

PRESTATIONS DE BIO-NETTOYAGE
Pour le GHT Bourgogne Méridionale

Cahier des Clauses Techniques Particulière
(CCTP n°2026AO90005 commun aux 2 lots)

**Lot 1 – Prestations de bio-nettoyage pour le CH-Mâcon
et le CH-Clunisois**

Lot 2 - Prestations de bio-nettoyage pour le CH-PCB

Liste des annexes :

- Annexe 1 : liste des locaux (propre à chaque lot)
- Annexe 2 : spécificités des services (propre à chaque lot)

SOMMAIRE

1. DISPOSITIONS GENERALES.....	3
1.1. OBJET DU MARCHE	3
1.2. ALLOTISSEMENT	3
2. PERIMETRE DU MARCHE.....	3
2.1. LIEUX D'EXECUTION	3
2.2. DESTINATION DES LOCAUX A NETTOYER	3
2.3. ETATS DES LIEUX	5
3. CONSISTANCE DES PRESTATIONS	6
3.1. PRESTATIONS DE BASE.....	6
3.2. PRESTATIONS A LA DEMANDE	8
3.3. PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES	10
3.4. PRESTATIONS HOTELIERES.....	10
4. OBLIGATION DE RESULTAT / OBLIGATION DE MOYENS	12
4.1. OBLIGATION DE MOYENS	12
4.2. OBLIGATION DE RESULTAT.....	12
5. UTILISATION DES LOCAUX	12
5.1. MODALITES D'ACCES AU SITE	12
5.2. LOCAUX MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE	13
5.3. MISE A DISPOSITION DES ENERGIES ET FLUIDES	13
5.4. CONSIGNES RELATIVES AUX BRANCHEMENTS.....	13
5.5. AUTRES CONSIGNES RELATIVES A L'UTILISATION DES LOCAUX.....	14
6. DISPOSITIONS ORGANISATIONNELLES.....	14
6.1. PHASE REVERSIBILITE.....	14
6.2. CRENEAU D'INTERVENTION	14
6.3. TRAÇABILITE DES PRESTATIONS.....	15
6.4. FERMETURE DE SERVICES	15
6.5. PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX SITUATIONS D'URGENCE	16
6.6. CO-ACTIVITE AVEC D'AUTRES PRESTATAIRES.....	16
6.7. COMITOLOGIE ET LIVRABLES	16
6.8. TRANSFERABILITE	18
7. EQUIPEMENTS.....	18
7.1. FOURNITURE ET QUALITE DES EQUIPEMENTS DEPOSES PAR LE TITULAIRE.....	18
7.2. REPARTITION DES EQUIPEMENTS DEPOSES PAR LE TITULAIRE	19
7.3. UTILISATION DES EQUIPEMENTS DU TITULAIRE PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR.....	19
7.4. EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE.....	20
7.5. UTILISATION DES EQUIPEMENTS INTERDITS AU TITULAIRE	20
8. FOURNITURES.....	20
8.1. PRODUITS DE NETTOYAGE.....	20
8.2. MATERIEL ET CONSOMMABLES DE NETTOYAGE	22
8.3. CONSOMMABLES A METTRE EN PLACE PAR LE TITULAIRE	23
9. OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE.....	24
9.1. PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX DECHETS	24
9.2. PRESCRIPTIONS RELATIVES AU LINGE.....	26
9.3. PRESCRIPTIONS RELATIVES AU DEVELOPPEMENT DURABLE	27
9.4. PRESCRIPTIONS RELATIVES AU PERSONNEL	28
9.5. PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA SANTE, A LA SECURITE ET A LA PREVENTION DES RISQUES	32
10. CONTROLE QUALITE.....	34
10.1. GENERALITE SUR LE CONTROLE.....	35
10.2. PERIMETRE CONTROLE AU TITRE DU CONTROLE CONTRADICTOIRE.....	35
10.3. CRITERES DE PROPRETE = LES CARACTERISTIQUES DE PROPRETE QUE L'ON EXAMINE.....	38
10.4. METHODOLOGIE DE CONTROLE CONTRADICTOIRE	39
10.5. INDICATEURS DE PROPRETE.....	41
10.6. SITUATIONS INACCEPTABLES	42
10.7. DEPASSEMENT DES ATTENTES	43
10.8. TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES / ANOMALIES ET MISE EN PLACE DES ACTIONS CORRECTIVES	43

1. Dispositions générales

1.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations de bio-nettoyage des locaux du GHT Bourgogne Méridionale.

Il concerne l'exécution de prestations courantes de mises en propreté régulières, ainsi que la réalisation de prestations ponctuelles (remises en état, vitrerie, désinfection), ou des prestations hôtelières associées.

1.2. Allotissement

Le présent marché est issu d'une procédure d'appel d'offre ouvert dévolue en 4 lots :

- Lot 1 – Prestations de bio-nettoyage pour le CH-Mâcon et pour le CH-Clunisois
- Lot 2 - Prestations de bio-nettoyage pour le CH-PCB

Chaque lot ayant conduit à la contractualisation d'un marché distinct signé avec le titulaire du lot concerné, sauf précision contraire, toute mention au « marché » dans le présent CCTP fait référence à chaque lot indifféremment.

2. Périmètre du marché

2.1. Lieux d'exécution

Les prestations, objets du présent marché sont exécutés dans l'ensemble des périmètres cités à l'annexe 1 au présent CCTP, et localisés dans les sites suivants :

Lot	Etablissement	Site	Adresse
1	CH-Mâcon	Les Chanaux	350, boulevard L. Escande – 71000 Mâcon
		EHPAD Pfitzenmeyer	48, boulevard Louis Escande - 71000 Mâcon
		EHPAD Chauviré	48, boulevard Louis Escande - 71000 Mâcon
		Tour Kennedy	211, rue Président Kennedy - 71000 Mâcon
		EHPAD La Providence	88, rue Rambuteau - 71000 Mâcon
		EHPAD Hôtel Dieu	344, rue des Épinoches - 71000 Mâcon
		Bel Air	7, rue Chailly Guéret - 71000 Mâcon
	CH-Clunisois	Griffon	13, place Dr Charles Pleindoux – 71250 Cluny
2	CH-PCB	Les Charmes	boulevard des Charmes - 71600 Paray le Monial
		Charolles	6, rue du Prieuré – 71120 Charolles
		Gueugnon	5 Route de Toulon - 71130 Gueugnon
	CH-Mâcon	CMP Paray	16, rue du Pré des Angles – 71600 Paray le Monial

Les plans des locaux sont remis au titulaire à la notification du marché, ainsi que durant son exécution en cas d'évolutions (travaux par exemple).

Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers. Ces superficies sont données à titre indicatif et n'engage pas le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est réputé avoir pris le marché après avoir pris connaissance du périmètre lors de la visite préalable de sites. Comme il l'a certifié dans l'attestation de visite, il reconnaît, en homme de l'art avoir eu connaissance de tous les éléments nécessaires pour la remise de son offre. Par conséquent, dans les limites des dispositions afférentes à l'état de lieux, il renonce à tous recours ou réclamation du fait de la méconnaissance des locaux et de leurs installations pour :

- Justifier d'un manquement quelconque dans l'exécution des prestations ;
- Se soustraire à une quelconque obligation contractuelle ;
- Solliciter un quelconque complément financier.

2.2. Destination des locaux à nettoyer

2.2.1. *Bâtiments*

Les prestations de bio-nettoyage, objets du présent marché sont exécutées sur divers bâtiments à usages spécifique ou mixtes, tels que :

- Bâtiment de soins (hôpitaux, centre ambulatoire, centre psychiatrique, centre de santé mentale, urgences, etc.);
- Bâtiments pour personnes âgées (EHPAD¹, accueil de jour, maison de retraite, unité de vie protégées)
- Bâtiments tertiaires (administratifs, institut de formation)
- Bâtiments d'hébergement (foyer, internat, etc.)
- Bâtiments techniques (lingerie, atelier, cuisine, etc.)

Certains bâtiments sont qualifiés comme ERP (Etablissement Recevant du Public).

2.2.2. Familles de locaux

Les prestations, objets du présent marché, sont exécutées sur différents types de locaux (familles), dont la nature dépend de leur usage et de leur fréquentation.

Les locaux se répartissent ainsi en familles distinctes, emportant chacune des enjeux de propreté et des exigences d'hygiène différentes. L'association des natures de locaux aux différentes familles de qualité est définie ci-après à titre indicatif :

- **Locaux administratifs** : Bureaux administratifs, salles de réunions, salles de cours, secrétariat, salle de formation, documentation, amphithéâtre, etc.
- **Locaux alimentaires** : Salles de repos du personnel, cuisine thérapeutique, chambre froide alimentaire, office alimentaire, salle à manger, biberonnerie, cafeteria, etc.
- **Locaux d'attente** : Salles d'attente, salons, espace culte, etc.
- **Locaux de circulation** : Couloirs, ascenseurs, halls, escaliers, sas, galerie, monte-charge, etc.
- **Locaux d'hébergement** : Chambres de garde, chambres des patients, chambres des résidents, chambres d'accompagnant, etc.
- **Locaux médicaux** : Salles de soins, salles de consultation, salles d'activité, bureaux équipe soignante, bureaux cadre en unité de soins, salle de prélèvement, salle d'activité, salle des gestes techniques, salle d'interprétation, box, etc.
- **Locaux sanitaires** : Sanitaires, salle de bains, douches, vestiaires, lavabo, WC, balnéothérapie, etc.
- **Locaux techniques** : Locaux de stockage, locaux déchets, linge sale, archives, arsenal, atelier, VDI, chambre froide, décontamination, lingerie, local nettoyage, etc.
- **Zones à environnement maîtrisé (ZEM)** : Réanimation, bloc opératoire, cardiologie et radiologie interventionnelle, USIP, URC, stérilisation, bloc obstétrical, néonatalogie, etc.

Toutefois, selon son emplacement, un local d'une certaine nature peut être identifié comme appartenant à une autre famille (par ex : une salle de réunion dans le service réanimation sera considérée comme ZEM et non pas local administratif).

2.2.3. Zonage des niveaux de risque

Les locaux sont classés en 4 zones à risque infectieux selon les activités pratiquées, le type de patient accueilli ou les actes réalisés. Le rattachement de chaque local à un niveau de risque est identifié dans l'annexe 1 au CCTP selon une logique générale donnée ci-dessous à titre indicatif :

- **Zone 1 Risque faible** (Halls - Bureaux – Salles de réunion, Services administratifs - Services techniques, Résidence de personnes âgées valides (sans soins))
- **Zone 2 Risque modéré** : Circulations (dont couloirs des unités de soins) - Dégagement Ascenseurs – Montes charges - Escaliers Salles d'attente – Salle de Jour - Vestiaires
- **Zone 3 Risque élevé** : Chambres, Salles de bains – Sanitaires, Salles de soins - Nurserie Offices, Office alimentaire – Salle à manger – Tisanerie – Biberonnerie, Bureaux infirmiers, bureau de consultation avec divan d'examen, Salles médicotéchniques : salle d'accouchement, salle de réanimation bébé, salle d'endoscopie, salle d'exploration fonctionnelle, salle de préparation des corps, salle de laboratoire, salle de radiologie conventionnelle, salle d'échographie, salle de consultation...
- **Zone 4 Risque très élevé** (pour les Service en ZEM) Néonatalogie - Salle de prélèvements de cornées et tissus (CHPOT), Réanimation – Stérilisation, Bloc Opératoire - Bloc Obstétrical : secteur interventionnel, Cardiologie/Radiologie Interventionnelle (CRI), Unité de préparation des cyostatiques (URC)

¹ Terme renommé en « Maison France Autonomie » à compter de septembre 2027

2.2.4. Secteurs

En complément, l'ensemble des locaux, objet du présent marché, et détaillé dans l'annexe 1 sont associés à un type de secteur (communiqué à titre indicatif), duquel découlent des enjeux particuliers en termes d'hygiène. Deux secteurs sont distingués au titre du présent marché :

- **Secteur « soins »** : Regroupe tous les services médicaux et paramédicaux dédiés à la prévention, au traitement et au suivi des patients. Les locaux associés au secteur « Soins » représentent des enjeux particuliers en termes de bio-nettoyage qui justifient d'une surveillance étroite par le pouvoir adjudicateur (via les Hygiéniste - EOHH²) quant au déploiement de solutions de nettoyage particulièrement efficaces, sûres pour les patients et le personnel, conformes aux normes sanitaires et respectueuses de l'environnement.
- **Secteur « tertiaire »** : Ensemble des services de support et de gestion assurant le fonctionnement et le confort des établissements hospitaliers (administration, logistique, accueil).

2.3. Etats des lieux

2.3.1. Etat des lieux entrant

Le pouvoir adjudicateur et le titulaire établissent au plus tard le 31/10/2026 un état des lieux décrivant notamment la nature et l'état :

- Des locaux dont le titulaire doit assurer le bio-nettoyage. Dans l'éventualité où il constate que certaines surfaces sont un état qui ne permet pas d'atteindre le résultat souhaité, le titulaire doit le signaler au pouvoir adjudicateur dans un délai de 3 mois à compter de la date démarrage du marché. Toute surface non signalée doit être entretenue aux conditions définies dans le cahier des clauses techniques particulières
- Des locaux mis à sa disposition. Le titulaire prend les lieux en l'état, au moment de leur mise à disposition, sans pouvoir exiger des travaux de quelque nature que ce soit de la part du pouvoir adjudicateur. Le titulaire qui souhaiterait malgré tout faire des travaux dans les locaux mis à sa disposition devra, après la validation du pouvoir adjudicateur, les prendre à sa charge

Les TH (Titre Hydrotimétrique) ou dureté de l'eau sont disponibles sur le site internet sur ministère de la Santé.

2.3.2. Etat des lieux intermédiaire

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'effectuer un état des lieux intermédiaire en présence du titulaire (ou pas) pour vérifier la nature et l'état :

- Des locaux dont le titulaire doit assurer le bio-nettoyage
- Des locaux mis à sa disposition

Le titulaire prend, à ses frais, toutes les réparations et remises en état des locaux ayant subi une dégradation dont la responsabilité lui incombe.

2.3.3. Etat des lieux sortant

En fin de marché, le pouvoir adjudicateur et le titulaire établissent un état des lieux sortant, décrivant notamment la nature et l'état :

- Des locaux dont le titulaire doit assurer le bio-nettoyage
- Des locaux mis à sa disposition

Le titulaire prend, à ses frais, toutes les réparations et remises en état des locaux ayant subi une dégradation dont la responsabilité lui incombe.

² Equipe opérationnelle hygiène hospitalière

3. Consistance des prestations

3.1. Prestations de Base

3.1.1. *Définition des prestations de base*

Le titulaire exécute au titre de la prestation de base, une intervention récurrente, dont la fréquence minimale a été définie de sorte à assurer un état de propreté générale continu, en fonction de l'enjeu spécifique à chaque famille de locaux, et niveau de risque.

Les prestations sont soumises à une obligation de moyens et de résultat selon les dispositions de l'article 4 du présent CCTP. A ce titre elles sont contrôlées selon les dispositions de l'article 0 du CCTP.

La liste des locaux faisant l'objet d'une prestation de base est définie dans l'annexe 1 au CCTP. Cette liste peut faire l'objet de modifications selon les dispositions de l'article 3.1.5 ci-dessous.

La prestation de base est effectuée conformément aux modes opératoires définis par le titulaire et dument acceptés par le pouvoir adjudicateur. Ces modes opératoires intègrent impérativement les spécificités décrites dans l'annexe 2 « spécificités des services ».

Le titulaire ne bénéficie pas du principe d'exclusivité s'agissant des besoins sur les appartements isolés d'habitation. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir à un autre prestataire pour des raisons techniques, financières, écologiques ou sociales, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer ou prétendre à une indemnité quelconque, à condition de respecter un préavis de 4 mois minimum.

3.1.2. *Fréquences minimales des prestations de base*

Les prestations de base sont exécutées selon une fréquence minimale précisée dans l'annexe 1 au CCTP. Cette fréquence peut correspondre à 3 interventions par jour au maximum et à 1 fois par mois au minimum).

Afin de faciliter la compréhension du besoin, l'ensemble des fréquences sont converties en cadence hebdomadaire. A titre d'exemple :

Fréquence	Exemple de fréquence minimale exigée	Equivalence en fréquence hebdomadaire
1 fois par mois	« tous les 1 ^{er} du mois »	0.23/7
Toutes les 2 semaines	« les samedis impaires »	0.46/7
1 fois par semaine	« tous les lundis »	1/7
2 fois par semaine	« les mardis et jeudi »	2/7
7 fois par semaine	« tous les jours »	7/7
2 fois par jour ouvré	« 2 passages du lundi au vendredi »	10/7
3 fois par jour ouvrable	« 3 passages du lundi au samedi »	18/7
3 fois par jour	« 3 passages tous les jours »	21/7

En homme de l'art, le titulaire est réputé avoir pris le marché en acceptant ces modalités comme cohérentes pour garantir l'atteinte de l'obligation de résultat telle que définie à l'article 4.2 du CCAP.

Le titulaire ne saurait justifier d'une non-atteinte de la garantie de résultat en invoquant une fréquence ou une étendue insuffisante des prestations de base.

