et les règles indispensables à la qualité d'hygiène.

La tenue devra obligatoirement être de type manches courtes (sauf cas contraire indiqué par l'établissement hospitalier lors de la passation du marché), comporter des chaussures de travail (lavables et silencieuses), et ne pourra être assimilée à celle du personnel de l'établissement.

Cette tenue sera identifiée par le logo du titulaire.

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des tenues vestimentaires des agents de service du titulaire sont à la charge du titulaire. Les quantités allouées à chaque agent doivent leur permettre de se changer quotidiennement.

ARTICLE 6 – PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA COLLECTE ET L'EVACUATION DES DECHETS

Le titulaire devra respecter l'évacuation des déchets et le tri sélectif mis en place au niveau de l'établissement

6.1 Déchets solides

Les déchets solides incombant au titulaire ne seront que des déchets d'activités économiques (DAE) issus des locaux et abords extérieurs dont il aura la charge.

Le titulaire évacuera dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets, les DAE provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et ceux contenus dans les corbeilles à papiers et poubelles.

Cette évacuation devra être effectuée immédiatement après la fin du travail. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments, la nuit, le week-end ou dans la journée. Par ailleurs, le titulaire devra prévenir l'établissement du niveau de remplissage des containers de manière qu'aucun sac ne puisse être déposé à même le sol.

6.2 Déchets liquides (Eaux résultant des opérations de lavage)

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées impérativement dans les locaux équipés de vidoirs s'il en existe sur le niveau considéré. Dans le cas contraire, ces eaux seront impérativement vidées dans le local réservé au titulaire.

Nota : Le remplissage et vidange des seaux sont formellement interdits dans les lavabos et cuvettes des sanitaires.

ARTICLE 7 – PRESCRIPTION D'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR SITE

7.1 État des lieux

L'état des lieux doit se faire en présence de l'établissement et du titulaire dans un délai de 1 mois à compter de la notification du marché comme indiqué à l'article 4 du présent CCTP.

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non propreté à caractère irréversible et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Dans ce cas, le titulaire devra le signaler à l'établissement dans un délai de 3 mois à compter de la notification du marché.

Une validation contradictoire sur site sera réalisée à compter de l'expiration de ce délai.

Toute surface non signalée dans les conditions visées au présent article doit être entretenue aux conditions définies par le présent CCTP.

7.2 Accès aux locaux.

Les trousseaux de clés ou passes seront mis à disposition du titulaire. Ces clés (ou passes) permettront aux dits agents d'ouvrir et de refermer les locaux à nettoyer.

Pour les bâtiments extérieurs, en fonction des plages horaires de réalisation des prestations de nettoyage, les agents de service du titulaire auront en permanence un jeu de clés.

Toute perte ou détérioration de clé ou passe pendant la réalisation du marché sera facturée au titulaire.

7.3 Horaires et plages de travail

Les opérations de mise en propreté devront s'effectuer en semaine et éventuellement le week-end et jours fériés en fonction des obligations de continuité de service des locaux concernés dans une plage horaire compatible avec les besoins des services.

Les plages horaires d'intervention seront communiquées dans chaque marché.

Le titulaire aura la charge de fournir le planning et les horaires d'intervention à l'établissement par bâtiment ou niveau de bâtiment. Il devra prendre en compte dans l'élaboration du planning les

contraintes des services hospitaliers et le faire valider par l'établissement.

Les plannings et horaires d'interventions pourront être vérifiés au cours du marché. Ils devront être maintenus en permanence à jour.

7.4 Continuité de service

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par l'établissement, indispensable au maintien de l'hygiène et de la sécurité dans le cadre de l'obligation de résultats.

Une solution rapide de remplacement devra être trouvée afin de pallier rapidement à ce dysfonctionnement. Pour l'ensemble des secteurs, le titulaire devra signaler à posteriori le déclenchement du mode dégradé auprès de ses référents au sein de l'établissement (cadres de santé, exploitants...).

En cas d'arrêt du travail pour faits de grèves des salariés de l'entreprise, en cas d'événements graves comme un plan blanc ou une pandémie, le titulaire sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum des prestations de bionettoyage.

Ces différentes prestations devront être assurées dans les mêmes conditions qu'habituellement, en respectant chaque protocole d'hygiène, la réglementation en vigueur, et ce, quelles que soient les situations exceptionnelles et/ou imprévues qui pourraient se présenter.

En aucun cas, un service d'un établissement ne sera contraint de rester sans prestations de bionettoyage, ni de stocker des déchets dans des lieux et à l'aide de matériels différents de ceux prévus initialement.

ARTICLE 8 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE MANAGEMENT DE LA QUALITE

8.1 Protocoles de bio nettoyage.

Le Titulaire devra les prendre en compte et les respecter en adaptant ses fiches techniques. Ces fiches techniques devront être validées par l'établissement.

Les protocoles visés au premier alinéa du présent article indiquent les qualités des produits, les méthodologies et les fréquences préconisées (faible, moyen, fort) de nettoyage afin d'obtenir un niveau d'hygiène satisfaisant sur le secteur.

Toutefois, ces fréquences devront être augmentées, si nécessaire, afin d'obtenir le niveau de propreté requis par le présent CCTP.

Par ailleurs, les protocoles peuvent être aménagés en fonction des contraintes de l'établissement. Dans ce cadre, ils seront soumis à l'équipe opérationnelle d'hygiène « EOH » pour validation.

