



N° Consultation n° 2025EFS_AURA407

Etablissement Français du Sang
Etablissement de Transfusion Sanguine Auvergne-Rhône-Alpes
111 rue Elisée Reclus – CS20617
69153 DECINES-CHARPIEU Cedex

**NETTOYAGE DES LOCAUX ET DES UNITES
MOBILES DE PRELEVEMENT DES SITES DE
L'EFS AUVERGNE-RHONE-ALPES (SECTEURS
DROME, LOIRE, RHONE ET AUVERGNE)**

Appel d'offres ouvert

Article L.2124-2 du code de la commande publique
Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES (CCTP)**

Lot n° 1.2

ARTICLE 1 - Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne les prestations de nettoyage des locaux et vitrerie du site de l'Hôpital Edouard-Herriot / HEH - pavillon i (banque de tissus et de cellules/BTC).

Les caractéristiques techniques des prestations attendues sont détaillées dans le présent CCTP et ses annexes.

Liste des annexes :

- Annexe 1 - Annexe gestion de crise
- Annexe 2 - Détails des typologies et fréquences du nettoyage par zone.
- Annexes 3 - Détails du site et des surfaces, périodicité des prestations.
- Annexes 4 - Procédures et modes opératoires qualité interne EFS :
 - o ENV/DC/RE/001 : Hygiène dans les unités de préparation de produits de thérapie cellulaire et tissulaire et de production des médicaments de thérapie innovante et médicaments de thérapie innovante préparés ponctuellement.
 - o RAA/ENV/HSP/FI/099 : Liste des produits d'hygiène
 - o RAA/PTC/MO/002 : Procédure d'habillage à la BTC site de Lyon
 - o RAA/ENV/HSP/MO/010 : Nettoyage des ZAC¹ et de leurs éléments
 - o RAA/PTC/FO/035 : Enregistrement du nettoyage – BTC Lyon
 - o Listes tâches et équipements pour entretien
 - o RAA/PTC/PR/003 : Locaux banque de tissus et Cellules de l'EFS AURA

ARTICLE 2 - Allotissement

L'appel d'offres comporte 4 lots :

Lot n°1.1 : Sites de Décines-Charpieu (DEC), Confluence (SFC), Croix Rousse (XRO), Groupement Hospitalier Est (GHE), Hôpital Edouard-Herriot (HEH 2 sites : bâtiment B5 et pavillon P) et Lyon-sud (LYS 2 sites : bâtiment 3B et bâtiment G) , Lyon Part-Dieu (LPD).

Lot n°1.2 : Site de l'Hôpital Edouard-Herriot (HEH pavillon i - Banque de tissus et de cellules).

Un CCTP spécifique est dédié à ce lot ; le présent CCTP

Lot n°2 : Sites de Clermont Ferrand (CLF), Montluçon (MTL), Moulins (MLS), Saint Etienne (3 sites : Bellevue (STB), Chateaucieux (CHX) et Robespierre (STR)), Saint Priest-en-Jarez (SPJ), Roanne (ROA), Valence (VAL), Aurillac (AUR) et le Puy-en-Velay (LPV).

Nettoyage de l'unité de prélèvement de Valence.

Lot n°2.2 : Banque de cornées du site de Saint Etienne Bellevue

Un CCTP spécifique est dédié à ce lot.

Les lots n° 1.1 et 2.1 font l'objet d'un CCTP commun.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne le lot n° 1.2 : Nettoyage des locaux et vitrerie du site de HEH - Pavillon i (B T C).

¹ Zone à atmosphère contrôlée

ARTICLE 3 - Lieux et horaires d'exécution.

Le lot n° 1.2 concerne le site du pavillon i du site de l'Hôpital Edouard Herriot (HEH), où sont exercées des activités protégées (banque de tissus et cellules d'origine humaine).

Adresse : Hôpital Edouard-Herriot - Pavillon i (Banque de tissus et de cellules - BTC) : 5 place d'Arsonval 69003 LYON.

Créneaux d'intervention Pavillon i :

- BTC : du lundi au vendredi à partir de 6h30.

ARTICLE 4 - Référentiels

Plusieurs textes régissent les conditions d'hygiène et de propreté requises pour les locaux tels que ceux utilisés par l'EFS :

- Norme NF X 50-790 : 1995 : lexique de la propreté – Activités de service et de nettoyage,
- Code du travail,
- Norme NF T72-110 « Procédés de désinfection des surfaces par la vapeur avec ou sans contact Détermination de l'activité bactéricide, fongicide, levuricide, sporicide et virucide incluant les bactériophages »
- Norme NF EN1040, NF EN 1276 (activité bactéricide)
- Norme NF EN 14476 (activité virucide)
- Norme NF EN 1275, NF EN 1650 (activité fongique)
- NF EN ISO 14644-1, 2 et 5 : versions en vigueur
- NF EN ISO 14698-1 et 2 : versions en vigueur
- Procédures et modes opératoires interne EFS (jointes en annexes 4 du présent CCTP) :
- ENV/DC/RE/001 : Hygiène dans les unités de préparation de produits de thérapie cellulaire et tissulaire et de production des médicaments de thérapie innovante et médicaments de thérapie innovante préparés ponctuellement.
- RAA/ENV/HSP/FI/099 : Liste des produits d'hygiène
- Décision du 27 octobre 2010 définissant les règles de bonnes pratiques relatives à la préparation à la conservation, au transport, à la distribution et à la cession des tissus, des cellules et des préparations de thérapie cellulaire (BPTC)
- RAA/PTC/MO/002 : Procédure d'habillage à la BTC site de Lyon
- RAA/ENV/HSP/MO/010 : Nettoyage des ZAC et de leurs éléments
- RAA/PTC/FO/035 : Enregistrement du nettoyage – BTC Lyon
- Listes tâches et équipements pour entretien
- RAA/PTC/PR/003 : Locaux banque de tissus et Cellules de l'EFS AURA

L'exécution des prestations objets du présent marché, et la fourniture des produits de nettoyage nécessaires auxdites prestations, doivent être conformes aux textes législatifs et réglementaires applicables, publiés Journal Officiel.