Les fréquences minimales indiquées peuvent faire l'objet de modifications selon les dispositions de l'article 3.1.5 ci-dessous.

3.1.3. *Opérations complémentaires réalisées au titre de la prestation de base*

Au titre de la prestation de base, le titulaire est amené à effectuer toutes les opérations complémentaires décrites dans son mémoire technique, qui ne peuvent raisonnablement pas être effectuées au quotidien, mais qui nécessitent une intervention spécifique pour maintenir l'état de propreté général des locaux dont il a la charge.

Ces opérations complémentaires sont détaillées dans l'annexe 2 « spécificités de services » et intègrent notamment :

- Datarage des robinetteries (dont les mousses de robinet/brise-jets)
- Datarage et désinfection des fontaines à eaux
- Rcurage des siphons de sols (avec démontage, remontage) lorsqu'il sont démontables
- Purge des points d'eau (une fréquence bihebdomadaire est requise)
- Gestion des containers extérieurs (sortir, vider, nettoyer, rentrer les containers sur certains bâtiments)

Le coût de ces opérations complémentaires est intégré dans le prix des prestations de base tels que figurant à l'annexe financière.

Le titulaire remet au pouvoir adjudicateur un calendrier de réalisation de ces opérations complémentaires afin de pouvoir en contrôler la bonne exécution selon les modalités de l'article 6.3 du CCAP.

3.1.4. *Modalités de commande et de paiement des prestations de base*

Les prestations de base se règlent par application des prix unitaires par m² mensuels tels que figurant à l'annexe financière.

C'est-à-dire, le coût mensuel d'un mètre carré en fonction de la famille de locaux à laquelle il appartient et de la fréquence hebdomadaire minimale de passage exigée. Ces prix unitaires comprennent au maximum cinq décimales (5 chiffres après la virgule) y compris après révisions.

Les prestations de base correspondant à un besoin récurrent et ferme (dans la limite des dispositions de l'article 3.1.5 ci-dessous). Elles sont donc commandées au début de chaque année par application du prix unitaire par m² mensuel au total de superficies concernées de sorte à déterminer un forfait mensualisé, correspondant à l'ensemble des prestations de base à réaliser dans un mois.

A noter que le forfait mensuel pourra être subdivisé par Budgets lors de la commande et de la facturation.

3.1.5. *Evolutions des prestations de base*

3.1.5.1. Evolutions pérennes des prestations de base à l'initiative du pouvoir adjudicateur

A tout moment durant le marché, l'expression des besoins en termes de bio-nettoyage au titre des prestations de base tels que figurant dans l'annexe 1 au présent CCTP est susceptible d'évoluer sur décision du pouvoir adjudicateur et conduisant à des modifications pérennes (à la hausse comme à la baisse)

- De la nature des locaux (famille, zone de risque)
- Du périmètre confié au titulaire, (ajout / retrait de locaux à nettoyer)
- Des fréquences minimales de passage.

A titre purement indicatif, le pouvoir adjudicateur s'inscrit au niveau du GHT³ dans une démarche tournée vers l'externalisation des prestations de nettoyage, qui conduira à confier au titulaire un périmètre plutôt croissant.

Le titulaire ne peut pas s'opposer à ces évolutions, dès lors qu'il a bénéficié d'un préavis de 15 jours calendaires et qu'elles ne représentent pas une modification substantielle du marché, en termes de valeur financière ou de volume d'heures ouvrantes affectées au marché.

3.1.5.2. Evolutions pérennes des prestations de base à l'initiative du titulaire

Le titulaire peut également proposer à tout moment durant le marché, des évolutions des prestations de base afin de mieux garantir l'atteinte de l'obligation de résultat. Cette proposition est présentée de manière formelle et argumentée sur la base d'éléments factuels démontrant objectivement l'insuffisance ou l'inadéquation du besoin décrit dans l'annexe 1. En aucun cas, cette proposition ne peut venir compenser une défaillance dans la prestation du titulaire.

Le titulaire s'attache, dans la mesure du possible, à limiter l'impact financier de ses propositions éventuelles d'évolution haussière, par exemple en proposant des mesures atténuantes (suppression de sur-qualité constatée par exemple).

3.1.5.3. Prise en compte des évolutions pérennes des prestations de base – clause de

³ Groupement Hospitalier de Territoire

réexamen

Qu'elles soient à l'initiative du pouvoir adjudicateur ou du titulaire, les propositions d'évolution pérennes sont prises en compte à compter du premier jour du mois suivant la validation définitive émise par le pouvoir adjudicateur (par tout moyen permettant d'en justifier la transmission).

Dans le cas où l'évolution pérenne ne peut attendre, la période intermédiaire entre la décision d'évolution et le premier jour du mois suivant, l'évolution est traitée au titre des évolutions temporaires telle que décrit ci-dessous.

Par dérogation à l'article 25 du CCAG-FCS, l'évolution pérenne des prestations de base conduit à une mise à jour du forfait annuel mensualisé sans qu'il soit nécessaire de formaliser un avenant au marché. Le nouveau forfait annuel mensualisé est alors recalculé par application des prix unitaires tels que figurant à l'annexe financière, appliqués aux totaux de superficies concernées à nettoyer en un mois.

3.1.5.4. Evolutions temporaires des prestations de base

A tout moment les prestations de base peuvent évoluer à la hausse comme à la baisse, selon certains événements ponctuels (Plan blanc, travaux, ouverture/fermeture de services, vacances scolaires, etc.)

Lorsque ces évolutions temporaires représentent une augmentation nette des prestations, ce surcroît d'activité est absorbé par le titulaire d'un commun accord avec le pouvoir adjudicateur sur le principe des concessions réciproques. A défaut, il est réglé selon les modalités de commande des prestations exceptionnelles.

Lorsque ces évolutions temporaires représentent une diminution nette des prestations, afin de maintenir une facturation lissée sur douze mois, le titulaire reporte, sans surcoût ni retenue, la valeur des prestations de base non exécutées, sur des prestations substitutives, formellement convenues (durée, planning, méthodes) conjointement avec le pouvoir adjudicateur (nettoyage de fond de locaux, opération spécifique sur un élément particulier, nettoyage mécanisé des sols, etc.). A défaut de prestation en substitution, l'accord pourra porter sur les modalités de prise en charge de la remise en état des locaux).

3.2. Prestations à la Demande

3.2.1. *Définition des prestations à la demande*

Les prestations à la demande sont les opérations correspondant à un besoin connu et régulier, dont le quantitatif est estimable mais sans qu'il soit possible d'en définir précisément la survenance précise ni la récurrence/fréquence ferme.

Il s'agit de tâches dissociées de la prestation de base, qui n'ont pas de lien direct avec la notion de propreté générale. Le quantitatif estimatif de survenance de ces prestations à la demande a toutefois été établi de sorte à soutenir ou faciliter l'exécution des prestations de base.

Elles peuvent être liées à des événements spécifiques (fin de séjour patient/résident) ou bien à un besoin minimal de remise en état en fonction de la dégradation constatée (remise en état des sols, mises à gris + mises à blanc, etc.).

Les prestations à la demande sont soumises à la seule obligation de moyens, définie à l'article 4.1 du CCAP. Elles sont contrôlées selon les dispositions de l'article 10.1.2 du CCAP mais le résultat du contrôle n'est pas intégré dans le calcul de l'IPG ou de l'INC. Ces prestations ne font pas l'objet d'un contrôle qualité noté. Elles font toutefois l'objet d'une vérification qui permet l'admission/réception de la prestation, et peuvent comprendre (dans le cas des mises à gris/blanc par exemple) des prélèvements de surface microbiologiques.

3.2.2. *Consistance des prestations à la demande*

3.2.2.1. Remise en état de chambre sortante / box

En cas de départ d'une chambre (résident/patient) ou d'un box (dialyse par ex.), le titulaire réalise sur la demande du pouvoir adjudicateur une remise en état complète de la chambre. Le mode opératoire précis pour cette prestation est fourni par le titulaire et soumis à la validation préalable du pouvoir adjudicateur, il contient à minima les tâches listées dans l'annexe 2 au CCTP (« spécificités des services »).

Afin de garantir une disponibilité continue de lits, le titulaire mobilise un personnel dédié, prêt à intervenir

rapidement. Dans le cas où le titulaire reçoit plusieurs demandes simultanées de remise en état de chambres, une priorisation sera indiquée par le pouvoir adjudicateur.

Dans certaines situations, le pouvoir adjudicateur peut commander, en plus, une prestation de remise en état de sol selon les modalités de l'article 3.2.2.3 ci-dessous.

Pour les chambres de garde le titulaire réalise également la réfection des lits selon les modalités des prestations hôtelières décrites ci-dessous.

3.2.2.2. Mise à gris – mise à blanc

Le mode opératoire précis pour cette prestation est fourni par le titulaire et soumis à la validation préalable du pouvoir adjudicateur, il contient à minima le dépoussiérage complet et soigné ainsi que le nettoyage complet au détergent de l'intégralité du local et de son contenu, suivi d'un rinçage à l'eau claire et suivi d'une désinfection complète (chimique ou vapeur) dans l'ordre suivant :

- Plafonds
- Parois, puis surfaces horizontales, puis sols ;
- Eléments de mobilier fixes présents dans le local (caisson, table d'examen, scialytique etc.) ;
- Eléments de mobilier débarrassés au préalable (tables, caissons, sièges, etc.).

L'opération est réalisée moyennant un débarrassage par le pouvoir adjudicateur de l'ensemble des éléments de mobilier mobile présent dans le local. Le pouvoir adjudicateur se charge également de la réinstallation du matériel à l'issue de la prestation.

A l'issue de la prestation une traçabilité de l'ensemble des tâches effectuées est remise par le titulaire au pouvoir adjudicateur afin de certifier le respect du mode opératoire précis.

Lorsque la mise à gris/mise à blanc est effectuée dans une ZEM, le pouvoir adjudicateur peut réaliser, dans un délai maximal d'une heure après la finalisation de la prestation à ses frais, un prélèvement de surface microbiologique, envoyé à un laboratoire spécialisé. Le résultat doit impérativement être conforme aux seuils-cibles fixés par les recommandations d'hygiène hospitalière. En cas de non-conformité, le titulaire réalise, à ses frais, une nouvelle prestation de mise à gris – mise à blanc (complète ou partielle selon les résultats des prélèvements microbiologiques).

Ne sont pas intégrés dans la mise à gris mise à blanc :

- Appareils électroniques ou informatiques (ordinateur, claviers, etc.) ;
- Equipements et instruments biomédicaux (scanner, moniteurs, etc.) ;
- Eléments intérieurs de placards ou étagères à portes non vidés.

3.2.2.3. Remise en état des sols

Le titulaire peut être amené à réaliser au titre des prestations à la demande, des remises en état des sols sur tout type de revêtement du sol, quel que soit le site/bâtiment/local :

- Pour les sols PVC (protégé d'usine, ou non protégé d'usine)
 - Spray méthode
 - Décapage à sec (ou au mouillé) avec pose d'émulsion
 - Récurage mécanisé simple
- Pour les carrelages : détartrage avec désincrustation
- Pour les parquets :
 - Surfaçage + affleurage + vitrification
 - Cirage
- Pour les marbres : cristallisation
- Pour les moquettes :
 - Spray moquette
 - Shampoing eau mouillée
 - Shampoing mousse sèche
- Pour les revêtements extérieurs (parvis, béton, etc.) et préau/patio : nettoyage haute-pression

Pour la plupart des locaux (selon l'enjeu de propreté, la nature et l'âge du revêtement, la fréquence de prestations de base, et les contraintes budgétaires), le pouvoir adjudicateur prévoit une remise en état des sols une fois par an.

3.2.2.4. Autres prestations à la demande

En cas de besoin de prestation à la demande non cité ci-dessus (nouvelle nature de sols, technique de remise en état, ou autre), la prestation pourra être commandée selon les modalités des prestations exceptionnelles, ou (selon la récurrence) faire l'objet d'un ajout de prix unitaire par voie d'avenant.

3.2.3. *Modalités de commande et de réception des prestations à la demande*

Les prestations à la demande sont déclenchées/commandées au fur et à mesure de la survenance du besoin, par application des prix unitaires figurant en annexe financière.

Les prestations à la demande ne font donc pas l'objet d'un engagement de quantité.

Le titulaire est réputé avoir pris en compte le quantitatif estimatif fourni dans le dossier de consultation (contenant le détail par mois et par tranche horaire) pour calibrer ses effectifs.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums pour mettre en œuvre le dispositif nécessaire qu'il a décrit dans son offre pour exécuter les prestations concernées.

Lorsqu'une prestation à la demande, dûment commandée et prévue, ne peut avoir lieu (partiellement ou totalement) pour des raisons extérieures au titulaire (autres que la force majeure), le titulaire se réserve le droit de facturer en intégralité la prestation.

3.3. Prestations Exceptionnelles

3.3.1. *Définition des prestations exceptionnelles*

Les prestations exceptionnelles s'entendent comme tout besoin particuliers de bio-nettoyage, dont il n'est pas possible de connaître le contenu précis avant qu'il survienne. C'est le cas de remise en état de locaux après un événement, dont l'ampleur peut varier selon les cas (travaux, sinistre technique ou climatique, dégât des eaux, dégradations, vandalisme, festivités, réception, etc.).

Au titre des prestations exceptionnelles le titulaire peut également être sollicité pour réaliser des interventions spécifiques sur du mobilier (injection-extraction siège tissus, nettoyage de matériel habituellement exclu de la prestation de base)

Les prestations exceptionnelles sont soumises à la seule obligation de moyens, définie à l'article 4.2 du CCAP. Ces prestations ne font pas l'objet d'un contrôle qualité noté. Elles font toutefois l'objet d'une vérification visuelle qui permet l'admission/réception de la prestation.

3.3.2. *Modalités de commande des prestations exceptionnelles*

Les prestations exceptionnelles sont commandées au fur et à mesure de la survenance du besoin sur la base de tarifs horaires tels que figurant dans l'annexe financière, associés à des quantitatifs convenus par le biais d'un devis du titulaire et accepté par le pouvoir adjudicateur ; qui intègre les éventuels coûts supplémentaires de matériels ou produits spécifiques rendus nécessaires pour cette prestation exceptionnelle. Le titulaire s'engage à respecter une certaine cohérence dans son devis en lien avec les cadences de travail connues au titre de la prestation de base.

En cas de survenance d'un besoin urgent de prestation exceptionnelle hors des heures et jours ouvrés, le bon de commande intervient de manière dérogatoire, *à posteriori* en régularisation. Le titulaire s'attache toutefois à obtenir de la part de l'administrateur de garde un accord formel, traçable.

La valeur totale des commandes de prestations exceptionnelles de bio-nettoyage ne saurait dépasser 10% de la valeur cumulée des prestations de Base sur la durée totale du marché.

Le titulaire ne bénéficie d'aucun principe d'exclusivité s'agissant des besoins de prestations exceptionnelles. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir à un autre prestataire pour des raisons techniques, financières, écologiques ou sociales, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer ou prétendre à une indemnité quelconque.

3.4. Prestations hôtelières et associées

3.4.1. *Définition des prestations hôtelières et associées*

Les prestations hôtelières et associées sont des tâches connexes au bio-nettoyage mais qui ne

contribuent pas à la propreté générale des locaux, exécutées de manière récurrente, et selon une fréquence fixe.

Elles se déroulent uniquement dans certains locaux (ainsi que dans les espaces extérieurs), et non pas pour tous les locaux d'une même famille. Elles sont donc traitées de manière dissociées

Les prestations hôtelières sont soumises à la seule obligation de moyens, définie à l'article 4.2 du CCAP.

Le titulaire ne bénéficie d'aucun principe d'exclusivité s'agissant des besoins de prestations hôtelières et associées. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir à un autre prestataire pour des raisons techniques, financières, écologiques ou sociales, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer ou prétendre à une indemnité quelconque, à condition de respecter un préavis de 4 mois minimum.

3.4.2. Consistance des prestations hôtelières et associées

3.4.2.1. Réfection des lits

Il s'agit d'une prestation exécutée uniquement dans les chambres de garde et à la même fréquence (tous les jours).

Le mode opératoire précis pour cette prestation est fourni par le titulaire et soumis à la validation préalable du pouvoir adjudicateur, il contient à minima les tâches listées dans l'annexe 2 au CCTP (« spécificités des services »).

3.4.2.2. Plonge-Vaisselle

Le titulaire réalise tous les jours la vaisselle après le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner sur les sites suivants :

- EHPAD Flacé (Chauviré) ;
- EHPAD Flacé (Pfitzenmeyer) ;
- EHPAD Hôtel Dieu ;
- CMP de Paray le Monial.

Le mode opératoire précis pour cette prestation est fourni par le titulaire et soumis à la validation préalable du pouvoir adjudicateur, il contient à minima les tâches et horaire listées dans l'annexe 2 au CCTP (« spécificités des services »).

3.4.2.3. Nettoyage des extérieurs

Au titre de cette prestation, le titulaire est amené intervenir dans les différents espaces extérieurs qui lui sont confiés dument identifiés par zones sur un plan de site remis au titulaire :

- Espaces verts (pelouse, buisson, jardinière, massif, etc.)
- Zones artificialisées (parking, routes, trottoirs, escaliers extérieurs, quais de livraison, préau, terrasse, parvis, patio, etc.).