8.2 Fiches méthodes.

Le titulaire joindra impérativement les fiches méthodes relatives à la bonne réalisation des prestations, conformément au vocabulaire normalisé NFX 50-790.

Ces fiches devront être connues par le personnel du titulaire et reprennent : les modes opératoires, les produits, les matériels et consommables utilisés. Elles seront communiquées à l'établissement au terme du délai de mise en route.

8.3 Planning d'exécution.

Le titulaire du marché est engagé contractuellement par le planning d'exécution des prestations pour chaque secteur. Ce planning sera modélisé dans son offre et sera communiqué à l'établissement au terme du délai de mise en route. Il sera maintenu à jour en permanence.

8.4 Traçabilité.

Le titulaire doit assurer la traçabilité de ses autocontrôles (Article 8.5.1 deuxième partie du CCTP) et de la réalisation des prestations définies aux plannings d'exécution. Ces informations sont transmises à l'établissement lors des réunions de suivi.

8.5 Encadrement du personnel.

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application du présent CCTP. Ce responsable de l'encadrement (ainsi que son éventuel remplaçant) sera formé au management et aux techniques de mise en propreté, il participera à la visite des sites.

Le titulaire doit s'assurer que le personnel en charge de l'exécution des prestations possède les pré-requis nécessaires et notamment la compréhension des observations qui peuvent être faites ainsi que la connaissance des précautions à prendre dans l'exécution des tâches

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Ce personnel d'encadrement sera en outre chargé de transmettre l'état d'avancement des prestations définies au planning d'exécution à l'établissement.

Afin d'être opérationnel, le responsable représentant le titulaire sur site disposera d'un moyen de communication rapide et sera donc joignable facilement sur toute l'amplitude horaire de présence des agents.

L'établissement pourra contacter le responsable pour la réalisation de contrôles contradictoires ou pour présenter les résultats de contrôles.

Le titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et soit formé suivant les articles 10.2 et 10.4 du présent C.C.T.P.

Cet agent ou son remplaçant devra être présent sur le secteur chaque jour d'intervention.

En cas d'absence d'un agent d'exécution, il est remplacé par un agent de qualification équivalente où ayant acquis la formation des procédures dans les zones de son affectation.

L'utilisation du téléphone et des photocopieurs de l'établissement est interdite pour usage personnel aux agents du titulaire. Dans le cas d'une utilisation du téléphone et/ou des photocopieurs pour un usage personnel, le remboursement des communications et des photocopies est réalisé par le titulaire.

Le titulaire doit s'assurer que les agents intervenant dans les locaux de l'établissement aient un casier judiciaire compatible avec la fonction exercée.

8.6 Communication Client / Titulaire.

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication seront établis avec le titulaire.

8.6.1 Suivi régulier des prestations

Un ou plusieurs cahiers de liaison, ou tout autre outil permettant ce suivi régulier- seront destinés à consigner toutes les observations éventuelles de l'établissement ou de l'entreprise intervenante.

Ce système permettra, entre le titulaire et l'établissement, de véhiculer toutes les informations nécessaires (revêtement de sol en mauvais état, signalement d'anomalies dans les conditions fixées par l'article 10. 5 de la présente partie du CCTP) à la bonne exécution des prestations.

Il servira à assurer un lien entre les deux parties, l'information n'étant pas exclusivement dirigée de l'établissement vers le titulaire.

8.6.2 Réunion de suivi

Des réunions régulières entre l'inspecteur de l'entreprise titulaire et l'établissement seront organisées afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du marché.

Au cours de cette réunion, le titulaire devra présenter à l'établissement, son rapport de suivi écrit. Le rapport sera adapté selon la superficie externalisée.

8.6.2.1 Le rapport comportera :

- la liste des zones évaluées et les dates des évaluations
- les grilles d'évaluations des zones
- la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- les plannings d'exécution réels

8.6.2.2 Dans la gestion d'un plan de progrès permanent d'autres rubriques au rapport pourront être définies en cours d'exécution des marchés s. Le plan de progrès intégrera le suivi des engagements du titulaire défini dans ses mémoires techniques de l'accord-cadre et du marché concerné.

8.6.3 Compétences et Formation

Le titulaire s'engage à ce que son personnel (y compris son vivier de formation) soit formé pour la pratique professionnelle des opérations de bio nettoyage, une évaluation individuelle annuelle de son personnel sera réalisée.

Sur la base de cette évaluation, le titulaire proposera les plans de formation à l'établissement.

Le titulaire indiquera le quota d'heures de formation dispensées pour la formation du personnel œuvrant du marché.

Le titulaire devra transmettre tous les ans à l'établissement le plan de formation et la liste des formations suivies par les agents exécutant des prestations sur ses sites. Les besoins en formation des

agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'établissement.

L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché

ARTICLE 9 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LA SECURITE

9.1 Analyse des risques professionnels (document unique)

Le titulaire s'engage à avoir réalisé l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément à l'article R. 4121-1 du Code du travail, pour son personnel, en incluant l'analyse des risques chimiques (risques liés au stockage, au reconditionnement et à l'utilisation suivant la nature du produit).

Plus généralement, le Titulaire se conforme à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité et à la santé du personnel affecté à l'exécution du marché.

9.2 Formation à la sécurité

Le titulaire est réputé employer du personnel formé à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations objet du présent accord-cadre et respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière.

9.3 Plan de prévention

Une visite d'inspection commune préalable devra être effectuée conformément à l'article R. 4511-1 du Code du travail.