Le respect de ces textes est une obligation pour le Titulaire, quelles que soient les dispositions figurant au présent CCTP.

Le Titulaire à l'interdiction de proposer et d'utiliser des produits contenant des perturbateurs endocriniens pour la santé humaine et l'environnement (code de la classe et catégorie de danger : ED HH1/ED HH2 – ED ENV1/ED ENV 2 ; code mention de danger : EUH380 et 381, EUH430 et 431).

En cas de réglementation nouvelle devenant applicable en cours de marché, le Titulaire s'engage à une mise en conformité, si nécessaire, dans les délais impartis par les textes.

Les mesures d'hygiène à prendre sont adaptées à la classification des locaux de l'établissement, établie d'après le risque de contamination microbiologique pour les produits biologiques ou d'origine biologique, et/ou les personnes, et/ou l'environnement de travail. La description des différentes zones est présentée dans les annexes 2 et 3.

ARTICLE 5 - Définitions et contenu des prestations

Les prestations objets du marché sont les suivantes :

- Prestation de nettoyage des locaux, des équipements, des petits matériels, des meublants de l'EFS distingués en 3 types de zones différentes/types de sols/périodicité indiqués dans les annexes 2 et 3,
- Prestation de gestion des tenues de ZAC, et des blouses,
- Prestation de nettoyage des vitres et surfaces vitrées internes,
- Prestation de regroupement des déchets suivant type de déchets [recyclage, Ordures ménagères (DAOM) etc...] et évacuation dans les bennes extérieures prévues à cet effet,
- Prestation d'approvisionnement en consommables hygiène (papier toilette, essuie-mains etc...),
- Prestation générale de nettoyage de la salle de réfectoire du personnel : des micro-ondes, des réfrigérateurs, plan de travail/évier, placards/rangements, tables et chaises, etc..

Les prestations de nettoyage derrière et sous les meubles ou objets meublants font partie du présent marché.

NB : Les superficies mentionnées dans les documents contractuels sont exprimées en m². Elles sont données globalement et à titre indicatif.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune ignorance concernant la consistance des locaux à et matériels à nettoyer, compte tenu du présent CCTP et ses annexes, et de la visite obligatoire effectuée pendant la phase de consultation.

Définitions :

- **Dépoussiérage** : le dépoussiérage entraîne l'élimination de la poussière qui est un support et un vecteur de germes.
Les petites surfaces doivent être dépoussiérées à l'aide de lingettes humides ou de lingettes en microfibres sèches.
Les sols doivent être dépoussiérés à l'aide de microfibres sèches ou de lingettes humides avant toute action de détergence.
- **Détergence** : l'objectif de la détergence est d'éliminer les souillures et d'aboutir à une propreté macroscopique des surfaces. La détergence ne détruit pas les micro-organismes par action directe mais contribue à leur élimination par action mécanique.
La détergence peut se pratiquer en utilisant au choix:
 - un produit détergent chimique (les détergents sans rinçage sont à privilégier),
 - une microfibre humide sans produit chimique conforme à la NORME EN16615 à minima avec un log le plus élevé possible.
- **Désinfection** : la désinfection limite les risques de contamination en diminuant le taux de micro-organismes présents. La désinfection peut se pratiquer en utilisant un produit désinfectant ou l'utilisation d'un produit combiné détergent-désinfectant, assurant à la fois la détergence et la désinfection en une seule étape
- **Nettoyage renforcé** : Détergent/Raclage/Eau stérile/Raclage/séchage/Surfanios ou équivalent (sur validation du service).
- **Bio nettoyage en 4 temps** : L'entretien associant détergence, rinçage, séchage et désinfection est appelé bio-nettoyage en 4 temps.

Il tend à l'élimination du biofilm, ensemble constitué de molécules de substances organiques et minérales solubles qui favorisent l'adhérence et la croissance des micro-organismes et qui a tendance à se former suite aux opérations répétées de nettoyage avec un détergent-désinfectant.

- **Mise à blanc** : mise en œuvre suite à des travaux entraînant une rupture de classe ou des risques accrus de contamination, elle intègre un dépoussiérage humide, une détergence avec évacuation des résidus puis, après séchage, l'application d'un produit désinfectant et/ou sporicide sur toutes les surfaces horizontales et verticales (*si une décontamination par vaporisation à l'H₂O₂ est prévue à la suite de la mise à blanc, un produit désinfectant pur à spectre large peut être utilisé sur les surfaces)
- **Mise à blanc simplifié** : application d'un produit détergent/désinfectant sur toutes les surfaces horizontales et verticales,
- **Zone I** : zone à risque mineur (zones recevant du public, zones médico-techniques, zones administratives, zones communes, zones techniques)
- **Zone II** : Zone à risque intermédiaire (à proximité d'activité protégée ou zone pré et post PCR HLA)
- **Zone III** : Zone à risque majeur (zone d'activité protégée).