Pour chacune de ces zones, il procède au :

- Ramassage des déchets (de taille supérieure ou égale à un mégot de cigarette) sur les espaces verts et sur les zones artificialisées selon la fréquence indiquée dans l'annexe financière
- Vidage et nettoyage des poubelles et cendriers selon la fréquence indiquée dans l'annexe financière de sorte à garantir un taux maximal de remplissage de 25% à tout moment.

Ne sont pas intégrés dans cette prestation :

- Le ramassage des déchets encombrants, inflammables, explosifs, infectieux, etc.
- Le ramassage des déchets verts (à l'exception des feuilles mortes présentes sur les parvis et aux abords des bâtiments),
- Le nettoyage des divers éléments (vitres, panneaux de circulation, abris fumeurs, meublants, barrières, etc).

3.4.2.4. Autres prestations hôtelières et associées

Le titulaire peut exécuter d'autres prestations hôtelières non décrites au présent CCTP dont le besoin surviendrait en cours d'exécution. Il peut ainsi s'agir de :

- Distribution (ou aide à la distribution) et débarrassage de repas en chambre, en salle à manger ou auprès du personnel soignant

- Dressage des tables / préparation des salles à manger
- Mise en chauffe des repas
- Transport des chariots repas
- Nettoyage des équipements de restauration
- Réfection des lits et des fauteuils (ambulatoires, dialyses, etc.)

Dans le cas où ces besoins de prestations hôtelières sont ponctuels, elles sont commandées selon les modalités des prestations exceptionnelles.

Dans le cas où ces besoins de prestations hôtelières deviennent récurrents, un avenant au marché est passé pour contractualiser l'accord mutuel entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire

3.4.1. Modalités de commande des prestations hôtelières et associées

Les prestations hôtelières se règlent par application des forfaits mensuels tels que figurant en annexe financière à l'acte d'engagement.

4. Obligation de résultat / Obligation de moyens

4.1. Obligation de moyens

Au titre de l'obligation de moyens, le titulaire s'engage à mobiliser les ressources matérielles et humaines qu'il a définies dans son offre, et ce, tout en respectant la fréquence d'intervention définie, les protocoles établis, ainsi que la durée d'intervention éventuellement convenue.

L'atteinte de l'obligation de moyens est évaluée par le dispositif de traçabilité des prestations que le titulaire déploie conformément aux dispositions de l'article 6.3 ci-dessous, et qui permet de certifier que l'intégralité des prestations (base, demande, exceptionnelle, hôtelière) a bien eu lieu selon les modalités contractuelles.

De plus, des contrôles inopinés selon les modalités de l'article 10.1.2 permettront de vérifier l'atteinte de cette obligation de moyens, et du respect des modes opératoires.

La non-atteinte de l'obligation de moyen expose le titulaire à l'application d'une réfaction proportionnelle à la valeur des prestations non-réalisées ou partiellement réalisées, ainsi que, le cas échéant, d'une pénalité telle que décrite au CCAP.

4.2. Obligation de résultat

Au titre de l'obligation de résultat, le titulaire s'engage, à atteindre un résultat précis et mesurable, défini à l'article 10 du présent CCTP, et c, quelles que soient les moyens qu'il utilise pour cela.

Ainsi, pour les prestations soumis à obligation de résultat, le titulaire ne s'oblige pas seulement à mobiliser le dispositif (ressources, matériels et modes opératoires) qu'il a décrit dans son offre, aux lieux et fréquences définis par le CCTP. Il s'engage aussi, dans le cas où ce dispositif serait insuffisant, à déployer (ponctuellement ou régulièrement) tous les moyens supplémentaires nécessaires pour atteindre le résultat attendu. Le cas échéant ces moyens supplémentaires sont mobilisés à la charge du titulaire. Ils sont toutefois soumis à une validation formelle par le pouvoir adjudicateur.

L'atteinte de l'obligation de résultat est mesurée via les résultats des contrôles qualité conduits selon les modalités de l'article 10 du présent CCTP, et dont résultent divers indicateurs de qualité observés chaque mois.

Le titulaire engage sa responsabilité sur cette obligation de résultat et ne peut s'en exonérer (exception faite des cas de force majeures).

La non-atteinte de l'obligation de résultat expose le titulaire à l'application des pénalités telles que décrites au CCAP.

5. Utilisation des locaux

5.1. Modalités d'accès au site

Le pouvoir adjudicateur met à la disposition du titulaire les clés et badges nécessaires à la réalisation des prestations prévues au marché.

A la remise initiale des clés et des badges, le titulaire signe une fiche de remise de clés / badges.

Le titulaire peut, au cours du marché, demander au pouvoir adjudicateur l'ajout ou le retrait de clés ou de badges. Le titulaire doit alors signer la fiche modificative de remise des clés / badges.

Les badges sont attribués nominativement aux agents du titulaire. Ils donnent accès aux locaux de façon limitée selon la fiche de poste des agents du titulaire. Les agents du titulaire ne doivent en aucune manière confier les clés et/ou les badges à des personnes extérieures et non autorisées par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est responsable des clés et badges qui lui sont confiés.

Les badges et clé doivent être impérativement restitués au pouvoir adjudicateur dès la fin de contrat de l'agent concerné.

Au cours du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder à tout moment à un inventaire des clés / badges mis à la disposition du titulaire. A l'issue du marché, le pouvoir adjudicateur réaliser l'inventaire des clés / badges restitués par le titulaire.

En cas de perte / vol / altération, le titulaire doit en informer, sans délai, le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur procède alors au remplacement, dans les meilleurs délais. Le coût du remplacement est facturé au titulaire aux tarifs en vigueur indiqués ci-dessous pour l'année 2026 :

- Badge (SALTO, BODET, etc.) ou clé standard (clé ronde, clé distributeur) : 25€TTC
- Clé spécifique (radial Vachette, Fichet, etc.) : 120€TTC

5.2. Locaux mis à disposition du titulaire

Les locaux mentionnés à l'annexe 1 du CCTP sont mis à disposition du titulaire mis afin de lui permettre notamment stocker ses matériels (chariot nettoyage, auto-laveuse...), produits (bandeaux, lavettes, produit d'entretien, etc.) ainsi que les consommables fournis par le pouvoir adjudicateur (essuie-mains, savon doux, papier hygiénique, etc.).

Le titulaire ne doit en aucune manière stocker dans les locaux mis à sa disposition d'autres équipements ou produits sans l'autorisation du pouvoir adjudicateur. De même il s'interdit d'utiliser les locaux de stockage comme vestiaire ou local détente.

5.3. Mise à disposition des énergies et fluides

Le pouvoir adjudicateur met à la disposition du titulaire l'électricité et l'eau nécessaires à l'exécution de sa prestation, et ce, à titre gratuit. Toutefois, le titulaire s'engage à faire preuve de responsabilité dans l'utilisation de ces ressources, en veillant à éviter tout gaspillage, conformément aux principes d'efficacité économique et de respect de l'environnement.

En particulier, le titulaire s'engage à :

- Limiter l'usage de l'eau et de l'électricité aux seules nécessités de la prestation, en privilégiant des pratiques permettant une consommation rationnelle et optimisée de ces ressources, et en signalant immédiatement toute fuite ou déperdition d'eau constatée (dans les pièces humides par exemple) ;
- Mettre en place toutes les actions nécessaires pour éviter toute surconsommation excessive (par exemple, en éteignant les lumières et équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés, en fermant les robinets après usage, etc.) ;
- Respecter les normes environnementales et les recommandations relatives à la gestion des ressources naturelles.

En cas de constatation de surconsommation injustifiée ou de gaspillage de l'électricité et/ou de l'eau, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer une pénalité financière, calculée sur la base des coûts supplémentaires engendrés par ce gaspillage.

5.4. Consignes relatives aux branchements

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le pouvoir adjudicateur. Les appareils (mono- brosse, etc.) demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

S'agissant du lot 1, pour le bloc opératoire de Mâcon, l'usage d'une mono-brosse sur batterie est obligatoire.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages,

même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire ne doit en aucune manière raccorder ses appareils électriques portatifs sur les prises de courant destinées exclusivement au raccordement d'équipements médicaux et/ou informatiques du pouvoir adjudicateur (système de sécurité avec prises ondulées). Tout dommage causé aux personnes, installations électriques, équipements médicaux ou informatiques par l'utilisation de matériel et/ou des pratiques non conformes aux règles de sécurité est imputé au titulaire.

Le titulaire doit s'engager à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux. Il peut toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux auprès du pouvoir adjudicateur, par courrier avec accusé de réception, précisant les motifs de la demande. La demande est réputée refusée en cas de silence gardé par le pouvoir adjudicateur pendant une durée d'un mois à compter de la notification de la demande.

En cas de dysfonctionnement constaté (coupure, disjonction, ...) le titulaire doit impérativement prévenir les contacts habituels du pouvoir adjudicateur (ou en cas d'absence au numéro d'urgence communiqué) afin qu'il puisse agir en conséquence.

5.5. Autres consignes relatives à l'utilisation des locaux

Les équipements du titulaire doivent être rangés immédiatement après usage dans les locaux qui leur affectés ou le cas échéant dans le service où ils sont utilisés.

Les échafaudages doivent obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées et sécurisées.

Les équipements ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégés, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le titulaire prend, à ses frais et sous sa responsabilité, toutes les dispositions utiles pour, en cas d'incidents (dégradation, etc.) de son fait, garantir la réparation des ouvrages et la réparation / remplacement des équipements appartenant au pouvoir adjudicateur. En cas de non réparation / remplacement des ouvrages ou équipements dans les délais fixés par le pouvoir adjudicateur, ce dernier peut procéder de lui-même ou faire procéder à la réparation ou au remplacement aux frais du titulaire.

Les contraintes liées aux ascenseurs (dimensions disponibles, charge maximale, etc.) sont disponibles sur simple demande auprès du pouvoir adjudicateur.

6. Dispositions organisationnelles

6.1. Phase réversibilité

Cette phase, qui dure entre la date de notification et le 01/10/2026, consiste pour le titulaire en cas de changement avec le prestataire sortant, à prendre connaissance et à collecter les informations, à appréhender les outils, à analyser toutes les informations nécessaires pour la préparation de l'organisation et des moyens spécifiques à mettre en œuvre pour le démarrage des prestations dès le démarrage de la phase opérationnelle.

Cette phase permet au titulaire d'être complètement autonome dès le premier jour de prise d'effet de la phase opérationnelle et notamment :

- De se former aux équipements et aux outils mis à disposition,
- De mettre en œuvre les formalités diverses (habilitations, conditions d'accès...)
- D'être parfaitement informé sur le site, les locaux et les installations
- De prendre en charge la documentation technique, d'en identifier les éventuels manques, et de la compléter ;
- De produire les différents livrables nécessaires (Dossier d'exploitation)

Durant cette phase, le titulaire n'a pas en charge les prestations décrites au présent cahier des charges. Le prestataire sortant en assume la pleine et entière responsabilité, et produit les livrables de cette période.

6.2. Créneau d'intervention

Les prestations de base ainsi que les prestations hôtelières s'effectuent en semaine et le week-end et jours fériés en fonction des obligations de continuité de service selon les plannings fournis par le titulaire,

strictement compatibles avec les éventuelles contraintes de plages d'intervention telles que définies dans l'annexe 1 au CCTP ainsi qu'avec les besoins des services.

Les prestations à la demande ainsi que les prestations exceptionnelles s'effectuent selon un planning convenu conjointement et strictement compatibles avec les contraintes de service du pouvoir adjudicateur.

Toutefois, en cas d'incident faisant l'objet d'une demande formelle d'urgence du pouvoir adjudicateur (liquide biologique décrits à l'article 9.1.4, ou autre incident), le titulaire est admis à mobiliser son personnel en place en le détachant provisoirement de son poste.

Le titulaire est informé que le travail de ses agents s'effectuera le plus souvent dans des locaux occupés par des usagers (patients hospitalisés, visiteurs, etc.) et des agents du pouvoir adjudicateur. A ce titre, le titulaire peut être amené à adapter régulièrement le déroulement de son activité en fonction des nécessités de service.

6.3. Traçabilité des prestations

Le titulaire déploie les moyens qu'il a décrits dans son offre technique pour :

- Assurer la traçabilité réelle de l'intégralité des prestations (récurrentes ou ponctuelles) dont il a la charge ;
- Démontrer à tout moment le respect des fréquences et des créneaux d'intervention, et à défaut disposer de l'information pour mettre en œuvre les actions correctives ;
- Fournir au pouvoir adjudicateur, sur simple demande, et sous 24h maximum, les éléments relatifs à la traçabilité des prestations ;
- Organiser les contrôles qualité de la prestation, de manière à ce que leur résultat ne soit pas litigieux ;
- Contrôler par des audits la qualité et la fiabilité de la traçabilité.

S'agissant des déchets, à défaut de solution de traçabilité plus performante, le titulaire doit à minima produire, mettre en place, renseigner et signer après chaque prestation, des feuilles de passage qu'il affiche dans les locaux déchet, et les sanitaires publics.

Le titulaire qui souhaite informatiser la traçabilité ou le suivi des prestations de bio-nettoyage doit respecter les éventuelles contraintes et les prérequis qui surviendraient tels que définis par le service informatique du pouvoir adjudicateur, disponible sur demande. Le titulaire est informé que les locaux ne sont pas tous connectés à la 3G.

6.4. Jour férié

Lorsqu'une prestation de base est prévue à une fréquence inférieure à 7/7 et qu'elle tombe un jour férié, le pouvoir adjudicateur admet que la prestation soit reportée au jour précédent ou suivant.

Les prestations de base prévues à une fréquence supérieure ou égale à 7/7 sont systématiquement maintenues. S'agissant de certains jours (1^{er} mai), une organisation spécifique pourra exceptionnellement être convenue conjointement (préférentiellement sur les zones de risque 1 ou 2).

Lorsque le pouvoir adjudicateur impose qu'une prestation à la demande ou exceptionnelle soit exécutée de nuit, un dimanche ou un jour férié, le coefficient de majoration indiqué dans l'annexe financière s'applique.

6.5. Fermeture de services

Le pouvoir adjudicateur peut être amené, au cours de l'année, à fermer totalement ou partiellement des services. Ces dates de fermeture seront communiquées au plus tard 15 jours avant au titulaire. Il peut s'agir par exemple de fermeture durant une phase de travaux ou bien plus spécifiquement ;

- S'agissant du lot 1 de la fermeture
 - De l'IFSI durant toutes les périodes de vacances scolaires,
 - De la tour Kennedy durant les périodes de vacances scolaires
 - De certains services du bâtiment A pendant les vacances estivales ou hivernales ;
- S'agissant du lot 2 de la fermeture
 - De l'Accueil de jour à Paray-le Monial 1 à 2 semaines par an
 - Du CMP de Paray le Monial durant les périodes de vacances scolaires

Les fermetures de services sont appréhendées selon les modalités des évolutions temporaires à la

baisse telles que précisée à l'article 3.1.5.4 ci-dessus.

6.6. Prescriptions relatives aux situations d'urgence

Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire dans les plus brefs délais, du déclenchement d'un plan d'urgence (plan blanc, etc.).

Le titulaire doit alors mettre œuvre tous les moyens possibles dont il dispose pour répondre aux consignes du pouvoir adjudicateur (rappel d'agents, changement d'horaires de travail, annulation/réaffectation temporaire de prestations, etc.) et ainsi permettre la continuité du service public hospitalier.

6.7. Co-activité avec d'autres prestataires

Le titulaire est informé que l'exécution de ses prestations de nettoyage pourra se dérouler simultanément avec celles d'autres prestataires intervenant sur le même site (maintenance, sécurité, travaux, entretien des espaces verts, nettoyage mandaté par le prestataire de travaux et inclus dans le budget des travaux, certification des locaux, audit, collecte, enlèvement et tri de déchets par la Ville, etc.).

A noter également que, s'agissant du lot 1, une partie du bâtiment « Centre Ambulatoire » à Mâcon, est occupée par un centre de Dialyse privée (Santelys). Le nettoyage de ces locaux spécifiques n'entre pas dans le champs d'application du présent marché.

Le titulaire s'engage à coordonner ses interventions afin de garantir la sécurité et le bon déroulement des activités des autres prestataires et du personnel présent sur site pour limiter toute gêne ou conflit. Il signaler immédiatement toute situation présentant un risque ou un obstacle lié à la présence d'autres prestataires et reste pleinement responsable de la sécurité de son personnel et de la qualité de ses prestations, y compris en situation de co-activité.

Exceptionnellement, le titulaire peut être amené à participer aux réunions de coordination ou aux points de contact périodiques avec les autres prestataires, selon les modalités définies par le maître d'ouvrage, afin de planifier et organiser les interventions sur site.