Le plan de prévention sera rédigé conjointement entre le gestionnaire du marché de l'établissement et le titulaire. Le non-respect de cette obligation entraînera après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du titulaire.

Le titulaire tiendra, sur site, à disposition de l'établissement, et sur simple demande verbale :

- Les fiches de données sécurité des produits utilisés,
- Les fiches de mise en sécurité des opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération.
- La liste nominative des agents de service
- Le nombre d'heures annuelles des prestations

Le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel.

Le titulaire devra donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

9.4 Habilitation et formation sécurité

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité pour les interventions de mise en propreté dans les chambres où les patients

sont en isolement.

Le titulaire réalisera à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur le plan de prévention.

Sur demande de l'établissement, le titulaire devra fournir les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.

Nota : le titulaire sera amené à intervenir dans des locaux comprenant des dossiers patients. Par conséquent, le personnel du titulaire (et remplaçants) sera soumis à confidentialité.

9.5 Signalement d'anomalies

L'entreprise devra informer l'établissement de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

Elle signale quotidiennement par le moyen de liaison mis en place aux gestionnaires du marché de l'établissement toutes les anomalies constatées.

Ces anomalies peuvent être, notamment au niveau des sanitaires :

- défaut de fonctionnement des équipements
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance
- défaut d'éclairage
- défaut de vitrages
- fuites et bouchages éventuels
- vols
- dégradations
- pannes...

Le moyen de signalement mis en place devra mentionner le secteur concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée.

ARTICLE 10 – PRESCRIPTIONS RELATIVES A L'EVACUATION DU LINGE

Le titulaire pourra être amené à assurer l'évacuation du linge sale (tenues du personnel, torchons, linge de lit...). Le linge sale doit également être évacué en cas d'utilisation du reposoir. Le linge sale est collecté au moyen de contenant à linge sale identifiable type sacs tissus. L'opération consiste à la fermeture des contenants et à leur évacuation des locaux dont le titulaire a la charge vers les locaux d'entreposage.

Toutes les données et informations nécessaires pour la bonne exécution de cette prestation devra être communiquée par l'établissement lors de la passation du marché.

ARTICLE 11 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE

11.1 Évacuation des déchets d'activités économiques (DAE).

Dans l'organisation d'évacuation des déchets, le titulaire pourra proposer du matériel permettant d'améliorer le tri sélectif des déchets.

11.2 Produits utilisés.

Le titulaire pourra proposer des produits respectueux de l'environnement reconnus NF Environnement (Ecolabel français), reconnus Ecolabel européen. Toutefois ces produits devront recevoir l'agrément préalable de l'établissement avant toute utilisation.

11.3 Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie.

Dans cette démarche, le titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre la lumière au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

De même le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

11.4 Démarche développement durable.

Le titulaire est tenu de contribuer à la démarche Développement Durable et de Responsabilité Sociétale de l'établissement dans la mesure de leurs moyens et dans le champ d'action qui est le leur.

L'établissement attend de son prestataire un respect des orientations stratégiques qui sont les siennes sur ce sujet et un travail conjoint dans la sensibilisation au Développement Durable.

Le titulaire doit définir la démarche développement durable pour le marché.

Ainsi, le titulaire présentera son plan d'action développement durable, orienté notamment autour des items (liste non exhaustive) :

- respect de l'environnement :
 - les emballages
 - les matériels
 - les produits et consommables
 - les consommations chez le client
- efficacité économique :
 - mettre en place une gestion des compétences...
 - engagement de plan de progrès économique
 - revalorisation des déchets (selon établissement)
- équité sociale :
 - égalité des chances
 - développer les compétences des salariés
 - amélioration des conditions de travail

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché lors des réunions mensuelles.

DEUXIEME PARTIE : REFERENTIEL DES PRESTATIONS EN OBLIGATION DE RESULTAT

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de maintien en propreté des locaux, **prestations basées sur le résultat**.

ARTICLE 12 – DOMAINE D'APPLICATION

Les spécifications mentionnées dans ce CCTP sont applicables au bâtiment de l'établissement défini dans l'objet du marché.

ARTICLE 13 – PRINCIPE DE L'OBLIGATION DE RESULTAT

13.1 Précisions générales concernant la Prestation avec obligation de résultats

Il appartient au Titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires en :

- Fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.)
- Intensité (prestations régulières),
- Méthodes nécessaires : spray méthode, décapage, pose d'émulsion, shampooing moquette, cristallisation, etc.)

Pour assurer le résultat de manière homogène et régulière durant la période d'exécution du marché conclu en application de l'accord-cadre.

Le choix des méthodes et de la fréquence sont à déterminer par le Titulaire.

➤ Font partie des prestations à obligation de résultat et sont évaluées dans le cadre des modalités de contrôle définies dans ce présent CCTP :

- La vitrerie des portes d'accès aux bâtiments (double face, sur une hauteur inférieure à 3 mètres)
- Les vitres composant les guichets des caisses, les guichets des admissions et tous types de vitre composant les guichets en contact direct avec les patients, résidents, personnel et visiteurs.
- L'évacuation dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets, des DAE provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et ceux contenus dans les corbeilles à papiers et poubelles sanitaires et autres sacs poubelle entreposés dans les locaux entretenus par le Titulaire.
- Le tri des déchets à la source, dans le cas où celui-ci est en place au sein de l'établissement (et si cette demande est formulée lors de la passation du marché de l'établissement)
- Quand l'organisation proposée lors du marché la rend possible, la réponse aux urgences de ménage dans les locaux entretenus par le titulaire
- Le détartrage des mousseurs des robinets des pièces entretenues par le titulaire
- Le dépoussiérage des bouches d'aération (ex : une fois par trimestre) selon un planning et une méthodologie fournie par le titulaire et validée par l'établissement lors de la mise en place du marché. Sans calendrier défini à la mise en place du marché, il revient au prestataire d'exécuter cette prestation dans un délai raisonnable après demande de l'établissement.