ARTICLE 6 - DETAILS DES PRESTATIONS

6-1. Prestations et obligations

Le Titulaire tient à disposition de l'EFS ses procédures d'entretien et de nettoyage.

Les périodicités décrites dans le présent CCTP et ses annexes correspondent à leur niveau d'obligation minimum.

Le personnel respecte les conditions d'accès ainsi que les règles d'habillement et d'hygiène en vigueur quel que soit la classe considérée (le port de gants est obligatoire)

D'une façon générale, le matériel de nettoyage doit être choisi et utilisé de façon à ne pas être une source de contamination. Il sera mis à disposition, en quantité suffisante par le prestataire. Il devra être maintenu propre, en bon état de marche et rangé dans les locaux prévus à cet effet par le personnel du prestataire

En annexe 2 sont détaillées les tâches et fréquences par type de zones : les 3 types de Zones (I, II, III), les types de locaux (communs, médicaux techniques etc...), les fréquences (Hebdomadaire, Quotidien etc...), les détails des tâches (nettoyage sols, objets meublants etc...).

En annexe 3 sont détaillés les locaux EFS et leur classification suivant l'annexe 2 : chaque pièce d'un site est répertoriée, classifiée en type de locaux et de zone, et en fréquence pour les sols. Des totaux récapitulent par site les données.

6-2 Prestations pour la Zone II : zone à risque intermédiaire (à proximité d'une activité protégée).

Le nettoyage des sols et autres éléments des zones II doit être réalisé par une détergence et désinfection chimique, après un dépoussiérage.

L'utilisation de microfibre, usage court, ayant une action mécanique renforcée est obligatoire.

6-3 Prestations pour la Zone III : zone à risque majeur.

Le nettoyage des sols et des autres éléments des zones III doit être réalisé par une détergence et désinfection chimique suivant les procédures spécifiques à ces activités.

L'utilisation de lingettes à usage unique est obligatoire spécifique salle blanche, référence micro one 13x42 DME ou équivalent (sur validation du service).

Se référer au mode opératoire :

- RAA/ENV/HSP/MO/010 : Nettoyage des ZAC et de leurs éléments (annexe 4)

Contrôle : Des contrôles microbiologiques sont réalisés par l'EFS selon un plan d'échantillonnage (fréquence et localisation) défini par le site pour s'assurer de l'efficacité du bionettoyage conformément aux spécifications des BPTC. Si les résultats ne sont pas conformes aux spécifications attendues, et que la cause de la contamination identifiée est un problème de bionettoyage, un nouveau nettoyage devra être effectué au frais du prestataire et ce jusqu'à retour des valeurs dans la normale.

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

6-4 Prestations spécifiques de nettoyage.

S : Détergent /Désinfectant D : Détergent
Mise à blanc simplifié = Nettoyage renforcé NR (D/Raclage/Eau stérile/Raclage/séchage/S)

Travaux quotidiens
Sols et bureau/paillasse zone courante
Sols ZAC : 2 balayages du fond vers l'entrée : balayage sec puis humide (Détergent-désinfectant) - Nettoyage renforcé : 1 fois/ semaine
Nettoyage Guichets : surfaces internes et poignées
Nettoyage Poignées portes, touches/boutons, clavier/souris/douchette PC
Nettoyage Interphones et ouverture portes
Nettoyage paillasses (dessus) et petits matériels production
Nettoyage Evier des sas. Faire couler l'eau
Nettoyage Assises et dossiers des sièges
Gestion des consommables d'hygiène
Gestion Dasri et poubelles
Travaux Hebdomadaire
Gestion tenues (T), nettoyage sabots (B) et casiers (Bihebdomadaire)
Nettoyage Guichets : surfaces externes de haut en bas
Nettoyage Portes : de haut en bas
Nettoyage Grooms des portes
Nettoyage Etagères et déplacement des placards à roulette
Nettoyage glacières de transport des greffons
Nettoyage sols et plinthes des zones de stockage azote
Nettoyage postes informatiques
Nettoyage sols et certaines surfaces à la vapeur

Nettoyage douche
Travaux mensuel
Nettoyage intérieur des frigos et centrifugeuses (Bimensuel)
Nettoyage sièges, piétements : de haut en bas et Roulettes
Nettoyage extérieur hottes, centrifugeuses, réfrigérateurs ...
Nettoyage bornes azote et dessus cuves azotes (bihebdomadaire)
Mise à blanc murs/plafonds ZAC : essuyage humide de haut en bas (tous les 4 mois)
Nettoyage vitres internes et vitrages ZAC (tous les 4 mois)
Nettoyage plafonds et vitres ZAC (tous les 4 mois)
Nettoyage bouches de reprise d'air (tous les 6 mois) 🧼

En annexe 4 est fournie « Liste des tâches et équipements pour entretien ».

La totalité des prestations de nettoyage avec les particularités pour l'activité BTC de HEH est évaluée à 35 h.

6.5 Matériel et consommables, gestion des stocks

6-5-1 Mise à disposition.

L'ensemble des articles, produits et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation doit être fourni par le Titulaire.

En ce qui concerne le matériel (chariot de ménage, matériel de nettoyage de plinthes, appareil vapeur etc...), le Titulaire propose par site les mises à disposition et utilisation possibles de ces matériels à son personnel afin d'optimiser les prestations.