6.8. Comitologie et livrables

6.8.1. Réunion mensuelle de suivi des prestations

Pour chaque lot, une rencontre mensuelle entre les responsables du titulaire et le pouvoir adjudicateur est organisée dans les locaux du pouvoir adjudicateur afin que :

- Le pouvoir adjudicateur puisse présenter un bilan des prestations exécutées
- Le titulaire puisse présenter son rapport mensuel

Le titulaire rédige à l'issue de chaque réunion mensuelle un compte rendu. Il transmet ce compte rendu pour validation au pouvoir adjudicateur dans un délai de 5 jours calendaires.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de convoquer ponctuellement en complément du responsable du marché, le ou les chefs d'équipe/secteur (voir le directeur d'agence si nécessaire) mais également tout interlocuteur interne pertinent (EOH, acheteur, cadre de santé, etc.).

6.8.2. Rapport mensuel d'activité

Le titulaire transmet chaque mois au pouvoir adjudicateur un rapport écrit comportant notamment :

- La liste des zones évaluées et les dates des évaluations
- Le bilan des contrôles contradictoire avec les différents indicateurs décrits à l'article 10 ci-dessous ;
- Le bilan des autocontrôles
- La liste des évènements et/ou anomalies survenus au cours du mois
- La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- Les plannings d'exécution réels
- La liste du personnel sur chaque site incluant les mouvements de personnel du mois passé (et du mois à venir si connus).

6.8.3. Réunion annuelle de pilotage du marché

Une rencontre annuelle entre les responsables du titulaire et le pouvoir adjudicateur est organisée durant le mois de la date anniversaire, afin que :

- Le pouvoir adjudicateur puisse faire un bilan des prestations exécutées
- Le titulaire puisse présenter son rapport annuel écrit

Le titulaire rédige à l'issue de la réunion annuelle un compte rendu. Il transmet ce compte rendu pour validation au pouvoir adjudicateur dans un délai de 5 jours calendaires.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de convoquer en complément du responsable du marché, le ou les chefs d'équipe/secteur, mais également tout interlocuteur interne pertinent (EOH, acheteur, cadre de santé, etc.).

Le titulaire mobilise à cette occasion à minima le directeur d'agence, ainsi que les fonctions support du Siège/Groupe ou de l'agence éventuellement nécessaires.

6.8.4. Rapport annuel d'activité

Le titulaire transmet chaque année au pouvoir adjudicateur un rapport écrit comportant notamment :

- Le rapport global d'activité (bilan global de suivi des prestations, etc.) ;
- Le bilan des actions de formation de son personnel ;
- Le rapport annuel des actions menées dans le domaine du développement durable, au regard notamment des engagements et mesures décrites dans le mémoire technique ;
- Le plan de progrès pour l'année à venir.

6.8.5. Dossier d'exploitation

Afin de s'assurer du suivi de la prestation, le titulaire établit un dossier d'exploitation continuellement à jour, comprenant notamment :

- L'organigramme de sa structure adapté à l'ensemble des sites (avec la gestion des absences et congés)
- La liste du personnel œuvrant et non œuvrant
- Les plannings d'exécution des prestations
- L'organisation proposée (postes, continuité d'activité et de missions, etc.)
- Les fiches de poste
- Les modes opératoires
- Les habilitations et les formations
- La liste des matériels et produits utilisés
- Les contrôles internes/autocontrôles
- La traçabilité des prestations

Le titulaire met à disposition au pouvoir adjudicateur ce dossier d'exploitation au plus tard le 20/09/2026 et par la suite au plus tard dans les 5 jours calendaires qui suivent toute modification de son contenu ou toute demande formelle du pouvoir adjudicateur.

6.8.6. Protocoles de bio-nettoyage

Des protocoles de bio-nettoyage sont élaborés par le pouvoir adjudicateur et détaillent les enjeux spécifiques en termes d'hygiène en milieu hospitalier, notamment en ce qui concerne les précautions complémentaires ou les activités spécifiques (baléno, URC, etc.).

Le titulaire est réputé avoir connaissance de la liste de ces protocoles (fournis à titre indicatifs lors de la consultation, et communiqués pour information en cours de marché en cas de modification).

Le titulaire peut solliciter des ajustements sur ces protocoles auprès du pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser ces ajustements. Dans ce cas, le titulaire doit alors respecter les indications / consignes mentionnées dans ces documents sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

6.8.7. Modes opératoires

Le titulaire a établi dans son offre technique les modes opératoires à suivre pour l'intégralité des prestations qu'il exécute.

Ces modes opératoires reprennent notamment, les produits, les matériels et consommables utilisés et respectent impérativement les dispositions des protocoles de bio-nettoyage élaborés par le pouvoir adjudicateur.

Ces modes opératoires peuvent être mis à jour :

- En cas de mise à jour du protocole du pouvoir adjudicateur qui sont dûment notifié au titulaire
- A l'initiative du titulaire (selon les évolutions sectorielles par exemple)

En cas de mise à jour, les modes opératoires sont transmis au préalable au pouvoir adjudicateur et soumis à sa validation formelle. En cas de non validation de tout ou partie, le titulaire doit alors ajuster ses modes opératoires selon les consignes / indications souhaitées par le pouvoir adjudicateur sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Ces modes opératoires doivent être connus et maîtrisés par les agents du titulaire

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur n'a pas diffusé de protocole sur certains périmètres, le titulaire peut appliquer, sous réserve de la validation du pouvoir adjudicateur, ses propres modes opératoires, soumis à validation du pouvoir adjudicateur. En cas de non validation de tout ou partie, le titulaire doit alors ajuster ses documents selon les consignes / indications souhaitées par le pouvoir adjudicateur sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

6.8.8. *Planning d'exécution*

Le titulaire doit élaborer et mettre à jour un planning d'exécution des prestations pour chaque local dont il a la charge dans le respect des dispositions de l'article 6.2 sur les créneaux d'intervention et notamment :

- Des contraintes (jours et horaires) d'intervention éventuelles mentionnées à l'annexe 1 du CCTP
- Des contraintes des services

Le titulaire met à disposition au pouvoir adjudicateur ce dossier d'exploitation à jour dans les 5 jours qui suivent :

- Le terme du délai de mise en route ;
- Toute modification de son contenu ;
- Toute demande formelle du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier à tout moment le respect du planning d'exécution des prestations du titulaire.

6.9. Transférabilité

En cas de cessation ou de changement de prestataire à l'issue du présent marché, le titulaire (sortant) s'engage à collaborer pleinement avec le nouveau titulaire afin d'assurer la continuité des prestations de nettoyage, sans interruption ni dégradation du service.

Le titulaire sortant s'engage notamment à :

- Fournir au nouveau titulaire l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution du marché, dès lors qu'ils ne relèvent pas du secret industriel et commercial ;
- Transmettre tout local, matériel, équipement, produits ou outillage fournis par le pouvoir adjudicateur, selon l'état prévu par les documents contractuels ;
- Faciliter le transfert des personnels affectés au marché, dans le respect de la législation applicable en matière sociale et de droit du travail.

Le titulaire (sortant) demeure responsable de l'exécution de ses obligations jusqu'au dernier jour des prestations. Le pouvoir adjudicateur ne saurait être tenu responsable des manquements survenus avant le transfert effectif des prestations.

7. Equipements

7.1. Fourniture et qualité des équipements déployés par le titulaire

Le titulaire fournit et met en place, à sa charge et dès le démarrage du marché, l'intégralité des équipements nécessaires à la bonne exécution du marché qu'il a décrit dans son offre.

Ces matériels sont dimensionnés, en quantité et en qualité suffisantes, eu égard au travail à effectuer.

Ils doivent donc être en permanence sur toute la durée du marché:

- Adaptés pour la réalisation des prestations et à la configuration des locaux
- Conformes aux engagements pris dans le cadre de son offre technique
- En parfait état de fonctionnement, propres et conformes à la législation / réglementation / normes en vigueur

A ce titre, le titulaire présente la liste des équipements dans son dossier d'exploitation, puis par la suite dans les 5 jours qui suivent la demande du pouvoir adjudicateur. A l'appui de cette liste, il doit joindre pour chaque équipement (y compris les consommables) :

- Sa fiche / notice technique ;
- Son marquage CE ;
- Sa date d'achat ;
- Son protocole d'entretien.

Tout équipement défectueux doit être mis hors service et remplacé immédiatement en quantité et qualité équivalente, par le titulaire, à ses frais. Le titulaire s'engage à réaliser, à ses frais, la vérification périodique de ses équipements conformément à la législation / réglementation en vigueur et aux préconisations du fabricant

A tout moment, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de :

- Vérifier, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer, la conformité des équipements avec les dispositions législatives / réglementaires / normatives en vigueur ;
- Interdire les équipements dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, des consommations trop importantes de fluides/énergie, des manquements aux règles d'hygiène ou des nuisances sonores trop importantes.

7.2. Répartition des équipements déployés par le titulaire

Afin de limiter le risque de contamination, le titulaire déploie son matériel et ses équipements (chariots, machines, etc.) en prenant en compte la famille dans lesquels ils sont utilisés et stockés. Ainsi les équipements utilisés en ZEM sont exclusivement dédiés à des locaux de cette famille.

Ainsi, à ce titre, une auto-laveuse, ou un chariot, ne pourront pas traiter les couloirs des services logistiques et les couloirs d'une ZEM radiologie.

7.3. Utilisation des équipements du titulaire par le pouvoir adjudicateur

Dans les locaux où le bio-nettoyage est complètement externalisé, le titulaire autorise le pouvoir adjudicateur à utiliser gratuitement ses équipements (chariot de nettoyage, balai, etc.) et ses consommables (bandeaux, lavettes, produit d'entretien, etc.) qui seraient laissés dans les services d'hospitalisation / consultations externes en cas de besoin en dehors des heures de présence de son personnel.

Dans le cas où ses équipements et consommables ne seraient pas laissés dans les services d'hospitalisation / consultations externes en dehors des heures de présence de son personnel, le titulaire doit fournir et réapprovisionner gratuitement un kit de nettoyage composé des éléments suivants :

- Un chariot de nettoyage avec seaux gradués ;
- Un balai adapté aux bandeaux et gazes ;
- Un support pelle et raclette équipé d'un sac à usage unique (pour récupérer les déchets, verre, ...) ;
- Plusieurs bandeaux microfibre 90% minimum ;
- Plusieurs gazes non imprégnées ;
- Plusieurs lavettes 100% microfibre ;
- Plusieurs sacs pour les déchets

Le nombre de kits à fournir ne saurait être supérieur à 10 par lot.

Les agents utilisant ces équipements sont formés par le titulaire à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

7.4. Equipements mis à disposition du titulaire

Les équipements du titulaire et les équipements mis à disposition du titulaire par le pouvoir adjudicateur doivent être, autant de fois que nécessaire, nettoyés.

Dans le cadre de la prestation hôtelière (uniquement), le titulaire est responsable de l'entretien quotidien des appareils d'électroménager (lave-vaisselle par exemple), ou toute machine ou équipement qu'il utilise, afin de garantir le bon usage et le respect des normes d'hygiène en vigueur dans l'établissement.

S'agissant du lot 1, le pouvoir adjudicateur met à la disposition du titulaire pour le CH-Mâcon, 10 téléphones Wifi :

- 1 pour le responsable du site
- 4 pour les chefs d'équipe
- 1 pour le responsable d'exploitation
- 1 pour le Centre Ambulatoire
- 1 pour l'Hôtel Dieu
- 1 pour les EHPAD de Flacé
- 1 pour le site Bel-Air

Le pouvoir adjudicateur peut à la demande du titulaire lui fournir des téléphones Wifi supplémentaires. Ces téléphones Wifi supplémentaires devront être pris en charge par le titulaire.

L'entretien, la réparation et le remplacement des équipements mis à disposition par le pouvoir adjudicateur au titulaire lui incombent.

7.5. Utilisation des équipements interdits au titulaire

Le titulaire veille à ce que ses agents n'utilisent pas les équipements appartenant au pouvoir adjudicateur (téléphone, photocopieurs, etc.) qui ne sont pas normalement mis à sa disposition dans le cadre du marché.

En cas d'utilisation non autorisée par ses agents de ces équipements, le titulaire prendra à sa charge le remboursement de leurs frais de fonctionnement (communication téléphonique, coût d'impression, etc.). Il s'expose également à l'application d'une pénalité forfaitaire telles qu'établie à l'article 13.6 du CCAP.

8. Fournitures

8.1. Produits de nettoyage

8.1.1. Généralités sur les produits déployés

Le titulaire déploie les produits qu'il a décrit dans son offre technique, strictement conformes aux prescriptions du CCTP ci-dessous et s'interdit tout usage d'un produit n'ayant pas fait l'objet d'une validation formelle préalable du pouvoir adjudicateur, soit via la validation de l'offre initiale lors de la notification, soit en cours d'exécution du marché.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de :

- Vérifier à tout moment que le titulaire utilise bien les produits qu'il a préalablement validés et que leur date de péremption n'est pas dépassée ;
- Faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de leur emploi.

En cas d'utilisation d'un produit non validé, le titulaire s'expose à l'application des pénalités figurant au CCAP.

Lorsqu'il existe un produit respectant les prescriptions spécifiques ci-dessous, le titulaire s'oblige à utiliser un produit disposant d'un écolabel conforme aux standards ISO (NF environnement, Ecocert, BlueAngel, NordicSwan, etc.).

A titre informatif, le pouvoir adjudicateur :

- Refuse par principe toute utilisation d'aérosol
- Accepte l'usage de vinaigre blanc pour l'entretien de la robinetterie.

8.1.2. Prescriptions spécifiques sur le choix des produits de nettoyage

8.1.2.1. Produits pour les locaux (hors sanitaires)

Pour l'entretien des locaux (hors sanitaires), le titulaire doit obligatoirement utiliser les références suivantes (ou un équivalent) :

- Le détergent-désinfectant Surfanios® premium ;
- Le détergent Deterg'anios® ;
- Le détergent-désinfectant Surfa'safe® premium (mousse) ;
- Le détergent-désinfectant Anios Oxy'floor® en cas de risque de dissémination de Clostridium difficile, de BHRé ou en cas d'épidémie / pandémie (gastroentérite aigue, Norovirus, Coronavirus, grippe aviaire, etc.).

A défaut d'utiliser ces références précises, le titulaire peut proposer de tester et déployer d'autres produits strictement compatibles avec les autres produits utilisés ; qui doivent alors être impérativement soumis à l'approbation préalable formelle du pouvoir adjudicateur. En cas de refus, le titulaire ne peut porter aucune réclamation. Le titulaire assume les éventuels surcoûts liés au déploiement de nouveaux produits

8.1.2.2. Produits pour les sanitaires

Pour l'entretien des sanitaires, le produit utilisé doit avoir une action détartrante / détergente / désinfectante (bactéricide, levuricide, et virucide selon les normes applicables en établissement de santé ou collectivité (ex : Sanicalc®, Surfanios® premium ou équivalent)).

8.1.2.3. Produits pour autres usages spécifiques (balnéo, fontaines)

- Pour l'entretien de la balnéothérapie, le produit utilisé doit impérativement avoir une action fongicide et virucide (ex : Hydrotonic® ou équivalent)
- Pour l'entretien des fontaines à eau, le produit utilisé doit être de catégorie TP 04 (surfaces en contact avec les denrées alimentaires) selon le règlement biocide 528/2012 (22 mai 2012)

8.1.2.4. Autres produits

Pour toute autre prestation en dehors des produits exigés par le pouvoir adjudicateur, le titulaire peut utiliser d'autres produits dès lors qu'ils répondent aux normes de désinfection et de biodégradabilité et qu'ils ont obtenu une approbation préalable formelle du pouvoir adjudicateur :

- Spectre minimal exigé :
 - Bactéricidie : NF EN 13727+A2 Décembre 2015 en conditions de saleté (norme de phase 2/ étape 1)
 - Levuricidie : NF EN 13624 Novembre 2013 en conditions de saleté (Candidas albicans) (norme de phase 2/étape 1)
 - Virucidie : NF EN 14476+A1 Octobre 2015 en conditions de saleté (norme de phase 2/étape 1)
- Activités complémentaires :
 - Fongicidie : NF EN 13624 Novembre 2013 en conditions de saleté [Candida albicans + Aspergillus brasiliensis (ex : niger)] (norme de phase 2/étape 1)

Les normes de phase 2 ou d'application doivent être réalisées en conditions de saleté selon les normes en vigueur à la concentration utilisée.

8.1.2.5. Nettoyage sans chimie

Dans certains services spécifiques où les sols ne présentent aucun biofilm du fait de l'absence de détergent depuis le changement de revêtement (sol neuf) ; la prestation de base doit s'effectuer sans chimie.

8.1.3. Modification de la liste des produits déployés en cours d'exécution

En cas de modification, (notamment si ces produits étaient amenés à ne plus être commercialisés), le titulaire devra contacter le pouvoir adjudicateur pour valider conjointement des produits de substitution

répondant aux mêmes normes d'efficacité et compatibles avec les matériaux présents au sein de ses locaux (sols, mobiliers, etc.)

Le titulaire assume à sa seule charge l'éventuel surcoût lié à un changement de produit.

