



**ENTRETIEN DES LOCAUX, NETTOYAGE DE LA VITRERIE ET
PRESTATIONS PARTICULIERES DES DIFFERENTS SITES DE L'EFS
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES**

ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

Bourgogne Franche-Comté

8 rue du DRJFX Girod

BP 1937

25020 Besançon

SOMMAIRE

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT.....	4
1.1 – PRÉSENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	4
1.2 – RÉFÉRENCES AUX BONNES PRATIQUES, RÉGLEMENTATIONS, NORMES.....	4
1.3 – OBJET DU CONTRAT.....	5
1.4 – PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ.....	5
1.4.1 – Modification du périmètre.....	6
2 – NIVEAU DE RISQUE ET CLASSIFICATION DES LOCAUX.....	6
2.1 – NIVEAUX DE RISQUE DES LOCAUX.....	6
2.2 – CLASSIFICATION DES LOCAUX ET FRÉQUENCES DE PASSAGE.....	7
3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS – OBLIGATION DE RÉSULTAT.....	8
3.1 – ENTRETIEN DES LOCAUX.....	8
3.1.1. Description des prestations récurrentes.....	8
3.1.2 Nettoyage de fond.....	9
3.1.3 Nettoyage des zones sensibles.....	9
3.1.4 Obligation de résultat.....	10
3.2 – NETTOYAGE DE LA VITRERIE.....	10
3.2.1. Description des prestations.....	10
3.2.2 Obligation de résultat.....	11
3.3 – PRESTATIONS PARTICULIÈRES.....	11
3.3.1. Collecte et acheminement des déchets.....	11
3.3.2 Installation et changement des accessoires d'hygiène, approvisionnement en consommables dans les sanitaires et à proximité des points d'eau.....	11
3.3.3 Nettoyage électroménager et éviers.....	12
4 – MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR ATTEINDRE LES RÉSULTATS.....	12
4.1 – MOYENS HUMAINS.....	12
4.1.1. Personnel et nombre d'heures mensuelles prévues.....	12
4.1.2 Délais de remplacement en cas d'absence du personnel.....	13
4.1.3 Formation, sensibilisation du personnel.....	13
4.1.4 Vaccinations.....	14
4.1.5 Remplacement du personnel.....	14
4.1.6 Plan de Continuité d'Activité (PCA).....	14
5.1 – MOYENS MATÉRIELS.....	15
5.1.1. Matériel.....	15
5.1.2 Classeurs d'exploitation.....	16
5.1.3 Méthodes.....	16
5.1.4 Produits.....	16
5.2 – MOYENS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS.....	19
5.2.1. Feuilles de traçabilité d'entretien d'hygiène.....	19
5.2.2 Bon de réception des travaux.....	19
5.2.3 Cahiers de liaison.....	19
5.2.4 Contrôles réalisés par le prestataire.....	19
5.2.5 Fiches d'anomalie de prestation (FAP).....	20
5.2.6 Visite contradictoire du ménage (VCM).....	20
5.2.7 Contrôle inopiné.....	20
5.2.8 Système déclaratif de non-conformité.....	21
6 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	21
6.1 – CONDITIONS DE PASSATION DES COMMANDES.....	21
6.2 – RESPONSABLE D'EXPLOITATION.....	21
6.3 – TENUE DE TEMPS D'ÉCHANGES PÉRIODIQUES PROPRES À ORGANISER LA VIE DU CONTRAT.....	21
6.4 – CONDITIONS DE LIVRAISON.....	21
7 – MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	22

7.1 – HORAIRES ET JOURS D’INTERVENTION.....	22
7.2 – ORGANISATION DE LA PRESTATION.....	22
7.3 – DISCIPLINE.....	22
7.4 – ACCÈS.....	22
7.4.1. Badges.....	22
7.4.2. Passepartouts.....	22
7.5 – PROTECTION DES ÉQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS.....	23
8. – PRÉVENTION DES RISQUES.....	23
8.1 – PRÉVENTION DES RISQUES.....	23
9. – LOCAUX SOCIAUX ET LOCAUX TECHNIQUES APPROPRIÉS.....	23
10. – COMMUNICATION ENTRE LE POUVOIR ADJUDICATEUR ET LE TITULAIRE.....	24
10.1 – COMMISSION HYGIÈNE DES LOCAUX.....	24
10.2 – RÉUNIONS PONCTUELLES À LA DEMANDE DU REPRÉSENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	24
11. – DISPOSITIONS DIVERSES.....	24
11.1 – SÉCURITÉ.....	24
11.2 – DISPOSITIONS À PRÉVOIR EN CAS DE PANDÉMIE.....	24

1 - Dispositions générales du contrat

1.1 – Présentation du pouvoir adjudicateur

Avec près de 9 800 collaborateurs et 13 établissements régionaux (dont 3 en outre-mer), l'Établissement Français du Sang est l'opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France. Placé sous la tutelle du ministère en charge de la santé, sa mission principale, son cœur de métier, est d'assurer l'autosuffisance nationale en produits labiles (PSL) dans des conditions de sécurité et de qualité optimales.