13.2 Unité de contrôle

On entend par **unité de contrôle**, l'ensemble des éléments à nettoyer par le prestataire dans une même pièce. Tous ces éléments sont évalués par l'EOH lors des différents contrôles à l'aide de l'annexe 2 au CCTP [Grille d'évaluation].

La note globale de cette unité correspond à la moyenne des notes de chaque ligne.

13.3 Famille de qualité

On entend par famille de qualité un niveau d'exigence de qualité de propreté. Les familles de qualité sont définies dans l'Annexe 1 du présent CCTP « Référentiel qualité ».

13.4 Élément d'appréciation

On entend par élément d'appréciation, tout équipement intégrant la zone d'évaluation, et dont le niveau de propreté requis est défini dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

Exemples:

13.4.1 Sol

13.4.2 Porte

13.4.3 Miroir

13.4.4 Cuvette WC

13.4.5 ...

13.5 Critères de propreté d'un élément

On entend par critère de propreté, le mode d'évaluation à subir par l'élément à apprécier.

Exemples:

13.5.1 Empoussièrement

13.5.2 Déchets

13.5.3 Taches

13.6 Seuil d'acceptabilité d'un secteur / d'une pièce

Pour chaque pièce évaluée, il est calculé un coefficient de qualité de prestation en % (CP) :

$$CP = \frac{\text{Somme des notes attribuées} \times 100}{\text{Nombre de rubriques renseignées} \times 3}$$

La prestation est réputée conforme si $CP > \text{ou} =$ à l'objectif

La prestation est réputée non conforme si $CP <$ à l'objectif

Répartition des notes :

0 = Cahier des charges non respecté, réparation immédiate nécessaire

1 = Cahier des charges non respecté, réparation différée possible

2 = Cahier des charges respecté avec remarque

3 = Cahier des charges respecté

13.7 Évaluateur

L'évaluateur de l'établissement est une personne qui réalise les évaluations décrites dans le présent CCTP avec les moyens de mesure préconisés en son article 10 de la deuxième partie « Maîtrise des matériels d'évaluation ».

L'évaluateur est désigné par l'établissement.

ARTICLE 14 – DÉFINITIONS SPECIFIQUES

14.1 Poussières

On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage.

La quantification des poussières se fera par frottis comparé à l'échelle de Bacharach (sur sol lisse et dur, et sur les surfaces de meublants...).

14.2 Déchets

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.

La quantification des déchets sera évaluée, quelle que soit la nature des sols ou équipements sur une surface de référence définie.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants.

14.3 Taches

On entend par taches, les salissures de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

De manière plus générale, l'évaluateur s'assurera que les taches en présence sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

14.4 Coulures sèches

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

14.5 Traces de doigts

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main :

- la marque d'un doigt = une trace de doigts
- la marque d'une paume = une trace de doigts

14.6 Traces résiduelles de lavage

On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

14.7 Traces de tartre

On entend par traces de tartre, tous voiles ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.

ARTICLE 15 – DOCUMENTS DE REFERENCE APPLICABLES

Norme NF X 50-794

« Activités de service de nettoyage industriel : Système de contrôle de résultat sur site ».

ARTICLE 16 – INFRASTRUCTURES CONCERNEES PAR L'EVALUATION

Les bâtiments de l'établissement sont repris dans différents secteurs de nettoyage au sens de l'article 3 de la deuxième partie du présent CCTP.

Chaque secteur est composé de locaux dont l'établissement précise le niveau d'exigence qualité en affectant auxdits locaux l'une des familles de qualité visées.

16.1– Repère, composition et définition des secteurs

Chaque secteur est défini par un bâtiment ou un ensemble de bâtiments de l'établissement

16.2– Composition des familles de qualité

L'association des natures de locaux aux différentes familles de qualité est définie ci-après à titre indicatif.

L'établissement a associé à chaque local, le niveau de qualité souhaité au regard des exigences de l'annexe 6 du présent CCAP.

Informations importantes :

Cas spécifiques des sanitaires publics : L'entretien des sanitaires publics, quand l'organisation proposée par le Titulaire pour le marché le rend possible, peut être réalisé jusqu'à 2 fois par jour en fonction des besoins. Au-delà de cette fréquence, pour tout entretien supplémentaire, s'applique le prix au m² du BPU.

ARTICLE 17 – MODALITES GENERALES DE SUIVI RELATIVES AUX FAMILLES DE LOCAUX.

17.1 Le sols

Surface de référence d'évaluation :

Les sols sont évalués sur une surface de référence précisée sur les fiches de données qualitatives décrites, pour chaque famille de qualité du présent CCTP.

Les familles de qualité sont définies dans l'Annexe 1 du présent CCTP « Référentiel qualité ».