A ce titre, le titulaire présente la liste à jour des produits déployés dans son dossier d'exploitation, puis par la suite dans les 2 jours ouvrés qui suivent la demande du pouvoir adjudicateur. Cette liste doit être accompagnée :

- D'une fiche technique détaillée précisant notamment leurs compositions, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation (en précisant l'instruction de concentration retenue)
- D'un échantillon référence de ces produits (sur demande)
- Des fiches de données sécurités FDS (16 points)

Le pouvoir adjudicateur peut interdire, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer, l'usage de produits non conformes à la législation / réglementation / normes en vigueur ou ceux dont l'utilisation serait :

- Susceptible de provoquer des dégradations
- Non compatibles avec l'activité hospitalière ou les protocoles du pouvoir adjudicateur Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

8.1.4. Prescriptions spécifiques à l'utilisation des produits

Tous les produits utilisés par le titulaire sont impérativement identifiés et sont soumis à étiquetage (précisant à minima, le nom, la nature, la concentration et la dilution éventuelle, et le pictogramme de danger SHG) sur des récipients adaptés.

Le titulaire respecte scrupuleusement les instructions d'usage des produits et sensibilise son personnel au bon dosage selon :

- Instructions spécifiques figurant dans le mode opératoire du titulaire
- Mode d'emploi rédigés par le fabricant pour les autres produits.

Toute précaution doit être prise pour que les produits d'entretien ne dégradent, ni ne laissent aucune trace sur les surfaces (horizontales et verticales).

Le titulaire prend, à ses frais, tous les dommages causés aux bâtiments / installations / équipements par les produits de nettoyage qu'il utilise, ainsi que toutes les remises en état éventuelles nécessaires.

8.1.5. Stockage des produits

Le titulaire doit stocker les produits d'entretien qu'il utilise dans le respect des conditions de sécurité définies par les fabricants et par le pouvoir adjudicateur.

Aucun produit d'entretien ou consommable ne doit être stocké à même le sol, ou abandonné/laisse en dehors des emplacements autorisés. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit. Les produits doivent être entreposé sur des étagères dans des bacs de rétentions

Il est notamment interdit d'entreposer des produits d'entretien dans les vestiaires.

8.1.6. Approvisionnement des produits

Le titulaire fournit, à ses frais, tous les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations.

Le titulaire doit donc disposer d'un stock suffisant de produits d'entretien (15 jours de consommation environ) dédié au marché, afin de pouvoir entretenir les locaux dont il a la charge.

Toute réception de livraison effectuée par des fournisseurs du titulaire doit se faire en sa présence. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas accepter de livraison hors présence du titulaire.

8.2. Matériel et consommables de nettoyage

L'ensemble des consommables de nettoyage (bandeaux, lavettes, gaz, disques, tampons abrasifs, etc.) ainsi que les matériels (raclette, têtes de loupes, chariots, balais, seaux, machines) sont fournis par le titulaire à sa charge, en qualité et quantité suffisante pour l'exécution des prestations.

L'entretien et les modalités d'approvisionnement respectent les dispositions du mémoire technique.

8.3. Consommables à mettre en place par le titulaire

8.3.1. Remplissage des distributeurs

Le titulaire s'engage à assurer en permanence le bon fonctionnement des différents distributeurs (essuie-mains, papier toilette, savon, solution hydroalcoolique, etc.) installés sur le site, et à garantir un taux minimal de remplissage suffisant à tout moment de sorte à prévenir toute rupture en fonction de la fréquence de passage.

Le titulaire doit vérifier, à une fréquence régulière l'état des distributeurs et s'assurer qu'ils sont pleinement opérationnels, à défaut de quoi, il en informe immédiatement le pouvoir adjudicateur par un bon de travaux.

La mise en place de ces consommables dans les locaux prévus à cet effet est incluse dans le montant des prestations de base. Le titulaire est chargé d'approvisionner les supports uniquement lors du bio-nettoyage des locaux ou sur simple demande écrite ou orale du pouvoir adjudicateur.

Toute rupture d'approvisionnement incombant au titulaire l'expose à l'application d'une pénalité dans les conditions fixées par l'article 13.4 du CCAP.

8.3.2. Fourniture des consommables par le pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur fournit au titulaire les consommables suivants :

- Savon doux
- Solution hydro-alcoolique (totem)
- Essuie-mains
- Papier hygiénique
- Les équipements de propreté (brosses WC, spray/mèches désodorisants, poubelles, etc.) nécessaires à l'approvisionnement des sanitaires
- Sac poubelle (10, 30, 50 ou 110 litres)
- Les écobox
- Les tapis pelables
- Les gobelets à usage unique nécessaires à l'approvisionnement des fontaines à eau.

Cette liste non exhaustive est susceptible d'évoluer en fonction des besoins des services (plan bleu par exemple en cas de canicule, traité alors selon les modalités des prestations exceptionnelles). En cas d'évolution substantielle un avenant est alors contractualisé conjointement.

8.3.3. Commande des consommables mis à la disposition du titulaire

Le titulaire est responsable de la gestion du stock des consommables fournis par le pouvoir adjudicateur. A ce titre, il doit remettre mensuellement au pouvoir adjudicateur un tableau de suivi des consommables (service / référence produit / quantité mise en place...).

Le titulaire doit, dans le respect du planning de commandes des produits hôteliers, commander sur les consommables mis à sa disposition par le pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur livre au titulaire, dans le respect du planning de livraison des produits hôteliers, les consommables mis à sa disposition dans un lieu unique par site (une livraison a donc lieu également sur chaque site extérieur). Le titulaire prend en charge la répartition des consommables sur ses locaux de stockage.

Le titulaire peut, en cas d'urgence, commander les consommables mis à sa disposition qui lui manquent. Le titulaire doit alors venir récupérer directement au magasin central les consommables mis à sa disposition qui lui manquent.

- S'agissant du lot 1 à Mâcon : la commande des consommables se fait via la GEF de l'établissement concerné (CPAGE, ERP, etc.) ; pour lequel un accès (License sur son propre poste) est attribué au titulaire.
- S'agissant du lot 1 à Cluny, les consommables sont remis dans les locaux du titulaire par le biais d'une dotation en quantité suffisantes tous les 15 jours.

9. Obligations générales du titulaire

9.1. Prescriptions relatives aux déchets

9.1.1. *Collecte et évacuation des déchets*

Le titulaire assure la collecte et l'évacuation des déchets industriels banals (déchets assimilables aux ordures ménagères, déchets papier, déchets recyclables, etc.) situés dans les locaux dont il a la charge ou issus de sa prestation (emballage, consommables).

Le titulaire n'assure PAS la collecte ni l'évacuation des déchets placés dans les bacs de tri de cycles spécifiques de recyclage (documents confidentiels, biodéchets, DEEE, piles, stylos, pacemakers, lames de laryngoscopes, etc.).

L'évacuation des déchets vers les locaux déchets est effectuée dès que cela est nécessaire (contenant plein à 25%) ou à défaut après chaque fin de poste, le jour même. Ils ne peuvent pas être enlevés / évacués le lendemain de la prestation.

Le titulaire ne doit en aucun cas :

- Déposer les déchets, à même le sol, dans des contenants non appropriés, ou dans des locaux non prévus à cet effet ;
- Utiliser les équipements de compactage éventuellement prévus sur site.

Dans la plupart des sites du pouvoir adjudicateur, les déchets sont évacués par le titulaire vers les locaux déchets spécifiques, présents au sein de chaque bâtiment. Ces déchets sont ensuite acheminés vers l'extérieur du bâtiment par le pouvoir adjudicateur.

Sur certains sites, les déchets sont évacués par le titulaire directement vers l'extérieur, c'est le cas notamment sur le lot 1 pour les déchets issus de la psychiatrie, maison médicale de garde, CHPOT, Chauviré, tour Kennedy...)

Par ailleurs, le titulaire doit prévenir le pouvoir adjudicateur du niveau de remplissage des contenants (bac ordures ménagères, etc.) de manière à ce qu'aucun sac ne doive être déposé à même le sol.

9.1.2. *Tri sélectif des déchets*

Le titulaire doit obligatoirement respecter les consignes de tri des déchets (papier, verre, contenu des cendriers).

S'agissant des déchets assimilables aux ordures ménagères le titulaire doit :

- Enlever et fermer les sacs noirs des contenants réservés aux ordures ménagères
- Remettre un sac noir neuf sur le support (en s'interdisant de laisser le rouleau au fond de la poubelle) ;
- Transporter, le sac noir plein et fermé, vers le local déchets ;
- Mettre le sac noir dans le bac destiné à collecter les ordures ménagères ;

A noter que pour des questions écologiques, le remplacement systématique du sac n'est pas obligatoire pour les locaux tertiaires.

S'agissant des déchets papiers (écobox) le titulaire doit :

- Vider le contenu des contenants réservés au papier dans un sac transparent ;
- Transporter, une fois le sac transparent plein, vers le local déchets / linge sale ;
- Vider le contenu du sac transparent dans le bac destiné à collecter le papier ;
- Réutiliser le sac transparent dans la mesure du possible, et à défaut le remplacer.

S'agissant des déchets recyclables le titulaire doit :

- Vider le contenu des contenants réservés aux déchets recyclables dans un sac transparent dissocié ;
- Transporter, une fois le sac transparent plein, vers le local déchets/ linge sale ;
- Vider le contenu du sac transparent dans le bac destiné à collecter les déchets recyclables ;
- Jeter le sac transparent dans le bac destiné à collecter les ordures ménagères.

9.1.3. *Eaux de lavage*

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux sont rejetées impérativement dans les locaux équipés de vidoirs ou de siphons de sol s'il en existe sur le niveau considéré.

Dans le cas contraire, ces eaux sont vidées dans le local mis à disposition du titulaire ou à défaut dans les sanitaires les plus proches. Dans cette hypothèse, le titulaire doit, à ses frais, remettre en état de propreté les sanitaires.

L'utilisation des lavabos pour l'évacuation des déchets liquides est formellement interdite.

9.1.4. *Prise en charge des liquides et solides biologiques*

9.1.4.1. Définition des liquides et solides biologiques

Sont considérées comme liquides ou solides biologiques toute substance d'origine humaine ou animale susceptible de contenir des agents pathogènes, notamment :

- Sang et produits sanguins
- Excréments et sécrétions corporelles (urine, vomissements, salive, selles, sueur, sperme, sécrétions vaginales...)
- Liquides physiologiques (céphalo-rachidien, pleural, péritonéal, synovial...)
- Tout déchet solide ou matériel souillé par ces liquides présentant un risque infectieux potentiel (assimilés DASRI au sens de la procédure déchets fournie par l'établissement)

Ces substances sont susceptibles d'entraîner des risques biologiques (contamination, transmission d'agents infectieux, contamination croisée) et doivent être manipulées et éliminées dans le respect des recommandations nationales en hygiène hospitalière (SF2H, CPIAS, etc.) et des modes opératoires validés par l'établissement.

Tout manquement aux dispositions ci-dessous pourra faire l'objet d'une pénalité telle que décrite au CCAP sur simple constat.

9.1.4.2. Protocole de bio-nettoyage des liquides et solides biologiques

Lorsque le titulaire se trouve confronté au bio-nettoyage et à l'élimination de liquides et/ou solides biologiques, il se conforme strictement :

- Aux dispositions aux déchets d'activités de soins à risques infectieux
- Aux arrêtés du 7 septembre 1999 modifiés relatifs à l'entreposage et au contrôle des filières d'élimination des DASRI et des pièces anatomiques
- Aux procédures et modes opératoires validés par l'établissement

L'intervention comprend au minimum :

- La mise en sécurité immédiate de la zone (signalisation, restriction d'accès, prévention des projections et aérosols, etc.)
- Le nettoyage puis la désinfection de la surface touchée selon un protocole validé en utilisant des produits disposant d'une autorisation d'usage de type TP2 ou TP4 conformément à la réglementation biocide
- La collecte, le conditionnement et l'élimination des déchets biologiques et des matériels souillés dans la filière DASRI

9.1.4.3. Dispositions spécifiques relatives à la protection lors du bio-nettoyage des liquides et solides biologiques

En complément des prescriptions relatives à la santé et à la sécurité stipulées au présent CCTP, le titulaire s'attache particulièrement à mettre à disposition de son personnel, maintenir en bon état et faire porter les équipements de protection individuelle (EPI) adaptés au niveau de risque (gants à usage unique, sur-blouses, tabliers à usage unique, lunettes ou visières de protection, masques de type FFP2 ou équivalent, sur-chaussures, etc.).

L'utilisation d'EPI à usage unique est privilégiée. Tout EPI réutilisable doit, avant réutilisation, être décontaminé conformément aux procédures et modes opératoires de l'établissement.

9.1.4.4. Dispositions spécifiques relatives à la formation pour la prise en charge des liquides et

solides biologiques

En complément des dispositions relatives à la formation du personnel, le titulaire garantit et vérifie particulièrement que les agents affectés à ces missions ont reçu une formation spécifique à la gestion du risque biologique, incluant à minima :

- L'identification et l'évaluation des risques biologiques liés aux liquides et solides biologiques
- Les procédures de nettoyage et de désinfection adaptées en cas de souillure biologique (y compris la gestion des projections et des surfaces adjacentes)
- L'utilisation correcte des EPI et des produits désinfectants
- La gestion, le conditionnement et l'élimination réglementaire des déchets infectieux dans la filière DASRI, conformément au Code de la santé publique et aux arrêtés applicables

Cette formation doit être régulièrement actualisée et vérifiée dans le cadre des audits qualité, en lien avec l'établissement. Les attestations de formation sont fournies au pouvoir adjudicateur dans un délai de 48H maximum.

9.1.4.5. Délai d'intervention pour le bio-nettoyage des liquides et solides biologiques

La demande d'intervention peut se faire oralement ou par écrit.

Le titulaire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais à compter de la demande en mobilisant son personnel en place en le détachant provisoirement de son poste.

Lorsque la demande est formulée comme « urgente » par le pouvoir adjudicateur au vu du risque biologique, le titulaire respecte un délai maximum de 15 minutes pour commencer l'enlèvement.

9.1.4.6. Traçabilité de la prise en charge des liquides et solides biologiques

Chaque intervention fait l'objet d'une fiche de traçabilité (papier ou informatisé) mentionnant au minimum :

- La date et l'heure de l'incident et de l'intervention
- Le lieu concerné (unité, salle, zone)
- Le type de liquide ou solide biologique en cause
- Les produits de nettoyage/désinfection utilisés et leur temps de contact
- L'identité de l'agent intervenant

Ces documents sont tenus à disposition de l'établissement et, le cas échéant, des autorités de contrôle, pendant la durée définie par la réglementation et les procédures internes de l'établissement.

9.1.4.7. Coût de du bio-nettoyage des liquides et solides biologiques

Le bio-nettoyage des liquides et solides biologiques fait partie du coût de la prestation courante. Il est précisé que la survenance d'une telle tâche reste marginale (estimée à titre indicatif à une vingtaine par an et par lot) et représente généralement moins de 15 minutes d'intervention.

Dans le cas où le besoin serait significativement supérieur, un bon de commande au titre des prestations exceptionnelles pourra être émis selon les dispositions de l'article 3.3.2.

9.2. Prescriptions relatives au linge

9.2.1. *Livraison / stockage du linge propre*

Le pouvoir adjudicateur met à disposition du titulaire du linge propre (linge de lit) pour la réfection des chambres de garde le cas échéant, ainsi que des torchons de vaisselle pour les salles de pause et les chambres de garde dont il a la charge.

La mise à disposition s'effectue dans les armoires de linge des services de soins concerné

Le titulaire transporte et stocke ce linge dans des contenants propres et fermés (roll avec housse, armoire, etc.) mis à disposition par le pouvoir adjudicateur.

S'agissant du linge propre mis à disposition par son prestataire externe ou par ses propres moyens (bandeaux, lavettes, etc.), le titulaire doit transporter et stocker également dans des contenants propres et fermés (roll avec housse, armoire, etc.) dont la fourniture est à sa charge.

9.2.2. *Evacuation du linge sale*

Le titulaire assure l'évacuation du linge sale (tenues du personnel, torchons, linge de lit...) du pouvoir adjudicateur présent dans les locaux (vestiaires, chambre de garde, etc.) dont il a la charge. Le titulaire doit obligatoirement respecter scrupuleusement les consignes de tri du linge du pouvoir adjudicateur

Le linge sale est collecté au moyen de sacs de linge (de couleurs bleue, rouge, jaune, gris ou vert selon la nature du linge) mis à disposition par le pouvoir adjudicateur. L'opération consiste à la fermeture des sacs de linge et à leur évacuation vers les locaux d'entreposage du pouvoir adjudicateur ainsi qu'à la remise en place d'un nouveau sac de linge sur le support dédié.

L'évacuation du linge sale du pouvoir adjudicateur des locaux prévus à cet effet est incluse dans le montant des prestations.

Le linge sale du titulaire (bandeaux, lavettes, etc.) est collecté dans des sacs de linge mis à disposition par ses propres moyens (ou via un prestataire externe). L'opération consiste à la fermeture des sacs de linge et à leur évacuation vers les locaux mis à disposition du titulaire.

Les sacs de linge doivent être :

- Entreposés dans des contenants étanches et ne jamais être stockés à même le sol
- Evacués dans des contenants fermés (bac, roll avec housse imperméable, etc.)