Depuis sa création, le 1er janvier 2000, l'EFS est, avec ses 140 sites de prélèvement et ses 40 000 collectes mobiles organisées partout en France, un acteur incontournable de santé publique. L'EFS alimente ainsi plus de 1 500 établissements de santé, publics et privés. Il intervient d'un bout à l'autre de la chaîne transfusionnelle : prélèvement, préparation, qualification, distribution des PSL et analyses immunohématologiques des receveurs. Il est par ailleurs, avec plus de 522 millions d'examens réalisés, le plus grand laboratoire de biologie médicale en France et participe à la recherche fondamentale.

L'EFS Bourgogne-Franche-Comté est l'un de ces 13 établissements régionaux.

Sa compétence géographique recouvre la région administrative de Bourgogne Franche-Comté. Ses activités sont réparties sur les sites d'Auxerre, Besançon, Chalon-sur-Saône, Dijon, Mâcon, Montceau-les-Mines, Nevers, Belfort, Trévenans, Sens.

Certifications et accréditations de l'EFS Bourgogne Franche-Comté :

- Accréditation COFRAC ISO EN 15189 (LBM IHG¹) et 17025 (métrologie)
- Accréditation European Federation for Immunogenetics (EFI) pour les laboratoires HLA²
- Accréditation JACIE (Joint Accreditation Committee ISTC EBMT) pour le centre de santé

Des audits, internes et de fournisseurs, ainsi que des inspections (ANSM³...) sont planifiés sur l'ensemble de nos sites.

1.2 – Références aux bonnes pratiques, réglementations, normes

Le présent marché est rédigé conformément au(x) :

- Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS
- Bonnes Pratiques Transfusionnelles
- Exigences ANSM en matière d'hygiène
- GBEA (guide de bonne exécution des analyses)
- Et de façon générale la législation et les normes françaises applicables.

Le titulaire doit se conformer aux procédures requises par les différents référentiels précités et assurer une veille réglementaire permettant une adaptation aux nouvelles normes. Le titulaire du marché est dans l'obligation d'informer le RPA (Représentant du Pouvoir Adjudicateur) de tout changement de normes et réglementations.

¹ Laboratoire de Biologie Médicale Immuno Hématologie et immuno Génétique

² Histocompatibilité et Immunogénétique

³ Agence Nationale de la Santé et du Médicament

1.3 – Objet du contrat

Le présent marché a pour objets **l'entretien des locaux, le nettoyage de la vitrerie, ainsi que des prestations particulières** (dont collecte et acheminement des déchets et approvisionnement en consommables) pour les sites de l'EFS Bourgogne Franche-Comté.

Ce marché fixe toutes les conditions d'exécution des prestations.

Le prestataire s'engage formellement à la signature du marché sur le fait d'avoir parfaitement compris les termes concernant les prestations à réaliser, ainsi que les contraintes externes et internes, et s'interdit à formuler toutes réclamations relatives à des dispositions ou obligations qu'il n'aurait pas prises en compte ou qui ne seraient pas signalées dans le présent cahier des charges.

1.4 – Périmètre du marché

L'EFS Bourgogne Franche-Comté (EFS BFC) est une structure transfusionnelle médicale, comprenant 9 sites. Ce marché ne porte que sur les sites d'Auxerre et Sens, groupés dans un seul lot.

Attention : les horaires et jours d'ouverture donnés sont ceux des Maisons du Don et/ou accueils. Certains services ont des horaires différents (par ex. des laboratoires sont ouverts 7j/7 24h/24). Les horaires et jours d'ouverture sont susceptibles d'évoluer au cours du marché.

Le titulaire s'informerera des consignes particulières éventuelles pour chaque site/service avant de commencer son intervention.

NUMERO DE LOT	SITE	ADRESSE	HORAIRES D'OUVERTURE
4 AUXERRE/ SENS	Auxerre	2, boulevard de Verdun - 89011 Auxerre	Mardi et vendredi : 10h-18h Mercredi et samedi : 8h30-13h
	<u>Maison du Don Sens</u>	4 rue Courbertin – 89100 SENS	Mardi et vendredi : 10h-18h Mercredi : 8h-12h30 Samedi (semaine paire) : 8h-12h30

2 – Niveau de risque et classification des locaux

2.1 – Niveaux de risque des locaux

Les locaux sont répartis en fonction des risques de bio contamination. Des méthodes d'entretien sont définies en fonction du niveau de risque (cf. Annexe 1 niveaux de risques des locaux).