Pour tous les articles, produits et /matériels, **le Titulaire doit fournir à l'EFS la liste et les fiches techniques dans son mémoire technique et le cadre de réponse.**

Pour les microfibres utilisées en Zone II : le rapport de performance des tests microbiologiques devra être fourni ; ce rapport doit être réalisé par un laboratoire accrédité Cofrac avec son certificat de conformité. Il devra comporter le Log de diminution de la charge microbienne de l'article. **Ces tests microfibres doivent être réalisés sans utilisation de produit chimique.** Les zones II sont nettoyées en microfibre avec détergence chimique. L'usage de microfibre est obligatoire, usage court (mais non UU), ayant une action mécanique forte prouvée par les tests cofrac, permet l'enlèvement des salissures plus important/efficace qu'une frange et/ou microfibre classique, ainsi que la réduction du biofilm.

Les lingettes de dépoussiérage et le matériel de support de microfibre utilisés doivent être détaillés dans le mémoire technique. Les lingettes et le matériel de support des microfibres doivent faire partie d'une même gamme, et être compatibles entre eux.

Tous ces éléments sont pris en compte dans la notation technique des offres.

Les fiches de données de sécurité des produits de nettoyage utilisés doivent être fournies à l'EFS au démarrage du marché ; ces fiches seront soumises à l'approbation de l'EFS. Les produits de nettoyage ne doivent en aucun cas avoir un impact indésirable sur la qualité des produits sanguins et produits biologiques. L'EFS se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des

usagers (personnels de l'EFS et visiteurs). Tout produit refusé doit être retiré et remplacé par le Titulaire, à ses frais. Le produit de remplacement doit être soumis à l'approbation préalable de l'EFS.

Le Titulaire à l'interdiction de proposer et d'utiliser des produits contenant des perturbateurs endocriniens pour la santé humaine et l'environnement (code de la classe et catégorie de danger : ED HH1/ED HH2 – ED ENV1/ED ENV 2 ; code mention de danger : EUH380 et 381, EUH430 et 431).

Le Titulaire propose dans son offre des produits pour les zones II.

6-5-2 Mise à disposition spécifique aux activités protégées.

Pour la zone III : les produits utilisés par les activités protégées font l'objet de qualification. Par conséquent, les candidats et le Titulaire sont informés qu'ils doivent fournir les produits listés ci-dessous. Ces produits ne peuvent en aucun cas être modifiés sans l'accord préalable de l'EFS.

Le Titulaire doit fournir à l'EFS, le certificat d'analyse du fabricant de chaque lot de produit stérile utilisé pour la prestation en zone III.

Produits et matériels fournis par le Titulaire :

- Dosettes de détergent/désinfectant et de détergent (déterganios et surfanios ou équivalent sur validation de l'EFS)
- Lingettes microfibre à usage unique pour le sol des ZAC (zone III)
- Lingettes microfibre à usage unique surface haute (Zone III et zone II)
- Lingettes microfibre à usage unique STERILES pour PSM
- Lingettes microfibre pour les sols zone II
- Balais réservoirs et raclettes pour chaque ZAC et zone II
- Nettoyage des 2 tapis antibactériens de marque DYCEM (détergence).
5 détergents sont autorisés par le fabricant (InSpec N10, Vesphene III se Phenolic Disinfectant, LpH III se Phenolic Disinfectant, Spor Klensz, Dyclean), produit fourni par le Titulaire.
Ceci est compris dans le prix global de la prestation.

Produits et matériels fournis par l'EFS :

- Tenues de ZAC zone III
- Sprays d'entretien zone II et III
- Produits d'hygiène des mains

6-5-3 Gestion des stocks

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

Le Titulaire détaille dans le cadre de réponse la procédure de gestion des stocks des produits et consommables, nécessaires au bionettoyage des II et III.

Le Titulaire doit maintenir un stock suffisant (3 mois minimum) de tous les produits et consommables, avec péremption longue nécessaires à la réalisation de la prestation. La rupture de stock entraînera l'application de pénalités.

Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

6-6. Spécificité de certains locaux en zones III

Pour toutes les zones III, le matériel et les produits doivent être réservés exclusivement au local à nettoyer et selon un mode opératoire spécifique fourni par l'EFS.

Le détail des zones est indiqué en annexes 2 et 3.

- L'accès aux zones III est soumis à un habillage salle blanche. Se référer au mode opératoire :
- RAA/PTC/MO/002 : Procédure d'habillage à la BTC site de Lyon

6-7. Prestation de regroupement des déchets suivant type de déchets (recyclage, DIB etc...) et évacuation dans les bennes extérieures prévues à cet effet.

Les locaux déchets/DASRI et bacs de rétention sont nettoyés tels que stipulés en annexe 2. Cette prestation et toute manutention sont considérées comme incluse dans le tarif de la prestation globale de nettoyage des locaux.

Le Titulaire organise et évacue les divers déchets (ordure ménagère, carton, tri sélectif, papier, biodéchets etc...) produits par les services dans les différentes zones vers les containers/bennes/compacteurs prévus suivant chaque site.

Les containers DASRI fermés par l'EFS sont évacués par le Titulaire vers les locaux réservés à cet effet.

Cette prestation est considérée comme incluse dans le tarif de la prestation globale de nettoyage des locaux.

De même, les poubelles extérieures et les cendriers (mis en place au niveau des terrasses, entrées etc...) devront être évacués de la même manière.