9.2.3. *Traitement du linge*

Le titulaire est garant de l'entretien de son linge textile (tenues, et consommables de nettoyage) de sorte à obtenir en continu les résultats suivants :

- Pour le linge propre et sec, la charge microbienne doit être inférieure ou égale à 12 UFC / 25 cm² et être dépourvu de micro- organismes pathogènes y compris les moisissures
- Pour les surfaces (sol et équipement), la charge microbienne doit être inférieure ou égale à 50 UFC / 25 cm² et ne doit pas comporter de germes pathogènes

Le titulaire fournit sur simple demande du pouvoir adjudicateur les résultats d'analyse.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de vérifier l'efficacité des traitements réalisés (lavage / séchage) selon deux axes :

- Vérifier la qualité microbiologique du linge propre avant son utilisation dans les services ;
- Vérifier la qualité du bio-nettoyage des surfaces en contact avec le linge ;

En cas de résultat insatisfaisant, le titulaire s'expose à l'application des pénalités définies à l'article 13.6 du CCAP. Il doit alors apporter, dans les plus brefs délais, toutes les modifications nécessaires pour que le traitement du linge textile (lavage et séchage) réponde à ces exigences.

L'entretien du linge textile du titulaire (bandeaux, lavettes, tenues de travail de ses agents, etc.) est assuré par ses propres moyens ou via un prestataire externe, selon les modalités décrites dans son offre.

Dans le cas où, dans une logique d'amélioration continue, le titulaire peut proposer de déployer sur site, des équipements de lavage et séchage du linge en cours d'exécution du marché. Pour cela il en formule la demande de manière argumentée sur la base d'éléments factuels démontrant objectivement l'intérêt pour optimiser la prestation (coût et/ou qualité), ainsi que les garanties apportées pour respecter les exigences ci-dessus en termes de charge microbiennes. Le coût des travaux d'installation et raccordement est à la charge du titulaire. En cas de refus de la part du pouvoir adjudicateur, le titulaire ne peut porter de réclamation.

9.3. Prescriptions relatives au développement durable

9.3.1. *Volet social*

Le titulaire s'engage à respecter et promouvoir les principes de responsabilité sociale dans le cadre de l'exécution du présent marché, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de droit du travail et de lutte contre les discriminations

Il déploie pour cela à minima le dispositif qu'il a décrit dans son mémoire technique pour lutter contre le turn-over et garantir notamment :

- Assurer le respect des conditions de travail de ses salariés, incluant la sécurité, la santé, et le bien-être au travail (particulièrement la prévention des troubles musculo-squelettiques;

- Favoriser l'emploi local et l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi ;
- Veiller à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la non-discrimination dans le recrutement, la rémunération et l'accès à la formation.

Le titulaire fournira, à la demande du pouvoir adjudicateur, un rapport annuel sur les actions menées dans le cadre de cet engagement social, incluant, le cas échéant, le nombre d'heures de formation, le nombre de salariés en insertion professionnelle mobilisés et les mesures de promotion de la diversité.

Dans une démarche d'amélioration continue, le titulaire peut proposer dans son plan de progrès l'ajout de mesures destinées à améliorer l'impact du marché sur la Société et les individus. Dans le cas où ces améliorations augmentent la valeur financière du marché, elles peuvent être formalisées par un avenant qui précise la répartition des coûts entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

9.3.2. Volet écologique

Les prestations du titulaire doivent générer moins d'impacts sur l'environnement à qualité de service équivalent. A ce titre, le titulaire déploie l'ensemble des mesures qu'il a décrites dans son offre pour limiter et éviter :

- Les émissions de gaz à effet de serre ;
- Les risques chimiques (produits non-nocifs pour la santé et l'environnement) ;
- La production de déchets et les erreurs de tri sélectif ;
- Le gaspillage de ressources naturelles, d'eau et d'électricité.

Dans une démarche d'amélioration continue, le titulaire peut proposer en cours d'exécution dans le cadre du plan de progrès l'ajout de mesures destinées à approfondir ou diversifier le dispositif pour limiter l'impact du marché sur l'environnement (et notamment à alléger le bilan carbone des prestations). Dans le cas où ces améliorations augmentent la valeur financière du marché, elles peuvent être formalisées par un avenant qui précise la répartition des coûts entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

9.3.3. Volet économique

Le titulaire s'engage pleinement dans la démarche de performance économique et financière du contrat. Il s'attache notamment être proactif dans la recherche de solutions permettant d'améliorer la rentabilité des prestations, stimuler l'innovation, et veiller à la réduction des dépenses inutiles, tout en maintenant un haut niveau de qualité de service (ZEM en particulier).

Le titulaire contribue ainsi activement à la réalisation des objectifs en matière d'efficacité énergétique, de gestion des ressources et de performance économique. A cet effet, le titulaire définit, met en place et suit différents indicateurs permettant de détecter d'éventuelles sur-qualités, d'optimiser le temps, l'énergie et les ressources nécessaires à l'exécution des prestations.

Ces indicateurs devront être fournis au pouvoir adjudicateur de manière régulière (a minima annuellement) et permettre de suivre l'évolution de la prestation et son efficacité.

Dans le cadre de cette démarche de performance économique, le titulaire propose au pouvoir adjudicateur des évolutions et modifications du marché, visant à améliorer la prestation à coût constant, ou à diminuer les coûts sans nuire à la qualité des prestations.

Ces propositions peuvent porter sur toutes sortes d'optimisations (ajout de lave-linge sur site, assouplissement des contraintes organisationnelles d'intervention, travail en journée, gestion des locaux ponctuellement inoccupés, points d'apport volontaire, actions sur les distributeurs, mécanisation, robotisation, drones, IOT⁴, etc.)

En cas d'acceptation par le pouvoir adjudicateur, ces évolutions seront contractualisées par voie d'avenant au contrat, permettant de répartir les éventuels bénéfices économiques afférents entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

9.4. Prescriptions relatives au personnel

9.4.1. Généralités concernant le personnel du titulaire

Le titulaire est responsable de ses agents en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il

⁴ Internet des objets

est également responsable :

- Des accidents causés par ses agents ou ses préposés
- Des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations par ses agents ou ses préposés
- Des vols qui pourraient être commis par ses agents ou ses préposés

A ce titre, il doit prendre en charge les éventuelles dégradations, destructions ou vols causés par ses agents ou ses préposés sur les bâtiments, les équipements et/ou les produits appartenant au pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'assure que les agents en charge des prestations prévues au marché disposent, durant tout le marché, d'un casier judiciaire compatible avec la fonction exercée. Le titulaire s'engage à remplacer ou réaffecter sur d'autres postes de travail, tout agent qui ne disposerait pas d'un casier judiciaire compatible avec la fonction exercée ou son affectation actuelle. Cette vérification incombe exclusivement au titulaire, qui en conserve la preuve, sans la transmettre à l'établissement.

9.4.2. Liste du personnel du titulaire

Le titulaire communique au pouvoir adjudicateur dans son dossier d'exploitation, la liste exhaustive du personnel (œuvrant et non-œuvrant) mobilisé pour l'exécution des prestations en spécifiant les jours / créneaux d'intervention ainsi que les lieux d'affectation.

Par la suite, il fournit la liste actualisée, dans les 5 jours qui suivent la demande du pouvoir adjudicateur.

Cette liste doit comporter au minimum le prénom, nom et date d'affectation au marché.

Dans le cas où le titulaire emploie du personnel étranger soumis à l'obligation de détenir l'autorisation de travail prévue à l'article L. 5221-2 du code du travail, il fournit également dans la liste, la date d'embauche, la nationalité et le type et le numéro du titre valant autorisation de travail.

Lors de chaque mouvement qu'il soit provisoire ou définitif, le titulaire doit communiquer au pouvoir adjudicateur la liste mise à jour, au plus tard dans les 24h qui précèdent la mise en œuvre de cette modification.

9.4.3. Transmission des éléments relatifs à la reprise du personnel

Dès lors que le titulaire y est soumis, il respecte les dispositions de l'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés qui prévoit la continuité du contrat de travail des salariés attachés au marché en cas de changement de prestataire.

Dans ce contexte et dans le but que l'acheteur transmette ces éléments essentiels à l'ensemble des soumissionnaires dans le dossier de consultation lors du renouvellement de ce marché, le titulaire est tenu de transmettre, au plus tard 180 jours avant la fin du marché, les éléments relatifs au personnel exécutant les prestations remplissant les conditions de reprise. Cette information sera réactualisée par le titulaire à la demande de l'acheteur lors de la période de passation du marché.

Les informations par site à transmettre sous forme de liste exploitable (tableur) selon le modèle transmis par le pouvoir adjudicateur sont :

- Le temps de travail mensuel affecté avec horaire habituel,
- Le salaire brut mensuel correspondant incluant les charges salariales,
- La nature du contrat à reprendre,
- Les éventuels avantages acquis,
- La date d'affectation sur le marché,
- La date d'embauche déterminant l'ancienneté,
- La qualification des agents,
- Les autres éléments nécessaires à l'appréciation de la masse salariale.

Le titulaire transmet également le montant de la masse salariale brute globale correspondante.

Les éléments transmis par le titulaire ne doivent en aucun cas comporter de données à caractère personnel.

9.4.4. Encadrement

Le titulaire doit, pour l'ensemble des sites sur lesquels il intervient, désigner dans son dossier d'exploitation un responsable en charge de la gestion de l'ensemble de la prestation (définition de l'organisation, gestion de l'absentéisme, discipline du personnel, suivi de la qualité des prestations,

etc.), ainsi qu'un adjoint, en support et en substitution en cas d'absence).

Ce responsable de l'encadrement et son adjoint, doivent être formés au management et aux techniques de bio-nettoyage en milieu hospitalier (CAP APH ou équivalent).

Le personnel du titulaire reste soumis à son autorité et à son contrôle et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur. Le personnel reçoit ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Le responsable des sites doit être à 100 % non œuvrant et exclusivement dédié aux sites du pouvoir adjudicateur.

En complément de son adjoint, le responsable des sites doit également être secondé par plusieurs chefs d'équipe responsables de l'ensemble des agents de leurs secteurs.

Les chefs d'équipe doivent être présents tout au long de l'intervention de leurs équipes. Les chefs d'équipe doivent être au minimum à 50 % non œuvrant.

Le taux d'encadrement (Nbr d'ETPT non-œuvrant / Nbr d'ETPT œuvrant) moyen est systématiquement égal à minima au taux renseigné dans l'offre technique du titulaire (ce taux ne pouvant être inférieur à 10% par site)

Le responsable de site et/ou son adjoint et/ou les chefs d'équipe personnels d'encadrement doivent être joignables à tout moment sur toute l'amplitude horaire de présence des agents (téléphone Wifi, téléphone portable dédié, adresse mail dédiée, etc.).

Le responsable de site et/ou les chefs d'équipe sont chargés de transmettre régulièrement l'état d'avancement des prestations au pouvoir adjudicateur.

9.4.5. *Compétence – Maîtrise de la langue française*

Les agents recrutés par le titulaire doivent posséder notamment les prérequis nécessaires à :

- La compréhension de l'ensemble des protocoles du pouvoir adjudicateur et du titulaire
- La mise en pratique de ces protocoles
- La prise en compte des observations qui peuvent être formulées par le titulaire ou le pouvoir adjudicateur

Pour ce faire, le titulaire doit s'assurer que le personnel qu'il emploie disposent au moins du niveau B1 de la langue française. A défaut, le titulaire recourt à ses frais, aux services d'un interprète pour qu'il traduise aux agents, autant de fois que nécessaire, les protocoles et les consignes de sécurité à mettre en œuvre.

Le titulaire s'oblige à effectuer un audit de poste à minima une fois par an et par agent. Les résultats de ces audits de poste sont communiqués à toutes fins utiles au pouvoir adjudicateur au plus tard le 31 octobre de chaque année.

9.4.6. *Formation*

Dans les 3 mois qui suivent le début d'exécution, le titulaire :

- Effectue une évaluation des compétences du personnel existant
- Transmet au pouvoir adjudicateur son bilan
- Rédige et déploie un plan de formation permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention

Les formations dispensées par le titulaire à son personnel doivent être adaptées aux postes qu'ils vont occuper afin qu'ils puissent maîtriser les protocoles de bio-nettoyage des zones dans lesquelles ils vont travailler.

Tout nouvel agent intervenant sur le marché (poste fixe ou remplacement) doit, avant sa prise de poste, avoir suivi les formations suivantes dispensées, à ses frais, par le titulaire:

- Consignes de sécurité
- Confidentialité
- Relation avec les usagers (accueil, etc.)
- Ergonomie (gestes et postures)
- Gestion des déchets et du linge sale

- Maîtrise des techniques de bio-nettoyage en milieu hospitalier
- Choix, utilisation et stockage du matériel et des produits
- Technique de la pré-imprégnation
- Risque infectieux (transmission microbienne, infection associée aux soins, etc.) et bonnes pratiques hospitalières
- Précautions standards et complémentaires
- Explication des affichages institutionnels (hygiène des mains, accident avec exposition au sang, sécurité incendie, etc.)
- Prévention de la légionellose
- Bio-nettoyage dans les locaux de zone 3 et 4 (obligatoire pour le personnel concerné)
- Bio-nettoyage de ZEM (obligatoire pour le personnel concerné).

En complément, le titulaire mobilise son personnel concerné pour les formations supplémentaires suivantes, délivrées par le pouvoir adjudicateur :

- Précautions standard et complémentaires pour le responsable des sites et les chefs d'équipe (1 fois par an environ)
- Le bio-nettoyage du dépôt d'urgences vitales (1 fois par an obligatoirement)

Le titulaire doit :

- Faire en sorte que tout nouvel agent soit accompagné par un agent déjà en poste ou par son encadrement pendant les premiers jours suivant sa prise de poste ;
- Organiser régulièrement (1 fois par an à minima) le renouvellement des formations des agents dont il a la responsabilité et s'assurer que les informations ont été correctement assimilées par ses agents ;
- Evaluer, autant de fois que nécessaire, son personnel et mettre en place un plan de formation pour chaque agent en charge des prestations prévues au marché afin de maintenir ou d'améliorer ses connaissances / compétences ;
- Permettre à ses agents d'assister, autant de fois que nécessaire, aux formations dispensées par le pouvoir adjudicateur ;
- Transmettre dans les 15 jours qui suivent chaque date anniversaire de début des prestations le plan de formation prévisionnel des agents
- Communiquer au pouvoir adjudicateur le bilan annuel des formations suivies par ses agents (intitulé des formations suivies, nombre d'heures de formations suivies, attestations de formation, etc.)

9.4.7. *Gestion de l'absentéisme*

En cas d'absence ponctuelle ou définitive d'un agent, le titulaire doit le remplacer, dès que possible et en tout état de cause au plus tard dans l'heure qui suit le constat d'absence, par un agent de qualification / compétences équivalentes, maîtrisant les modes opératoires utilisés dans les locaux dans lesquels l'agent absent travaille afin de garantir la continuité des prestations.

Le service d'affectation doit être présenté à l'agent remplaçant par le personnel d'encadrement du titulaire lors de la prise de poste.

Le personnel d'encadrement du titulaire doit dans ce même délai :

- Signaler cette absence et les solutions mises en place pour assurer la continuité des prestations au pouvoir adjudicateur
- Présenter l'agent remplaçant au pouvoir adjudicateur

9.4.8. *Mouvement social*

Dans le cadre d'éventuels mouvements sociaux de son personnel, le titulaire a obligation d'assurer un service minimum (zone à risque 3 et 4). Pour cela, il doit faire appel si besoin, à du personnel extérieur et fournir le matériels et produits nécessaires à la réalisation de cette prestation minimum.

Le titulaire présente au plus tard dans les 2 jours qui précèdent le mouvement social, le plan de continuité d'activité qu'il s'engage à mettre en place pour pallier la situation dégradée. Ce plan est soumis à l'accord formel du pouvoir adjudicateur.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter intégralement les prestations minimales, le pouvoir adjudicateur y pourvoit par tous les moyens qu'il juge utile en application de l'article 45 du CCAG-FCS.

Les mesures qui sont prises dans ce cas sont limitées à la durée de la grève ou de la situation exceptionnelle.

9.4.9. *Comportement et présentation*

Les agents du titulaire ne doivent en aucun cas :

- Porter le moindre bijou (bague, montre, bracelet, etc.) durant les heures de travail (**zéro bijou**) ;
- Montrer de signe ostensible religieux durant les heures de travail, ni porter de substitut via des EPI inutiles à leur fonction ;
- Utiliser à des fins personnelles les divers moyens mis à leur disposition ou auxquels ils ont accès (usage des téléphones / photocopieurs / matériels informatiques, les consommables de bureau, etc.) ;
- Pénétrer dans les locaux en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues ;
- Pénétrer dans les locaux, hors transit nécessaire, qui n'exigent pas son intervention ;
- Provoquer quelconque désordre sur les lieux de travail et leurs dépendances ;
- Manquer de respect au personnel, aux usagers ou aux visiteurs du pouvoir adjudicateur ;
- Récupérer pour son compte, ou celui de tiers, tout matériel, document ou papier sans l'autorisation expresse du pouvoir adjudicateur ;
- Accepter les pourboires ;
- Réaliser des tâches diverses (rémunérées ou non) pour le compte/bénéfice personnel de patients, résidents ou agent (courses, livraison, etc.)
- Fumer dans les locaux, y compris les patios, du pouvoir adjudicateur.