- Si la surface de la zone d'évaluation à contrôler est supérieure à celle indiquée, l'évaluateur délimite une surface équivalente et y effectue l'évaluation.
- Si la surface de la zone d'évaluation est inférieure à celle indiquée, l'évaluation s'effectue sur la totalité de la surface.

Nota : Pour les escaliers :

Surface de référence du sol = palier de référence + l'ensemble de marches, quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

Critères d'évaluation :

Les sols sont évalués selon les critères suivants :

17.1.1 – Déchets

La quantification de déchets est évaluée par comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

17.1.2 – Empoussièrement

Le niveau d'empoussièrement est évalué par un relevé au Bassoumètre sur la surface de référence sur tous types de sols lisses et durs.

17.1.3 – Taches ou salissures

La quantification des taches est évaluée par un comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

17.2 Les parois horizontales, obliques ou verticales

De manière générale on considère toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, autres que celles composant les éléments spécifiques visés à l'annexe 1 du CCTP pour chacune des familles de qualité.

17.2.2 – Classification des parois

Les parois sont classées en 3 groupes (groupe 1, 2 ou 3) suivant l'importance à accorder en matière de qualité de nettoyage, leur facilité d'entretien ou d'accès, leur fonctionnalité.

Un seuil d'acceptabilité différent peut être affecté aux éléments des différents groupes suivant la famille de qualité.

17.2.3 – Critères d'évaluation

Les surfaces horizontales, obliques ou verticales sont évaluées selon les critères suivants :

- Déchets : L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.
- Empoussièrement : L'évaluateur effectue un frottis qu'il compare à l'échelle des gris.
- Taches : L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

17.2.4 – Surface d'évaluation

Chaque surface à apprécier doit impérativement avoir une aire $\leq 1\text{m}^2$ (dans le cas où la largeur de l'élément d'évaluation est inférieure à 10 cm on prendra 1 mètre linéaire d'évaluation), tous les critères d'évaluation sont évalués à l'intérieur de cette surface.

17.2.5 – Hauteur d'évaluation

Pour toutes les familles de qualité, la hauteur d'évaluation de tous les éléments composant ces familles est égale à la hauteur sous plafond, dans une limite de 3 m.

17.2.6 – Modalités d'évaluation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procédera au contrôle du nombre de parois horizontales et / ou obliques mentionnés sur la grille d'évaluation.

Toutes les parois verticales, horizontales ou obliques devront être bien distinctes les unes des autres.

Le choix des éléments, et donc de leur groupe d'appartenance, reste à son initiative.

17.3 Les éléments spécifiques

Une évaluation systématique de chaque élément spécifique de la famille de qualité applicable contenu dans la zone d'évaluation est effectuée.

Nota : Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, un seul élément est évalué. Celui-ci est choisi par l'évaluateur.

La liste de ces éléments spécifiques, leurs critères d'évaluation et seuils d'acceptabilité correspondants sont repris dans l'Annexe 1 du présent CCTP « Référentiel Qualité » par famille de qualité.

Chaque élément sera évalué suivant les critères définis et les résultats seront comparés aux différents seuils.

Toutes les faces intérieures des vitrages donnant sur l'extérieur des bâtiments ainsi que toutes les faces intérieures des vitreries intérieures font partie intégrante de cette partie II dans la limite de 3 mètres de hauteur : Référentiel des prestations en obligation de résultats.

Les points de contact (poignées) des appareils électroménagers sont à prendre en compte dans l'entretien courant, au même titre que les mobiliers

17.4 Périodicité des évaluations

L'évaluation de chaque secteur sera effectuée à fréquence mensuelle à minima.
Les évaluations constituant l'échantillon pourront être réparties sur la totalité du mois.

17.5 Plages horaires d'évaluation

Les évaluations pourront être effectuées entre 6 H 00 et 21 H 00.

17.6 Niveaux de suivi

17.6.2 – Suivi de niveau 1

Le titulaire doit procéder à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du marché.
Le plan d'évaluation et les procédures suivies doivent être définis dans le Mémoire technique du Dossier de consultation du marché.

Les résultats des évaluations sont automatiquement remis aux gestionnaires du marché de au cours de la réunion mensuelle, comme indiqué dans l'article 10.6.2 du présent C.C.T.P.

Le titulaire devra réaliser au minima le plan d'échantillonnage du marché et utiliser les grilles de contrôles jointe dans l'Annexe 1 du présent CCTP « Référentiel qualité ».

17.6.3 – Suivi de niveau 2

Les évaluations sont réalisées par les évaluateurs de l'établissement. Ils peuvent être contradictoires ou non contradictoires c'est-à-dire réalisés en présence ou en l'absence d'un représentant du titulaire du marché.

En l'absence de réalisation de contrôles de niveau 1 et d'absence de leurs résultats remis au cours de la réunion mensuelle, les contrôles de niveau 2 ne seront plus contradictoires

Dates et heures d'évaluation seront communiquées par les évaluateurs de l'établissement au responsable du titulaire au minimum la veille.

L'établissement imposera la personne présente lors des contrôles contradictoires (chef de site ou chef d'équipe)

Nota : L'établissement se réserve le droit d'évaluer des zones de manière inopinée* ou choisie dans un maximum de 10% de contrôles réalisés sur le mois.

*** on entend par évaluation de zones en inopinée, le choix imposé par l'établissement**

17.6.4 – Suivi de niveau 3

L'établissement se réserve le droit de faire appel à un organisme extérieur pour effectuer ces évaluations. Dans ce cas, le titulaire est préalablement averti.