L'EFS ayant mis en place le tri des déchets dans les locaux (carton/papier, ordure ménagère, biodéchets etc...), le Titulaire veille à respecter les différentes filières mises en place par l'EFS.

Cette prestation est considérée comme incluse dans le tarif la prestation globale de nettoyage des locaux.

6-8. Prestation d'approvisionnement en consommables hygiène (papier toilette, essuies mains etc...)

La fourniture de l'ensemble des produits et consommables de nettoyage et d'hygiène (dont les sacs poubelles) nécessaires pour réaliser la prestation est à la charge du Titulaire.

Les consommables suivants sont fournis par l'EFS : savon, papier hygiénique et rouleaux essuie-mains, solutions lavantes et éventuellement divers articles d'hygiène.

L'approvisionnement et l'entretien des distributeurs associés est effectué par le Titulaire.

Une gestion de stock Kanban sera mise en place avec réserve dédiée. Une information à la gestion du Kanban est faite par l'EFS auprès du Titulaire afin que chaque agent soit respectueux de la gestion des stocks EFS.

Exception : en ce qui concerne les sacs poubelles (toutes les tailles et sorte), ceux-ci sont fournis par le Titulaire, qui se charge de leur remplacement dans les différentes zones.

Pour les poubelles de recyclage, il est nécessaire d'utiliser des sacs poubelles transparents afin d'éviter toutes erreurs lors de la mise en containers de ces sacs.

Préconisation de sacs opaques pour les ordures ménagères.

Cette prestation est considérée comme incluse dans le tarif de la prestation globale de nettoyage des locaux.

6-9. Prestations ponctuelles et/ou supplémentaires, entretien à fond.

Prestation ponctuelle : nettoyage faisant l'objet d'un devis et dont la périodicité n'est pas définie

Prestation supplémentaire : prestation de nettoyage complémentaire à une prestation périodique.

Le Titulaire à une obligation de résultat au niveau du nettoyage, c'est-à-dire que les locaux doivent être propres. Le Titulaire met tout en œuvre pour que les locaux ne s'encrassent pas et ne fassent pas l'objet d'actions correctrices.

En aucun cas ces prestations ponctuelles et/ou supplémentaires ne doivent compenser ou rectifier un mésusage des techniques de nettoyage utilisées. Si tel cas était le cas, le Titulaire prendrait en charge financière lesdites prestations.

➤ Prestations diverses à la demande

Toutefois lorsque cela est nécessaire, avec accord de l'EFS, des actions supplémentaires de nettoyage peuvent être menés telles que :

- Nettoyage à la monobrosse,
- Nettoyage à l'autolaveuse,
- Nettoyage spray méthode,
- Autre technique possible.

Ces nettoyages font l'objet au préalable d'un chiffrage en taux horaire fixé dans le bordereau des prix, matérialisé par un devis. Ce devis est soumis à l'approbation de l'EFS. Après accord de l'EFS sur le devis, un bon de commande est émis pour la réalisation de la prestation.

➤ Prestations ponctuelles

En outre, l'EFS peut au cours de ce marché, commander les prestations ponctuelles suivantes :

- Mise à blanc
- Remise en état, suite à des travaux.
- Nettoyage ponctuelle, dans des zones aléatoires.

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

6-10 Le nettoyage des vitres (intérieur et extérieur), des huisseries et du mobilier extérieur.

Toutes les surfaces vitrées qui ont été comptabilisées et répertoriées en m², l'ont été en ne considérant qu'une face, qu'il s'agisse de vitres intérieures, de vitres extérieures, de vitres de portes fenêtres ou de cloisons vitrées. Les surfaces mentionnées dans les documents du marché sont données à titre indicatif.

Nettoyage des faces internes des vitres du bâtiment (différent des parois vitrées internes).

La fréquence de nettoyage est **semestrielle**.

Il s'agit des surfaces vitrées intérieures donnant sur l'extérieur des bâtiments.

La prestation de nettoyage des vitres comprend le retrait des toiles d'araignée, le nettoyage de la face interne, les encadrements ainsi que les huisseries.

Le résultat escompté du nettoyage de la vitrerie est essentiellement visuel ; les critères étant l'absence de toile d'araignée, la transparence et l'absence de traces tant sur la vitre que sur son encadrement. Afin d'assurer le bon déroulement du nettoyage des vitres, l'EFS s'engage à les rendre aussi accessibles que possible.

Pour les vitres nécessitant des moyens techniques particuliers (nacelle, demande d'autorisation, ...), le Titulaire s'engage en acceptant les termes du présent cahier des clauses techniques particulières à fournir tous les moyens adaptés, qui devront en outre être conformes aux normes et exigences légales et réglementaires, de même, le personnel exécutant sera dûment habilité.

Le nettoyage des vitreries peut s'effectuer durant les heures d'ouverture des services, à condition qu'un planning d'intervention soit établi et transmis au responsable du site.

Le Titulaire est réputé avoir eu connaissance et pris la mesure des difficultés d'accessibilité de certains sites pour certaines surfaces vitrées : passerelle, vitres protégées par grillage, vitres à hauteur très élevée etc ...; les vitrages nécessitant des équipements spéciaux ne peuvent être nettoyés qu'après prise de rendez-vous avec la personne responsable du site en question au sein de l'EFS, afin que la prestation soit réalisée dans les meilleures conditions.

Nettoyage des vitrages internes locaux.