Les agents du titulaire doivent :

- Avoir une hygiène corporelle individuelle très stricte et satisfaire aux exigences hospitalières
- Avoir les cheveux attachés
- Avoir les ongles courts et non vernis (pas de faux ongles quel qu'en soit le type)
- Faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des usagers et des agents du pouvoir adjudicateur (discrétion, confidentialité, etc.)
- Respecter les dispositions du règlement intérieur et les mesures d'ordre internes prises par le pouvoir adjudicateur (règles de laïcité en vigueur dans la fonction publique, etc.)

En cas de manquement à ces règles, le pouvoir adjudicateur peut exiger le remplacement immédiat des agents concernés sans que le titulaire ne puisse s'y opposer.

9.5. Prescriptions relatives à la santé, à la sécurité et à la prévention des risques

9.5.1. *Tenues et équipements de protection (EPI)*

Le titulaire doit, conformément au code du travail, fournir à son personnel l'ensemble des équipements de protection en adéquation avec :

- L'activité d'entretien propreté en milieu hospitalier
- Les exigences de sécurité
- Les règles indispensables à l'hygiène

Liste non exhaustive des équipements de protection à fournir par le titulaire à ses agents :

- Des tenues professionnelles textiles adaptées à leurs activités (manches courtes...), propres, identifiées avec le logo du titulaire, et de coloris différents à celle du personnel du pouvoir adjudicateur ;
- Des chaussures, fermées, adaptées à leurs activités (silencieuses, sécuritaires, antidérapantes, faciles d'entretien afin de les conserver propres...) et dédiées exclusivement aux sites du pouvoir adjudicateur ;
- Des articles à usage unique (gants à usage unique, tabliers de protection, sur-blouses, masques, etc.) pour les activités spécifiques qui justifient leurs utilisations (plan d'urgence, épidémie / pandémie, etc.).

Lorsqu'il intervient dans des locaux de la famille ZEM, le titulaire doit impérativement les circuits d'accès et porter des tenues spécifiques complètes (sabots de bloc, masques, coiffe recouvrant impérativement l'intégralité des cheveux) qui sont exclusivement dédiées à ces locaux (ou à usage unique). Lorsque ces tenues ne respectent pas les normes hospitalières, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire le matériel et de facturer au titulaire les tenues qu'il lui fournit.

Chaque agent du titulaire doit porter ces équipements de protection lors de l'exécution de sa prestation et disposer de tenues en nombre suffisant pour pouvoir respecter cette exigence. Aucun agent du titulaire n'est admis au sein des locaux du pouvoir adjudicateur s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il n'est pas clairement identifiable.

Le titulaire doit veiller à ce que ses agents :

- Portent en permanence ces équipements de protection notamment pour les travaux contaminants (nettoyage des WC, gestion des déchets et du linge sale,), la manipulation et l'utilisation des produits d'entretien (selon les indications du fabricant) ainsi que pour toutes les activités dites sales (manipulation sacs de déchets ou de linge sale, nettoyage d'une chambre de patient / résident, etc.)
- Ne portent pas de vêtements supplémentaires au-dessus des tenues (« passe-couloir »)
- Ne portent pas de vêtements civils sous les équipements de protection
- Changent de tenues professionnelles textiles au minimum une fois par jour
- Ne portent pas leur tenue professionnelle en dehors de l'établissement.

L'achat, le renouvellement, le nettoyage et l'entretien de l'ensemble des équipements de protection et tenues professionnelles de son personnel sont à la charge du titulaire.

Le lavage des tenues doit impérativement être dissociée des autres textiles. Le lavage domestique est strictement interdit.

9.5.2. Prescriptions relatives à la santé

Le titulaire s'engage à soumettre les agents exerçant leurs fonctions au sein des locaux du pouvoir adjudicateur y compris les agents assurant des remplacements ponctuels, à toutes les visites médicales obligatoires.

Le titulaire doit veiller à ce que les agents exerçant dans les locaux du pouvoir adjudicateur soient obligatoirement en règle avec la vaccination obligatoire et notamment avec l'hépatite B dès lors qu'ils interviennent dans les locaux de soins.

De plus, le titulaire s'engage à :

- Respecter les dispositions législatives / réglementaires relatives à la radioprotection des agents et à la surveillance médicale
- Communiquer au pouvoir adjudicateur les coordonnées de la structure de médecine du travail avec laquelle il a contractualisé
- Remplacer leurs agents qui ne respecteraient pas les obligations relatives à la vaccination

Les frais relatifs aux visites médicales des agents du titulaire (consultation, examens, vaccinations, etc.) sont à sa charge.

9.5.3. Prescriptions relatives à la sécurité

Le titulaire se conforme à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité et à la santé des agents en charge des prestations prévues au marché.

Le titulaire doit également prévenir les risques sanitaires, toxicologiques et épidémiologiques de son personnel dans le cadre de sa prestation.

Le titulaire doit sensibiliser ses agents en termes de sécurité et prendre toutes les mesures nécessaires afin que les produits d'entretien ne soient pas à la portée des patients / résidents en particulier dans les secteurs sensibles.

L'utilisation de contenant de sécurité (bouchon de sécurité ou autre) est fortement recommandée.

En aucun cas, le mobilier et le matériel du pouvoir adjudicateur ne doivent être utilisés comme moyen de surélévation et d'appui.

Les équipements du pouvoir adjudicateur mis à la disposition du titulaire doivent être rangés immédiatement après usage dans les locaux qui lui sont affectés ou le cas échéant, dans le service où ils sont utilisés.

Le titulaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour prévenir et éviter les chutes des usagers ou des agents du pouvoir adjudicateur lors d'interventions sur les sols. Le titulaire doit par conséquent mettre à disposition de ses agents des panneaux signalétiques permettant d'alerter le public que les sols sont glissants ou de la présence de matériel pouvant être source de risque de chute

(rallonge électrique, etc.).

Dans le cas de travaux en hauteur, le titulaire doit analyser les risques liés à ces tâches et mettre à disposition de ses agents tous les équipements individuels adaptés conformément à la réglementation en vigueur. Un balisage de la zone concernée est également obligatoire.

Le titulaire doit signaler, dans les plus brefs délais, au pouvoir adjudicateur les accidents du travail de ses agents.

9.5.4. Plan de prévention

Une visite d'inspection commune préalable à l'élaboration du plan de prévention des risques doit, conformément à l'article R 4511-1 du Code du travail, être effectuée.

Le plan de prévention des risques est rédigé conjointement entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur. Le non-respect de cette obligation entraîne, en application de l'article 16 du CCAP, la résiliation du marché au tort du titulaire.

Le titulaire doit, sur site, tenir à disposition du pouvoir adjudicateur :

- 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
- Le nombre d'heures annuelles des prestations

Le titulaire doit prendre à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, du personnel du pouvoir adjudicateur et de ses agents.

Le titulaire doit donner les consignes de sécurité et de secours à ses agents.

9.5.5. Habilitation

Le titulaire doit s'engager à ce que ses agents soient habilités pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité, notamment pour l'utilisation des auto-laveuses pour le nettoyage mécanisé des sols.

Le titulaire doit réaliser à ses frais d'habilitation permettant de professionnaliser ses agents notamment à l'utilisation des équipements (auto-laveuse, etc.).

Sur demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit fournir les attestations nominatives de formation habilitant son personnel à l'utilisation des équipements.

9.5.6. Signalement d'anomalies

Le titulaire doit informer par écrit et quotidiennement le pouvoir adjudicateur de toutes les difficultés / anomalies rencontrées dans le cadre de l'exécution des prestations prévues au marché.

Ces anomalies peuvent concerner notamment :

- Des pannes et défauts de fonctionnement des équipements
- Des dégradations diverses (nécessitant ou non l'intervention de la maintenance)
- Des défauts d'éclairage, de vitrage
- Des fuites et bouchages éventuels
- Des vols

Chaque signalement doit mentionner précisément le local concerné et le type d'anomalie constatée.

S'agissant du lot 2, à défaut l'un dispositif numérique de suivi, le titulaire met en place un ou plusieurs cahier(s) de liaison dans les services du pouvoir adjudicateur. Ces cahiers de liaison sont destinés à consigner toutes les observations éventuelles du pouvoir adjudicateur ou du titulaire (revêtement de sol en mauvais état, signalement d'anomalies, etc.).

9.5.7. Sécurité informatique

Lorsque le titulaire accède au système d'information du pouvoir adjudicateur (traçabilité, commande, suivi ou toute autre finalité), il s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité applicables au pouvoir adjudicateur.

À ce titre :

- Toute personne du titulaire, amenée à accéder au système d'information doit, préalablement à l'attribution de ses accès, avoir pris connaissance et signé la charte informatique du pouvoir adjudicateur ;
- Le titulaire et son personnel respectent la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) du pouvoir adjudicateur, ainsi que l'ensemble des référentiels et obligations réglementaires auxquels celui-ci est assujéti en matière de sécurité des systèmes d'information (notamment la Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé,, et la réglementation issue de la directive NIS2) ;
- Le titulaire respecte les prérequis techniques et organisationnels définis par le service informatique du pouvoir adjudicateur, précisés le cas échéant dans une annexe spécifique ;
- Le titulaire informe sans délai le pouvoir adjudicateur de tout mouvement de personnel (arrivée, départ, changement d'affectation) afin de permettre la création, la modification ou la révocation des accès, et signale immédiatement au RSSI tout incident de sécurité.

L'ensemble de ces documents (PSSI et annexe sécurité informatique) est communiqué sur demande.

10. Contrôle qualité

10.1. Généralité sur le contrôle

10.1.1. *Contrôle contradictoire*

Dès le démarrage du marché, tous les mois le pouvoir adjudicateur procède en présence du titulaire, à des contrôles afin d'évaluer la qualité des prestations fournies et la conformité au niveau de qualité requis au titre de l'obligation de résultat. Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes des pénalités sont alors appliquées au titulaire selon les modalités précisées au CCAP.

Chaque mois, le pouvoir adjudicateur convoque le titulaire pour assister à une séance de contrôle contradictoire dans la limite de :

- S'agissant du lot 1 : 23 convocations
- S'agissant du lot 2 : 5 convocations

Le titulaire est convoqué par mail la veille, ou par téléphone moyennant un préavis d'une heure. Les convocations sont adressées uniquement durant les jours et horaires ouverts. Les contrôles contradictoires ont lieu les jours ouverts entre 6h30 et 21h00.

Le contrôle contradictoire est effectué par des personnes dûment formées. A défaut de mobiliser une personne maîtrisant les dispositions afférentes, les résultats du contrôle ne pourront être contestés par le titulaire.

De même, en cas d'absence du titulaire, le contrôle est réputé contradictoire et le titulaire ne peut en contester le résultat.

10.1.2. *Contrôle non-contradictoire*

En complément des dispositions afférentes au contrôle contradictoire, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder, seul, à des contrôles visuels à tout moment lors de ses points de passage, et ce, notamment sur les espaces extérieurs confiés au titulaire, qui ne sont pas soumis à l'obligation de résultat.

En cas de constat d'anomalie (non-respect de toute disposition contractuelle) le pouvoir adjudicateur en informe le titulaire dans un délai adapté à l'urgence ou l'ampleur de l'anomalie, et par tout moyen permettant de prouver l'anomalie (photo, compte rendu, etc.).

L'anomalie est alors corrigée selon les dispositions de l'article 10.8.

10.2. Périmètre contrôlé au titre du contrôle contradictoire

10.2.1. *Bâtiment évalué*

Chaque local constituant le parc immobilier du pouvoir adjudicateur, est repéré par une identification unique (GMAO), figurant dans l'annexe 1 au présent CCTP et le plus souvent étiqueté au-dessus de la porte d'accès à ce local.

Chaque local est rattaché à un bâtiment

Lors de chaque contrôle, le pouvoir adjudicateur informe le titulaire du bâtiment qu'il a choisi pour effectuer l'échantillonnage de contrôle. Ce choix se fait librement selon les enjeux de propreté, les constats d'anomalie remontées, et / ou le résultat de précédents contrôles qualité, tout en considérant à titre indicatif que :

- Le pouvoir adjudicateur peut choisir le même bâtiment d'un contrôle à l'autre, et ce, même si ce bâtiment a fait l'objet d'un ou plusieurs contrôles les jours précédents.
- S'agissant du lot 1, les bâtiments A (Bâtiment Principal) et D (Centre Ambulatoire) sont systématiquement choisis, de sorte à évaluer de manière homogène les locaux par niveau décroissant de risque.
- S'agissant du lot 1, le bâtiment de Cluny sera sélectionné au maximum 2 fois par mois
- Les espaces extérieurs éventuellement confiés au titulaire ne font pas l'objet d'un contrôle contradictoire et ne sont pas soumis à l'obligation de résultat.

10.2.2. Echantillon de contrôle = volume et choix des locaux contrôlés

Chaque contrôle est effectué sur un échantillon de locaux choisis aléatoirement dans le bâtiment sélectionné pour l'évaluation.

10.2.2.1. Volume d'échantillon

Le nombre de locaux contrôlés chaque année est établi de sorte à représenter un volume estimatif mensuel de :

- S'agissant du lot 1 : 130 locaux environ contrôlés par mois
- S'agissant du lot 2 : 60 locaux environ contrôlés par mois pour les locaux du CH-PCB

10.2.2.2. Constitution de l'échantillon

Le choix des locaux faisant l'objet du contrôle s'effectue par tirage au sort via le logiciel de suivi et de contrôle (ou à défaut, par une fonction aléatoire sur le tableur de l'annexe 3).

Le pouvoir adjudicateur se réserve toutefois le droit de procéder (dans la limite de 20%) à une correction de l'échantillonnage de manière à prendre en compte les enjeux de propreté conjoncturels (Plan Blanc, résultats obtenus lors des contrôles sur les mois précédents), ainsi que les contraintes organisationnelles (travaux, événements, planning, etc.).

10.2.2.1. Délai pour effectuer le contrôle

Les locaux sélectionnés pour le contrôle contradictoire doivent avoir fait l'objet d'une intervention selon les modalités organisationnelles et le planning du titulaire dans un délai cohérent avec la fréquence de passage. A défaut les résultats du contrôle sont contestables.

Le délai maximal après la prestation pour que le contrôle soit valide est le suivant :

Fréquence de passage	Délai maximal après la prestation
Tous les jours ou plusieurs fois par jour	1 heure ouvrée
1 à 5 fois par semaine	6 heures ouvrée
1 à 3 fois par mois	3 jours ouvrés
1 à 6 fois par an	7 jours ouvrés

10.2.3. Points de contrôle = items observés

On entend par point de contrôle, tout équipement (sol, parois, et meublants) présent dans le local contrôlé et dont le niveau de propreté requis est défini dans le cahier des clauses techniques particulières.

Selon la famille à laquelle est rattachée le local, une liste de points de contrôle est automatiquement dressée.

- Lorsqu'un point de contrôle figurant dans la grille de contrôle n'existe pas dans le local échantillonné, ou ne peut être évalué pour une raison indépendante du titulaire, il est retiré du contrôle.

- Lorsqu'un point de contrôle présent dans le local ne figure pas dans la liste de la grille de contrôle, il peut être rajouté au titre des éléments divers.

Le contrôle porte sur tout ou partie du point de contrôle observable. En cas d'observation d'une partie seulement, les évaluateurs s'attachent à ce que la partie contrôlée soit représentative.

10.2.3.1. Précisions sur l'appréciation des sols

Les sols peuvent être évalués sur une partie ou la totalité des surfaces accessibles et observables dans le local contrôlé.

Ne sont pas évalués les parties de sols qui :

- Sont encombrés par du matériel et du mobilier (non roulant) ;
- Sont exposés aux intempéries ;
- Sont exposés à des salissures manifestement récentes.

Les sols observables sont regroupés en points de contrôle spécifiques distincts :

- Intégralité ou échantillon représentatif de la totalité du sol (dans le cas où un local présente 2 type de sols différents, le point de contrôle porte sur l'intégralité des types de sols).
- Siphons de sols, grille d'évacuations

10.2.3.2. Précisions sur l'appréciation des parois

En complément des sols et des surfaces, l'ensemble des parois murales, paravent (fixes ou mobiles) ou cloisons présents dans le local peuvent être contrôlés et ce, indépendamment de leur nature (tout type de revêtement mural, lisse ou non), de leur usage (médical, décoratif, technique), ou de leur orientation (verticales ou obliques)

Les parois observables dans un local sont regroupées en points de contrôle spécifiques distincts :

- Parois murale, paravents
- Faces extérieures de meubles (portes, façade, champs...) et d'équipement électroménagers (réfrigérateurs, lave-vaisselle)
- Bouche d'aération, VMC, bloc climatisation, grille de désenfumage)
- Faces intérieures des vitrages donnant sur l'extérieur des bâtiments ainsi que les faces (recto-verso) des cloisons vitrées intérieures (dont leurs menuiseries d'encadrement).

Les points de contact (poignées, boutons) de ces points de contrôles sont inclus dans l'observation. Le titulaire porte une vigilance particulière à ces points de contact en période hivernale ou contexte épidémique.