Les résultats seront alors établis en double exemplaires :

- un exemplaire pour l'établissement
- un exemplaire pour le titulaire du marché .

Les résultats sont remis et commentés lors de la réunion mensuelle animée par l'organisme extérieur.

17.7 Procédures d'évaluation

17.7.1 – Détermination des zones d'évaluation

Les contrôles systématiques sont indiqués dans l'annexe 5 au CCTP « plan d'échantillonnage »

17.7.2 – Grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation applicables lors des opérations de contrôle devront être strictement conformes à celles validées et utilisées par le centre hospitalier. Le prestataire est autorisé à proposer un document équivalent, sous réserve que celui-ci reproduise intégralement les items et critères d'évaluation prescrits par l'établissement.

17.7.3 – Opération d'évaluation de la zone d'évaluation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procède au suivi de tous les éléments listés sur la fiche de données qualitatives et faisant partie intégrante de la zone à évaluer.

Règles à observer pour les éléments et les zones d'évaluation :

- 1) Plusieurs éléments de même nature se trouvant dans la zone d'évaluation pourront être évalués.
- 2) Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone d'évaluation ne pourront être évalués pour des raisons propres à l'établissement, ils ne seront pas notés.
- 3) Si un élément mentionné dans la fiche de données qualitative ne figure pas dans la zone à évaluer, aucune note ne lui sera attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille sera barrée.

17.8 Critères d'acceptabilité ou de refus du secteur

Pour le seuil d'acceptabilité à 0,7 :

$B/A \geq 0,7 \rightarrow$ Évaluation = 1 (Conforme)

$B/A < 0,7 \rightarrow$ Évaluation = 0 (Non conforme)

En fin de contrôle, on procède à la moyenne des notes obtenues des zones évaluées.

ARTICLE 18 - MISE EN PLACE D'ACTIONS CORRECTIVES

Lors des évaluations, si le résultat obtenu (%) est inférieur au pourcentage d'acceptabilité définit, une action corrective sur la totalité de la zone concernée est menée afin de mettre en conformité l'ensemble de l'unité contrôlée du sol au plafond.

En cas de non-conformité des prestations dans une unité sujette à contrôle, un second contrôle doit être réalisé pour vérifier si les actions correctives ont été réalisées pour y remédier. Ce second contrôle doit être réalisé dans les 24 heures qui suivent le premier contrôle en présence des interlocuteurs présents lors du premier contrôle.

Chaque anomalie détectée lors du deuxième contrôle fait l'objet d'un traitement formalisé sur la grille

d'évaluation et la mise en œuvre de l'action corrective fait l'objet d'un écrit par le titulaire pour certifier la remise en conformité.

L'établissement se réserve le droit de vérifier, après le deuxième contrôle, la qualité des prestations effectuées par le titulaire.

Les résultats obtenus, suite à la réalisation des contrôles ne substitue pas le titulaire de mener des actions préventives suite à des observations réalisées (mise en cire, décapage...) afin d'améliorer la qualité globale des prestations.

TROISIEME PARTIE : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (sur bons de commande)

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet **de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations complémentaires de maintien en propreté des locaux.**

Les prestations concernées sont :

- Les prestations dites « Prestations Complémentaires »
- Les prestations « Hotellières »
- Les prestations de Vitrerie décrites dans la Quatrième partie du présent CCTP

Ces prestations pourront être demandées occasionnellement ou régulièrement par le Centre Hospitalier par l'émission d'un bon de commande spécifique.

Il formalisera son besoin au travers d'une demande d'intervention dans laquelle il choisit :

- la nature de(s) la(es) prestation(s),
- la fréquence et le nombre d'unités d'œuvre concernées (M², heure, journée...) comme il a été prévu dans les BPU,
- la/les date(s) et heure(s) d'intervention(s) souhaitées,

Comme indiqué ci-dessus, ces prestations peuvent également être prévues de façon régulière et intégrerons le marché.

Les spécifications mentionnées dans ce CCTP sont applicables à la totalité des bâtiments de l'établissement.

ARTICLE 19 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DE PROPRETE

Ces prestations sont listées dans le BPU « Prestations Complémentaires » avec une numérotation qui est reprise dans cette description ci-dessous.

1- Nettoyage des locaux avant manifestations

Le nettoyage avant manifestation comprend :

- Evacuation et rangement d'une partie du mobilier
- Installation du mobilier restant selon les plans
- Nettoyage de l'ensemble des surfaces

2-Nettoyage des locaux après manifestations

Le nettoyage après manifestation comprend :

- Remise en place éventuel du mobilier
- Dépoussiérage de l'ensemble des surfaces
- Détachage de l'ensemble des surfaces
- Remise en conformité des locaux au regard de leur famille qualité concernée.