Il s'agit des vitrages internes au bâtiment, c'est-à-dire des portes/portes coulissantes vitrées, cloisons vitrées.

La prestation de nettoyage des vitres comprend le nettoyage des deux faces des vitrages, les encadrements ainsi que les huisseries. Cette prestation est comprise dans la prestation globale de nettoyage des locaux (se référer à l'annexe 2).

Cette prestation est considérée comme incluse dans le tarif de la prestation globale de nettoyage des locaux.

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

Afin d'assurer le bon déroulement du nettoyage des vitres, l'EFS s'engage à les rendre aussi accessibles que possible.

Le nettoyage des vitreries intérieures peut s'effectuer éventuellement durant les heures d'ouverture des services, à condition d'un accord et qu'un planning d'intervention soit établi et transmis au responsable/référent du site.

Nettoyage du mobilier extérieur.

La fréquence de nettoyage du mobilier extérieur est **semestrielle**.

Il s'agit des tables, chaises et bancs extérieurs. La prestation de nettoyage comprend le retrait des toiles d'araignée, le nettoyage des surfaces.

6-11 Prestation générale de nettoyage du petit matériel de restauration des salles de réfectoire du personnel

Tous les sites concernés par une zone type « foyer du personnel » le Titulaire se charge de nettoyer le matériel de réfectoire suivant l'annexe 2.

Cette prestation est considérée comme incluse dans le tarif de la prestation globale de nettoyage des locaux.

6-12 Prestation de nettoyage des zones « informatique et technique »

Certaines zones sont identifiées comme des locaux techniques et/ou informatiques. Ces locaux sont en général fermés.

Le nettoyage de ces zones se fait sur demande avec bons de commande. Les accès sont effectués sous le contrôle des services concernés et suivant horaires d'interventions définis d'un commun accord avec le Titulaire.

Le mode opératoire ou la méthodologie est fourni par l'EFS.

ARTICLE 7 - MODALITES GENERALES SUR LE SITE :

7-1 Obligation de l'EFS.

L'EFS met à disposition du Titulaire :

- Les locaux pour le stockage du matériel de nettoyage et le vestiaire du personnel,
- La disposition des fluides et évacuation de ceux-ci, branchements électriques,
- Le matériel d'accès aux locaux (badge etc...)
- Les différentes procédures/consignes/protocoles nécessaires à la prestation, en particulier pour les activités protégées (nettoyage, sécurité etc...),
- Les modalités de contrôle des prestations.

L'EFS met à disposition un/des local(ux) de rangement et d'entretien de l'ensemble du matériel de nettoyage, muni(s) d'une arrivée d'eau et d'une évacuation pour réaliser correctement le nettoyage et la désinfection du matériel.

Le Titulaire peut installer une machine à laver le linge/ sèche-linge afin d'entretenir son matériel sur les sites de l'EFS. Il peut aussi externaliser cet entretien. Dans les deux cas, le matériel ou l'externalisation est à la charge du Titulaire qui doit s'assurer de la maintenance ou du remplacement dudit matériel en cas de panne.

Le personnel assurant la mise en propreté doit maintenir le(s) local(aux) dans un état de propreté conforme. Il convient d'aménager les horaires d'intervention pour éviter la gêne occasionnée par l'interférence des activités.

Le Titulaire indiquera dans son mémoire technique la liste des matériels et fournitures proposés pour l'exécution des prestations ainsi que leurs fiches techniques.

Le Titulaire doit présenter les notices techniques des matériels et des références d'utilisation à l'EFS sur simple demande, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais, dans les plus brefs délais. Le branchement de plusieurs appareils électriques sur une même prise est interdit.

L'EFS se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements résultant de l'exécution du présent marché public sera à la charge du Titulaire. Toute modification ultérieure des moyens et fournitures décrits dans la proposition technique est soumise pour approbation à l'EFS, préalablement à leur mise en place. Le Titulaire s'engage à maintenir les matériels et les fournitures en état de fonctionnement et de propreté et à respecter la méthodologie d'utilisation de ces éléments.

7-2 Obligation du Titulaire.

7-2-1 Documents à remettre

Le Titulaire doit, dès le début de marché public fournir à l'EFS :

- La liste du personnel Titulaire ainsi que les remplaçants avec leur secteur d'affectation.

- Pour chaque personnel, les attestations de formations mentionnées, une attestation d'aptitude à exercer dans les locaux de l'EFS délivrée par la médecine du travail.
- Les certificats d'analyse des produits stériles prévus pour le démarrage de la prestation

Le Titulaire doit informer l'EFS, durant toute la durée du marché, des différents changements de personnel soit pour les périodes de congés soit pour des remplacements maladie.

7-2-2 Formation du personnel et continuité de la prestation

Le nettoyage de l'EFS comportant des zones à risques, la formation professionnelle à l'hygiène, à la sécurité, aux dangers et contraintes de chaque zone des agents assurant le nettoyage, y compris les remplaçants, doit être adaptée à la nature et au degré de risque. Tous les agents doivent être formés à tous les risques au démarrage de la prestation. Les attestations de formation doivent être fournies à l'EFS au démarrage du marché.

Cette formation, assurée par le Titulaire, comprend :

- Une formation de base en nettoyage et bio nettoyage des zones à atmosphère contrôlée (classe B, C et D pharmaceutique).
- Une formation à la technique de détergence avec une microfibre, usage court, haute performance.
- Le candidat fournira dans son offre un extrait de son Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) relatif aux activités de nettoyage et d'entretien des locaux, précisant les risques identifiés pour les salariés affectés au marché ainsi que les actions de prévention, de protection et de formation mises en œuvre. Le titulaire devra fournir les attestations concernées.