Ne sont pas évaluées :

- Les parois (parois, vitres, etc.) situées à plus de 3 mètres de hauteur ;
- Les façades extérieures des bâtiments ;
- Les faces intérieures des meublants ;
- Les faces extérieures de la vitrerie de façade des bâtiments ;
- Les parois qui sont sur des éléments sensibles ou dangereux :
 - Appareils électroniques ou informatiques (serveurs, ordinateur, imprimantes, etc.)
 - Equipement et instrument biomédical (scanner, moniteurs, etc.)
 - Matériel de chauffe (plaques de cuisson, chauffe chariot ; etc.)

10.2.3.3. Précisions sur l'appréciation des meublants

L'intégralité des meublants présents dans le local sont susceptibles d'être contrôlés (plan de travail, évier, bureau, table, chaise, extérieur de mobilier électroménager (lave-vaisselles, micro-ondes, etc.), lits d'auscultation, étagères, points de contacts, etc.

Les meublants observables sont regroupés en points de contrôle spécifiques distincts :

- Distributeurs
- Contenants déchets
- Lavabo – robinetterie
- Sièges
- Cuvettes WC
- Fontaines à eau

- Plans de travail - Table

Les meublants suivants sont exclus de la prestation et ne font pas l'objet d'un contrôle :

- Les objets personnels ou de décoration (cadre, bibelot, plante, fournitures de bureau, repose-pieds...)
- Les appareils électroménagers (cafetières, bouilloires, lave-vaisselle, etc.) sauf précision contraire spécifique ci-dessous ;
- La vaisselle (tasse, couverts, gourde, etc.) sauf précision contraire spécifique (prestations hôtelières)
- Le matériel informatique (écran, clavier, etc.)
- Les appareils biomédicaux
- L'intérieur des mobiliers, sauf précision contraire spécifique (départ chambres de patient).
- Les surfaces de mobilier encombrées par des documents, instruments, décorations de toutes sortes.
- Les meublants exposés à l'air libre ou aux intempéries
- Les meublants situés dans des placards ou étagères à portes
- Les meublants situés à plus de 3 mètres de hauteur
- Les meublants sensibles ou dangereux
 - Appareils électroniques ou informatiques (serveurs, ordinateur, imprimantes, etc.)
 - Equipement et instrument biomédical (scanner, moniteurs, etc.)
 - Matériel de chauffe (plaques de cuisson ; etc.)

10.2.3.4. Spécificité sur l'appréciation des toiles d'araignées

L'observation de l'absence (stricte) de toile d'araignées constitue un point de contrôle spécifique distinct.

L'appréciation de ce point de contrôle est jugée au regard de l'existence de toile, mais également de spectre/résidu de toile, et ce, quelle que soit la hauteur (le titulaire est réputé disposer des compétences et du matériel nécessaire pour éliminer les toiles d'araignée à plus de 3 mètres de hauteur).

10.3. Critères de propreté = les caractéristiques de propreté que l'on examine

On entend par critères de propreté, les différentes caractéristiques examinées pour évaluer la propreté d'un point de contrôle. Ces caractéristiques se répartissent sur 3 critères de propreté, dont la description est donnée ci-dessous, mais se saurait se prétendre exhaustive ou se substituer au bon sens et aux pratiques usuelle par un homme de l'art en termes de propreté.

10.3.1. *Empoussièrement*

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.

En cas de litiges sur la notion d'empoussièrement lors du contrôle, la quantification des poussières se fait par frottis comparé à l'échelle de Bacharach sur le point de contrôle.

Ce qui n'est pas considéré comme de l'empoussièrement est considéré comme un déchet.

10.3.2. *Déchets*

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements ou d'adhérer à des surfaces et parois. Sont considérés comme déchets : papier, textile, métal, verre, aliment, adhésif, feuilles...

En cas de litiges lors du contrôle, la quantification des déchets est évaluée, quelle que soit la nature de l'éléments contrôlée par décompte visuel.

Ne sont pas considérés comme déchets lors du contrôle les éléments suivants:

- Les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement (considéré comme empoussièrement)
- Les liquides de toute nature
- DASRI au sens de la procédure déchets de l'établissement

10.3.3. Taches

On entend notamment par taches :

- Les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses),
- Les coulures sèches : toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support (y compris donc les traces résiduelles de lavage)
- Les traces grasses laissées par la peau (traces de doigt, etc.)
- Les traces ou voiles de tartre et de calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.
- Les traces de colle, de roues, les spectres de gomme à mâcher ou d'adhésifs (même après grattage)
- Tout autre élément que le titulaire, en homme de l'art, se doit de faire disparaître au titre d'une mise en propreté, partant du principe qu'il n'est pas possible d'en dresser une liste exhaustive.

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

Ne sont donc pas considérés comme des taches :

- Les dégradations irréversibles (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par les UV, la rouille et divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage) ;
- Les peintures, tags et graffitis permanents
- Les taches issues de décorations ou éléments personnels.

10.4. Méthodologie de contrôle contradictoire

10.4.1. Technique de contrôle

Lors du contrôle, les évaluateurs examinent chaque point de contrôle présent dans le local (dès lors qu'il n'est pas exclu selon les dispositions spécifiques au présent CCTP), selon les 3 critères d'appréciation.

Cet examen se fait de manière contradictoire sur la base d'une observation visuelle. Le titulaire et le pouvoir adjudicateur s'entendent pour conduire cette observation en Homme de l'art, avec bon sens et calibrée sur :

- L'impression de propreté telle qu'un utilisateur des locaux pourrait la ressentir ;
- Les enjeux d'hygiène propre à un centre hospitalier, particulièrement sur les locaux situés dans des zones de risques 2 à 4.

Toutefois, en cas de désaccord, les évaluateurs procéderont selon la technique de contrôle spécifique à chaque critère :

- Empoussièrement : frottis sur 1m² max et comparaison avec l'échelle de Bacharach
- Déchet : décompte du nombre de déchets dont la taille permet raisonnablement d'être ramassé ou balayé (miettes = 1 déchet)
- Tache : décompte du nombre de taches ayant la même provenance (1 éclaboussure = 1 tâche).

10.4.2. Grille de notation

La notation lors d'un contrôle s'effectue à l'aide d'une grille de notation, document permettant de saisir les résultats de l'évaluation de la zone contrôlée.

Elle se décline pour chaque famille de locaux en faisant apparaître les points de contrôle généralement présents.

La grille de notation peut être utilisée sous format papier puis retranscrit sur support informatique, ou être directement remplie via les outils numériques du titulaire ou du pouvoir adjudicateur, pour en accélérer la saisie et faciliter le traitement des résultats.

10.4.3. Seuil d'acceptabilité

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible du critère de propreté considéré. Il s'agit d'un niveau de tolérance consenti, en dessous duquel la qualité est jugée satisfaisante.

Ainsi pour chaque point de contrôle observé (quelle que soit la famille de locaux, sauf précision spécifique) il est toléré :

- Empoussièrement :
 - Seuil de zéro de gris sur l'échelle de Bacharach pour les locaux la famille ZEM
 - Seuil de 2 de gris sur l'échelle de Bacharach pour toutes les autres familles de locaux
- Déchet :
 - 0 déchet décompté pour les locaux de la famille ZEM
 - 3 déchets maximum décomptés pour les autres familles de locaux
- Tâche :
 - 0 tâche décomptée pour les locaux de la famille ZEM
 - 2 tâches maximum décomptées pour les autres familles de locaux
- Toile d'araignée : aucune toile ou spectre observé quelle que soit la famille

En complément de ces seuils, certains points de contrôles spécifiques respectent également les seuils d'acceptabilité suivants :

- Siphons de sols : présence d'eau, aucun encrassement ;
- Distributeurs : taux de remplissage >80% ;
- Contenant déchets (poubelle) : taux de remplissage <25% et présence d'un sac (correctement ouvert).

10.4.4. Notation de la conformité

Pour chaque point de contrôle, les différents critères de propreté sont notés en fonction des seuils d'acceptabilité ci-dessus.

S'agissant des points de contrôle de type « sols », une note est attribuée pour chacun des 3 critères de propreté examinés. Cette note est :

- 0 si le résultat est supérieur au seuil d'acceptabilité
- 1 si le résultat est inférieur ou égal au seuil d'acceptabilité

S'agissant des autres points de contrôle, une note est attribuée pour la globalité des critères de propreté examinés. *Ainsi à titre d'exemple, lors de l'appréciation des parois d'une pièce si le critère empoussièrement est jugé non conforme, alors le critère est noté 0 (même s'il ne présente aucun déchet ni tache).*

Pour rappel, lorsqu'un point de contrôle figurant dans la liste à contrôler n'existe pas dans le local échantillonné, ou ne peut être évalué pour une raison indépendante du titulaire aucune note ne lui est attribuée. La ligne correspondant à ce point de contrôle sur la grille est supprimée.

10.4.5. Coefficient de pondération

Selon l'enjeu propre à chaque point de contrôle et/ou critère, un coefficient de pondération (de 1 à 3) est affecté afin de marquer l'importance relative accordée en matière de propreté, et l'attention que le titulaire doit y porter lors de l'exécution de sa prestation.

- S'agissant des points de contrôle de type « sols », un coefficient de 3 est attribué à chaque critère de propreté (empoussièrement, taches, déchets)
- S'agissant des points de contrôle de type « parois », un coefficient de 2 est attribué pour l'ensemble des critères de propreté. Une non-conformité sur l'un des critères entraîne une non-conformité de l'ensemble du point de contrôle ;
- S'agissant des points de contrôle de type « meublants », un coefficient de 3 est attribué l'ensemble des critères de propreté. Une non-conformité sur l'un des critères entraîne une non-conformité de l'ensemble du point de contrôle ;
- S'agissant des toiles d'araignée, un coefficient de 1 est attribué sur le critère de propreté « présence de toile ».

	Pondération		
	déchets	taches	empoussièrement
Sols	3	3	3
Parois	2		
Meublant	3		
Toile d'araignée	1		

10.4.6. Procédure de notation

Après avoir apprécié l'acceptabilité de chaque critère de propreté, l'évaluateur reporte les notes (0 ou 1) obtenues et applique le coefficient de pondération.

Le résultat du contrôle obtenu pour chaque local correspond à la moyenne pondérée « B/A » où :

- A = somme des coefficients des points de contrôle notés présents dans la zone d'évaluation
- B = somme des notes coefficientées objet du contrôle du contrôle

La note obtenue est alors comparée au niveau de qualité attendu.

10.4.7. Niveau de qualité attendu

Le pouvoir adjudicateur associe à chaque famille de locaux un niveau de qualité attendu au regard de l'obligation de résultat.

Code famille	Intitulé de la famille	Niveau de qualité attendu
1	Locaux administratifs	0,70
2	Locaux de circulation	0,70
3	Locaux sanitaires	0,80
4	Locaux alimentaires	0,80
5	Locaux médicaux	0,80
6	Locaux d'hébergement	0,80
7	Locaux techniques	0,70
8	Locaux d'attente	0,80
9	Locaux en ZEM	0,90

10.5. Indicateurs de propreté

10.5.1. Calcul de l'atteinte du résultat (ratio)

Chaque note issue d'un contrôle est comparé au niveau de qualité attendu.

L'écart entre la note obtenue et le niveau de qualité attendu pour cette famille est calculé par application de la formule suivante :

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Note obtenue lors du contrôle contradictoire du local}}{\text{Niveau de qualité attendu pour les locaux de cette famille}}$$

Le calcul de ce ratio permet de définir le niveau qualité de la prestation exécutée ; et par là même, l'atteinte ou non de l'obligation de résultat.

- Lorsque le ratio est **supérieur ou égal à 1** = l'obligation de résultat est atteinte ;
- Lorsque le ratio est **inférieur à 1** = l'obligation de résultat n'est pas atteinte.

Plus globalement l'atteinte du résultat est mesurée par divers indices, tels que décrits ci-dessous, correspondant à des moyennes de ratios issus du contrôle contradictoire.

10.5.2. Indice de propreté générale mensuel (IPG)

Afin de mesurer la propreté générale des locaux nettoyés par le titulaire, tous les mois, une moyenne arithmétique de l'intégralité des ratios obtenus dans le mois considéré est calculée, toutes familles, et tous sites confondus.

L'IPG est calculé par zones de risque :

- Un IPG-h pour les zones de risque 3 et 4
- Un IPG-b pour les zones de risque 1 et 2

Le niveau de l'IPG obtenu pour le mois considéré entre en compte dans le calcul des pénalités ou des primes applicables au titre de l'obligation de résultat.

10.5.3. Indice de non-conformité mensuel (INC)

Afin de mesurer le degré éventuel de non-conformité des prestations, tous les mois, une moyenne arithmétique de l'intégralité des ratios inférieurs à 1 obtenus dans le mois considéré est calculée, toutes familles, et tous sites confondus.

Le niveau de l'INC obtenu pour le mois considéré entre en compte dans le calcul des pénalités applicables au titre de l'obligation de résultat.

10.5.4. Autres indicateurs de propreté mensuels

En complément des IPG et INC, d'autres indicateurs sont établis tous les mois afin de suivre la qualité de la prestation de manière plus fine, sur divers points spécifiques. Il s'agit de

- Indice mensuel par famille (IMF) : moyenne arithmétique de tous les ratios obtenus dans le mois considéré pour chacune des familles de locaux et ce, tous sites confondus.
- Indice mensuel par bâtiment (IMB) : moyenne arithmétique de tous les ratios obtenus sur les locaux contrôlés (toutes familles de locaux confondus) par bâtiment.

Dans le cadre de sa démarche qualité, le titulaire est également amené à mettre en place d'autres indicateurs selon les besoins afin de mesurer également la qualité de la prestation :

- Par niveau de risque ;
- Par point de contrôle ;
- Par critère de propreté.

Ces indicateurs alors sont présentés au pouvoir adjudicateurs, assortis d'un plan d'actions si besoin.

10.5.5. Autres indicateurs (hors propreté)

En complément des indicateurs de propreté, le titulaire déploie le dispositif qu'il a décrit dans son mémoire technique pour suivre la qualité de la prestation sur d'autres facteurs tels que le turn-over, la satisfaction client, les délais d'intervention, le nombre d'accidents de travail, etc.

10.6. Situations inacceptables

A tout moment, quel que soit le bâtiment, la famille de local, l'élément considéré, ou le critère d'appréciation, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de constater les situations inacceptables suivantes.

Ces constats peuvent s'établir pendant ou en dehors des contrôles contradictoires et sont nécessairement tracés par tout moyen permettant de prouver la défaillance (photo, compte rendu, etc.).

10.6.1. Inacceptabilité par critère de propreté

- Empoussièrement : frottis supérieur à 6 sur l'échelle de Bacharach
- Déchet :
 - Plus de 15 déchets communs
 - Plus de 5 déchets « non commun » (verre, animal ou insecte mort, déchets biologiques)
- Taches : plus de 15 taches

10.6.2. Inacceptabilité par point de contrôle

- Non correction d'un constat de défaillance dans un délai de 24h
- Récurrence de défaillance : répétition d'une non-conformité ou d'une anomalie signalée sur un point de contrôle

10.6.3. Inacceptabilité par local

- Résultat d'un contrôle atteignant un ratio inférieur à 50%

10.6.4. Inacceptabilité par bâtiment ou par famille

- Récurrence de défaillance : répétition d'un IMB ou IMF non-conforme plusieurs mois d'affilée (d'un mois à l'autre, ou plus).

10.6.5. Inacceptabilité en termes de propreté générale

- IPG < 1
- Répétition d'un IPG < 1 plusieurs mois d'affilée.
- INC < 0.75
- Répétition d'un INC < 0.75 plusieurs mois d'affilée

10.7. Dépassement des attentes

Dans le cas où les indicateurs de propreté illustrent un dépassement des performances attendues au titre des prestations soumises à l'obligation de résultat, le titulaire peut bénéficier chaque mois, d'une prime incitative selon les modalités du CCAP.

10.8. Traitement des non-conformités / anomalies et mise en place des actions correctives

Lorsqu'une non-conformité (dans le cadre du contrôle contradictoire) ou une anomalie (dans le cadre du contrôle visuel) est signalée par le pouvoir adjudicateur, par tout moyen donnant date / heure certaine (courriel, fiche anomalie...) le titulaire doit y remédier :

- Pour les prestations en obligation de résultat : Dans un délai maximum de 4 heures à partir de la date / heure à laquelle le pouvoir adjudicateur a relevé cette non-conformité
- Pour les prestations complémentaires : Dans un délai maximum de 24 heures à partir de la date / heure à laquelle le pouvoir adjudicateur a relevé cette non-conformité
- Pour la fourniture de consommables et l'évacuation du linge sale / déchets : Dans un délai maximal de 1 heure à partir de la date / heure à laquelle le pouvoir adjudicateur a relevé cette non-conformité
- Pour le non-respect des autres engagements contractuels : Dans un délai maximal de 4 heures à partir de la date / heure à laquelle le pouvoir adjudicateur a relevé cette non-conformité

La mise en œuvre d'actions correctives n'exonère pas le titulaire des pénalités.

Il appartient au titulaire d'apporter la preuve des actions correctives mises en place, suite à la déclaration de cette non-conformité, 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 le pouvoir adjudicateur.