De 3 à 5 -Entretien des abords extérieurs, des patios, des terrasses

- Enlèvement des déchets
- Raclage des flaques
- Ramassage des amoncellements de déchets et souillures

6- Lessivage de murs tous locaux

Les opérations seront à réaliser dans une limite de 3m de hauteur

- Dépoussiérage des surfaces
- Lavage des surfaces avec un détergent adapté
- Rinçage
- Essuyage séchage

L'enlèvement et la repose des éléments décoratifs seront à la charge de l'établissement

7- Détachage des marches et des contremarches des escaliers

- Dépoussiérage des marches et contremarches
- Enlèvement des taches es, sans laisser de spectre de propreté

8- Cirage des sols en parquet

- Dépoussiérage des sols
- Détachage localisé si nécessaire
- Mise en cire avec le produit adapté
- Lustrage

9- Vitrification des sols en parquet

- Ponçage et bordurage des sols
- Masticage si nécessaire
- Application du vitrificateur en 2 couches croisées
- Lustrage après séchage

10- Spray méthode des sols

- Dépoussiérage des sols
- Lavage si nécessaire
- Spray à l'aide d'une monobrosse équipée d'une couronne aspirante
- Dépoussiérage du sol et des mobiliers

11- Cristallisation des sols en pierre marbrière

- Dépoussiérage des sols
- Lavage
- Ponçage
- Cristallisation
- Lustrage
- Dépoussiérage des sols et des mobiliers

12- Lavage de sol mécanisé

- Lavage de sol à l'aide d'une laveuse de sol

13- Lavage mécanisé des sols plastiques

Lavage à la mono brosse des sols PVC Aspiration
des eaux de lavage

14- Décapage des sols PVC et pose d'émulsion

- Dépoussiérage des sols
- Décapage mécanique
- Neutralisation
- Pose d'émulsion en deux couches croisées

- Lustrage
- Dépoussiérage des sols et des mobiliers

15- Entretien des sols textiles par la méthode injection extraction

- Dépoussiérage des sols par aspiration
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente
- Rinçage
- Aspiration après séchage

16- Entretien des sols textiles par l'opération combinée d'un shampoing moquette + méthode injection extraction

- Dépoussiérage des sols par aspiration
- Pré détachage si nécessaire
- Shampoing mousse à la mono brosse équipée soit d'un compresseur à mousse ou soit d'un réservoir gravitaire
- Injection et extraction simultanées d'une solution de rinçage
- Aspiration après séchage

17- Entretien des sièges textiles par la méthode injection extraction (assise + dossier)

- Dépoussiérage par aspiration des assises et dossiers
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente en plusieurs passages croisés
- Rinçage
- Aspiration après séchage

18- Lessivage de faux plafonds

- Dépoussiérage par aspiration
- Micro pulvérisation d'une solution détergente
- Essuyage
- Rinçage
-

19- Enlèvement des graffitis

- Essuyage de la surface à traiter
- Application du produit « anti-graffitis »
- Brossage - Raclage
- Rinçage

20- Dépoussiérage des voilages

- Aspiration des voilages sans les décrocher

21- Dépoussiérage des stores vénitiens

- Dépoussiérage par aspiration ou essuyage sans démontage des équipements

22- Chambre sortant

- Décontamination des toutes les surfaces par essuyage (porte, poignée...)
- Réfection de la literie avec remplacement du linge

A réajuster selon les exigences des protocoles fournis pour le marché par le Centre Hospitalier

23- Chambre garde hors prestation hôtelière

- Décontamination des toutes les surfaces par essuyage (porte, poignée...)
- Balayage humide du sol
- Lavage du sol
- Essuyage des équipements sanitaire
- Dépoussiérage des meublants

24- Chambre garde avec prestation hôtelière

- Prestation définie en 3.19
- Réfection de la literie avec remplacement du linge

25 et 26- Bio nettoyage après travaux

Appliquer le protocole CLIN défini par l'établissement pour une remise en conformité du local en fonction de son type de zone à risques et de la prise en compte ou non du mobilier.

27- Dépoussiérage du mobilier

Essuyage et dépoussiérage du mobilier quel que soit sa hauteur (<3m) de la totalité d'un local

28- Aspiration après sinistre

Aspiration des liquides de sol après sinistre

29- Nettoyage des parkings extérieurs

Sur l'ensemble de la surface délimitée : Ramassage des déchets a vu
Vidage des poubelles

30- Nettoyage des parkings couverts

Sur l'ensemble de la surface délimitée :
Balayage du sol
Lavage du sol
Essuyage des équipements (porte, miroir hémisphérique, ...)

31- Essuyage des équipements de laboratoire

Quel que soit la nature du local :
Essuyage humide des plans de travail sans toucher aux équipements s'y trouvant.

32- Equipement de matériels de cuisine

Pour les équipements de cuisine type : réfrigérateur, micro-onde, table de cuisson...
Lavage des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution détergente et dégraissante.
Essuyage humide des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution désinfectante.
Entretien des tables de cuisson

33- Rebord de fenêtres extérieures

Pour les fenêtres ouvrant sur l'extérieur :
- Essuyage ou grattage des salissures.
- Lavage du rebord de fenêtre.

34- Nettoyage des fauteuils roulants, lits et brancards

Pour les équipements mobiles neufs ou associés :
- Essuyage humide à l'aide d'une solution bio nettoyante.

35- Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur inférieure à 3 mètres

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Essuyage ou grattage des salissures du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage de l'huissierie.

36- Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur supérieure à 3 mètres

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage ou grattage des salissures du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage de l'huissierie.

37- Lavage de la vitrerie intérieure de hauteur supérieure à 3 mètres

Pour toutes les vitreries intérieures de hauteur supérieures à 3 mètres :

- Utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage ou grattage des salissures du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage de l'huissierie.

-

38- Toute prestation en lien avec la partie logistique de l'établissement (y compris la collecte du linge)

Appliquer le protocole défini par l'établissement pour réaliser la prestation logistique demandée par l'établissement. Le mode opératoire doit être fourni par l'établissement lors de la passation du marché. La collecte du linge est intégrée dans cette prestation.