Ces éléments permettront à l'EFS d'apprécier la maîtrise des risques professionnels par le candidat et contribueront à l'élaboration du plan de prévention préalablement au démarrage des prestations.

L'EFS assurera les formations suivantes :

- Une formation initiale et continue pour les zones II et III,
- Habilitation pour l'entrée en zone III

L'EFS assurera une information sécurité relative aux consignes d'accès aux locaux concernés par les risques azote.

A l'issue de ces formations et d'une évaluation de leur connaissance et de leurs pratiques sur les procédures d'habillage et de bionettoyage internes, une habilitation sera formalisée.

De la même façon, seuls les agents formés aux risques azote pourront intervenir seuls au niveau de la salle de cryoconservation.

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

Par ailleurs le Titulaire assurera la continuité de la prestation objet du marché et donc prévoit un minimum de 2 remplaçants formés afin de pallier aux absences prévisibles ou non prévisibles du personnel.

Pour les remplacements programmés (congés etc...), le remplaçant doit avoir, outre les formations énoncées ci avant, un doublonnage anticipé sur la totalité de la prestation effectuée par l'agent titulaire, que cela soit en temps et sur la totalité du secteur.

7-2-3 Formation du personnel et continuité de la prestation concernant les activités protégées.

Il est indispensable **qu'au minimum 2 personnes** remplaçantes soient formées pour les activités protégées.

Avant toute prise de poste, le Titulaire doit s'assurer que le personnel intervenant dans le cadre des prestations et des locaux spécifiques doit être obligatoirement **formé et habilité par lui** aux opérations de nettoyage en zones à atmosphère contrôlée selon les exigences des bonnes pratiques de fabrication.

Par personnel il est entendu ici personnel titulaire permanent et remplaçant (pendant les périodes de congés, maladie...).

L'habilitation étant indispensable pour toute intervention, seules les personnels habilités peuvent alors intervenir et pénétrer seuls dans la zone à atmosphère contrôlée.

7-2-4 Surveillance médicale :

Le Titulaire soumet toutes les personnes intervenantes sur les sites de l'EFS (agents Titulaires et remplaçants, polyvalents, personnes de l'encadrement ...) aux examens médicaux prévus par la législation en vigueur.

En particulier, les vaccins prescrits par arrêté du ministère de la santé doivent être faits et suivis régulièrement par le médecin du travail du Titulaire (article L3111-4 du code de la santé publique).

Le Titulaire est expressément informé que son personnel intervient en site pouvant l'exposer aux risques biologiques, et en particulier aux accidents par exposition de sang. A cet égard, il s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable et informer son personnel dans ce sens.

Le médecin du travail du Titulaire doit s'assurer que l'agent est apte à travailler dans un établissement avec exposition aux risques biologiques. La fiche d'aptitude émise par le médecin du travail doit impérativement être adressée à l'EFS au démarrage du marché

La fiche d'aptitude ne doit pas comporter de données médicales.

Les divers examens, épreuves et vaccinations ci-dessus visés sont à la charge du Titulaire. A la demande de l'EFS le Titulaire doit fournir la preuve que les prescriptions du présent article ont été respectées.

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes concernant :

- L'information auprès du médecin du travail de la nature des risques encourus par son personnel.
- La communication à son personnel des consignes à appliquer transmises par l'EFS ainsi que les risques liés à un accident exposé au sang.
- La réglementation sanitaire applicable notamment en matière de désinfection.

7-2-5 Hygiène :

Tous les agents doivent être sensibilisés aux notions d'hygiène personnelle et de propreté requis pour la prestation.

Toute personne souffrant d'une maladie infectieuse ou présentant une plaie non recouverte doit être remplacé par un suppléant habilité.

Lors de sa prise de poste, le personnel de nettoyage doit revêtir son vêtement de travail adapté à la nature des prestations, dans un état propre, et identifié au nom de l'entreprise titulaire et dudit personnel. Le port des gants de ménage est obligatoire ; les gants sont fournis par le Titulaire pour les zones II. Les tenues vestimentaires particulières requises pour certaines zones (activités protégées), sont fournies par l'EFS au personnel intervenant.

Tous les matériels (chariot de ménage, seau etc...), articles (microfibres etc...), consommables doivent être dans un état de propreté irréprochable.

7-2-6 Mise en œuvre:

Pour la réalisation des prestations définies dans le présent marché, le Titulaire prend toutes les dispositions utiles pour assurer la mise en place en temps voulu des moyens techniques et du personnel affecté à la prestation, soit au minimum le nombre indiqué de personne sur chaque site (annexe 3)

Néanmoins, l'EFS pourra demander la modification des moyens mis en place, en particulier dans le cas de modification de type réglementaire des règles et normes applicables, ou d'une inadaptation non corrigée dans le délai imparti du nombre, de la qualification, ou de l'efficacité du personnel affecté à l'exécution de la prestation.

En outre, le remplacement d'un personnel pourra être exigé par l'EFS, en cas de non-respect des règles de confidentialité ou de sécurité propres au lieu d'exécution de la prestation.

A la fin de l'exécution de chaque prestation, à chaque vacation, le Titulaire doit évacuer des lieux tous les matériels utilisés pour la prestation en les disposant dans les locaux mis à leur disposition à cet effet. Aucun matériel ou produit ne doit être laissé en dehors des emplacements autorisés à cet effet ou resté non rangé après chaque intervention.