Comme indiqué dans l'Article 6.2.4 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011, « Toute vacation inférieure à 1 heure est payée comme 1 heure de travail. »

39- Toute prestation en lien avec le bionettoyage des zones tertiaires des locaux de l'établissement

Appliquer le protocole défini par l'établissement pour réaliser la prestation de bionettoyage des zones de soin demandée par l'établissement. Le mode opératoire doit être fourni par l'établissement lors de la passation du marché.

Comme indiqué dans l'Article 6.2.4 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011, « Toute vacation inférieure à 1 heure est payée comme 1 heure de travail. »

ARTICLE 20 - PRESTATIONS HOTELIERES

20.1 Distribution des repas

Pour la distribution des repas en chambre ou en salle à manger :

- Prendre le plateau repas selon le régime alimentaire du patient
- Déposer le repas sur la table de restauration

20.2 Préparation des salles à manger

Pour la préparation des salles à manger :

- Mise en place des tables et des chaises
- Mettre les carafes remplies ou les bouteilles d'eau sur les tables
- Vidage des carafes remplies en fin de services et rangement des carafes

20.3 Distribution des repas au personnel soignant

Pour toutes les prestations de distribution de repas au personnel soignant :

- Préparation des plateaux repas
- Transport des chariots et distribution des repas
- Remplissage et distribution des carafes d'eau ou bouteilles d'eau
- Nettoyage et désinfection des chariots
- Nettoyage des carafes d'eau
- Gestion de l'office alimentaire
- Réalisation de la plonge des plateaux

20.4 Mise en chauffe des collations et repas

Pour la mise en chauffe des collations et repas si nécessaire : Mise en chauffe des chariots

20.5 Débarrassage des plateaux

Pour le débarrassage des plateaux hospitalisés :

- Entrer dans la chambre
- Collecter le ou les plateaux repas
- Déposer le ou les plateaux dans le chariot
- Refermer la chambre

20.6 Désinfection des fontaines

Pour la désinfection des fontaines à eau, les opérations sont réalisées sans démontage :

- Essuyage et désinfection de l'enveloppe extérieure de la fontaine à eau
- Essuyage et désinfection des buses de remplissage

20.7 Purge des points d'eau

Pour la purge des points d'eau peu ou pas utilisés :

- Ouvrir les robinets d'eau chaude et froide
- Si nécessaire racler l'eau jusqu'au siphon

20.8 Nettoyage de la vaisselle des petits déjeuners ou collation

Pour le nettoyage de la vaisselle des petits déjeuners ou collation :

- Tremper la vaisselle
- Lavage manuel de la vaisselle
- Essuyage, séchage de la vaisselle

20.9 Nettoyage des matériels et petits matériels des offices alimentaires

Pour le matériel et petit matériel des offices alimentaires, on entend :

- Réfrigérateur
- Four micro-ondes
- Evier, ...

Dont les prestations suivantes sont attendues :

- Essuyage et désinfection des extérieurs
- Essuyage et désinfection des intérieurs

20.10 Réfection des chambres de gardes

Lors du Nettoyage des chambres de garde

- Evacuation du linge sale
- Réfection de la literie avec remplacement du linge

20.11 Prestation Complémentaire Hors périmètre

Elles seront valorisées au taux horaire main d'œuvre et devront faire l'objet d'une fiche technique détaillée et spécifique par l'établissement lors de la passation du marché.

20.12 Permanence

Une permanence peut, à la demande de l'établissement, être effectuée du lundi au dimanche y compris les jours fériés entre 6h00 et 22h00.

Le(s) agent(s) du titulaire doit(ven)t être dégagé(s) des tâches courantes d'entretien (zone tertiaire).

La liste des tâches à effectuer durant la permanence seront décrites par l'établissement lors de la passation du marché.

ARTICLE 21 – MODALITES DE RECEPTION

Le titulaire fera mettre en place une traçabilité des réalisations des prestations qui devra être visée par l'Etablissement pour valider la réception et la bonne exécution de la prestation. Ce bon sera joint à la facturation.

ARTICLE 22 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES ET MISE EN PLACE D'ACTIONS CORRECTIVES

Pour toutes les prestations complémentaires, lorsqu'un dysfonctionnement est signalé par l'établissement, le Titulaire doit y remédier dans un délai maximum de 24 heures à partir de la date / heure à laquelle l'établissement a relevé ce dysfonctionnement dans le cahier de liaison ou par tous autres moyens donnant date certaine.

Pour la fourniture de consommables et pour le non-respect des engagements contractuels, le titulaire doit y remédier immédiatement à partir de la date / heure à laquelle dans un délai maximal de 1 heure suivant la demande de l'établissement par tous autres moyens donnant date certaine.

La mise en œuvre d'actions correctives ne substitue pas au paiement par le titulaire d'une pénalité indiquée dans le CCAP.

Il appartient au titulaire d'apporter la preuve des actions correctives mises en place sur le site de l'établissement, suite à la déclaration de dysfonctionnement, par l'intermédiaire du cahier de liaison, par tout moyen permettant d'attester de la mise en œuvre de l'action corrective et le cas échéant, à l'occasion des contrôles contradictoires mis en place avec l'établissement.

A l'issue de ces délais (1 heure et/ou 24 heures), si le titulaire n'a pas remédié au(x) dysfonctionnement(s) constaté(s), une procédure de constat d'anomalie(s) pour non-conformité dans la réalisation des prestations complémentaires peut être engagée par l'établissement.

.....