Il en est de même pour tous déchets qui doivent être évacués dans les zones prévues à cet effet.

Les fournitures d'énergie (eau/électricité) nécessaires à l'exécution des prestations est à la charge de l'EFS. Ceci est applicable dans le cadre d'une consommation normale, en rapport avec la nature et l'étendue des prestations.

Le Titulaire et son personnel doivent éviter tout éclairage superflu. L'éclairage de l'ensemble des locaux est proscrit, il doit être limité au lieu d'exécution de la prestation. Le Titulaire et son personnel doit éteindre l'éclairage à chaque fin de prestation.

Le Titulaire sensibilise son personnel sur l'interdiction stricte d'utilisation des matériels, équipements, consommables de l'EFS installé dans les locaux (ordinateurs, téléphones, photocopieurs, papeterie, consommables d'hygiène etc..).

7-3 La traçabilité de l'entretien des surfaces.

Afin de pouvoir s'assurer de la maîtrise de l'entretien des surfaces, que ce soit au niveau des matériels, équipements ou des locaux, une traçabilité doit être obligatoirement organisée.

Ainsi, le Titulaire doit disposer :

- d'une description des opérations d'entretien à réaliser, avec l'indication des fréquences, des produits à utiliser et les méthodes à appliquer (annexe 2 et 3), ainsi que les modes opératoires spécifiques.

Ces éléments sont décrits dans les fiches techniques ou modes opératoires du Titulaire pour les matériels et équipements, en cohérence avec les recommandations du fournisseur.

- d'un enregistrement des opérations d'entretien dans des fiches d'enregistrement mises à disposition par le Titulaire pour les zones II, après validation de l'EFS (l'EFS se réserve le droit de proposer une trame type).

Pour les activités protégées (zones III) : l'EFS met à disposition la traçabilité pour les zones III (document en annexe 4 : RAA/PTC/FO/035 : Enregistrement du nettoyage – BTC Lyon)

Ces documents d'enregistrements concernent l'entretien des locaux. L'ensemble des tâches doit y être tracé quotidiennement, juste après leur réalisation ; Le personnel du Titulaire est tenu de compléter quotidiennement (initiale nom/prénom), le document de suivi des prestations, mis à disposition dans chacune des zones dédiées.

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

Ces enregistrements doivent tracer également les opérations particulières en dehors de l'entretien régulier et quotidien du poste de travail, comme la réalisation des mises à blanc.

Les fiches d'enregistrements sont contrôlées régulièrement pour s'assurer de l'absence de dérive, et conservées sur place suivant la procédure d'archivage national de l'EFS.

Les zones d'enregistrements seront définies lors de la réunion de démarrage du marché.

Le Titulaire peut proposer une traçabilité informatisée ou tout système de logiciel permettant de le faire. Dans ce cas, le système est décrit dans son offre. Ce système doit respecter les exigences décrites ci-dessus. A défaut l'EFS pourra exiger l'application des obligations de traçabilité de manière non dématérialisée.

7-4. Evaluation des prestations :

L'évaluation de la prestation « nettoyage » permet d'assurer un suivi du niveau de propreté des locaux. Cette évaluation commence par la vérification de l'enregistrement de la prestation par le personnel de nettoyage.

La propreté visuelle des surfaces est à évaluer en fonction des critères définis dans ce document à l'aide d'une grille

Des fiches de contrôle sont utilisées pour suivre la bonne réalisation des opérations d'entretien.

Le contrôle contradictoire est à minima trimestriel et peut être revue en fonction de la qualité de la prestation.

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

L'EFS se réserve le droit de :

- Réaliser le contrôle de l'entretien des locaux entre chaque réunion contradictoire,
- Réaliser des évaluations des techniques et de la qualité de la prestation de façon inopinée.

En outre, le personnel d'encadrement du Titulaire doit venir régulièrement sur le site afin de veiller à la bonne réalisation de la prestation. Ceci au minimum du temps alloué dans son BPU et autant que de besoin si nécessité. A chaque passage sur site il signera et datera la fiche d'enregistrement.

➤ Portail dématérialisé de suivi

Le Titulaire peut proposer un portail dématérialisé permettant l'accès informatisé aux fonctionnalités suivantes :

- gestion des réclamations : déclaration d'anomalies et suivi des actions correctives ;
- gestion des demandes de prestations ponctuelles ;
- suivi des prestations régulières (traçabilité, contrôles, statistiques, etc.) ;
- gestion documentaire.

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

- le nom des agents intervenant et de leur encadrant sur site et les personnes à contacter avec leurs coordonnées ;
- les procédures de nettoyage internes au Titulaire ;
- les attestations indiquant que ce personnel a été formé et a reçu les vaccinations appropriées ;
- la liste du matériel et des produits / consommables utilisés, les quantités, les fiches techniques et de sécurité, ainsi que les procédures d'utilisation (mode d'emploi) et d'entretien des matériels ;
- les fiches de traçabilité ;
- les fiches de contrôles ;
- les bons d'interventions des prestations de nettoyage de la vitrerie et des prestations ponctuelles ;

- le plan de prévention.

Dans ce cas, le portail dématérialisé est décrit dans l'offre du Titulaire. Si le portail ne répond pas aux exigences du marché, l'EFS peut refuser son utilisation.

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