Zones à RISQUE MINEUR				
Zones recevant du public	Zones médico- techniques	Zones administratives	Zones communes	Zone technique
▪ MDD : Accueil Salles d'attente Cabinets médicaux Espace collation Salle de prélèvements ▪ Centre de santé : Accueil Salles d'attente Cabinets médicaux Salle de soins Espace collation ▪ Sanitaires	▪ Préparation ▪ Laboratoires hors ZAC (IH, QBD dont DGV, Recherche HLA (dont amplification), contrôle qualité...) ▪ Distribution-Délivrance ▪ Stockage de réactifs et consommables ▪ Zone départ/retour collecte ▪ Zone départ navette (stockage PSL) ▪ Salle azote ▪ Chambres froides (+4°C ; – 30 °C)	▪ Bureau	▪ Salle de pause du personnel ▪ Salle de réunion ▪ Zone de circulation (escalier, couloirs communs) ▪ Vestiaires ▪ Sanitaires ▪ Chambre de garde	▪ Laverie ▪ Local linge sale ▪ Local déchets ▪ Ateliers de maintenance ▪ Zones logistiques / hub ▪ Garages/parking intérieur ▪ Magasins/stockage

Les sanitaires et douches devront être nettoyés/désinfectés avec une alternance entre détergence-désinfection et bionettoyage 3 temps.

2.2 – Classification des locaux et fréquences de passage

La classification des locaux est décrite dans l'Annexe 2 – Classification des locaux et fréquence, jointe au présent CCTP.

La fréquence d'utilisation et les typologies de produits pour le nettoyage des sols sont adaptées en fonction de cette classification :

- TLJ d'ouverture : nettoyage des sols tous les jours d'ouverture avec détergent, pas d'alternance
- 1m : nettoyages des sols 1x/mois avec détergent, pas d'alternance
- 1s : nettoyages des sols 1x/semaine avec détergent, pas d'alternance
- 1j : nettoyages des sols 1x/jour avec détergent, pas d'alternance
- 2 : nettoyages des sols 1x/jour avec détergent-désinfectant, alternance exigée

Le détail des fréquences selon les types de surface et les types de locaux à respecter par le titulaire est détaillé dans le tableau ci-dessous et est disponible dans l'annexe n°6 - Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS.



		Fréquence min de détergence					Fréquence min d/D	Fréquence min de dépoussiérage humide			
		Sols et points de contact					Sanitaires	Bureau, table, chaise		Toiles d'araignées, dessus des armoires, étagères ou coffrets muraux, , tuyauteries, plinthes, radiateurs, extincteurs, rebords des fenêtres, bouches d'aération, portes, cadres	
Catégories de zones	Détail des zones	TU d'ouverture	5FS	1FS	1 FM	1 FA	5 FS	5FS	1FS	1 FM	1 FT
Zones recevant du public	MDD (accueil, salles d'attente, cabinets médicaux, espace de collation, salle de prélèvements)	X						X		X	
	Centre de santé (accueil, salles d'attente, cabinets médicaux, salle de soins, espaces de collation)	X						X		X	
	Sanitaires	X ⁽²⁾					X ^(2 et 3)			X	
Zone médico-technique	Préparation		X							X	
	Laboratoires hors ZAC (IH, QBD dont DGV, Recherche, HLA dont amplification, CQ...)		X							X	
	Distribution-Délivrance		X							X	
	Stockage de réactifs et consommables			X ⁽⁴⁾						X	
	Zone départ/retour collecte			X ⁽⁴⁾						X	
	Zone départ navette (stockage PSL)			X						X	
	Salle azote			X ⁽⁴⁾						X	
	Chambre froide +4°C			X ⁽⁴⁾							
	Chambres froides – 30 °C	en fonction des arrêts techniques									
Zone administrative	Bureau			X					X	X	
Locaux communs	Chambre de garde		X					X		X	
	Salle de pause du personnel		X					X		X	
	Vestiaires		X					X		X	
	Zone de circulation (escalier, couloirs communs)		X							X	
	Salle de réunion			X					X	X	
	Sanitaires	X ⁽²⁾					X ^(2 et 3)			X	
Zone technique	Laverie			X					X		X
	Local déchets ou bacs de rétention				X				X		X
	Local linge sale				X				X		X
	Ateliers de maintenance								X		X
	Magasins/stockage								X		X
	Zones logistiques/hub								X		X
	Garages/parking intérieur										X

3 – Description des prestations – Obligation de résultat

Le présent marché a pour objets pour les sites de l'EFS Bourgogne Franche-Comté :

- L'entretien des locaux ;
- Le nettoyage de la vitrerie ;
- Autres prestations particulières (dont collecte et acheminement des déchets dangereux et non dangereux, approvisionnement en consommables).

Le descriptif détaillé de ces prestations par site est précisé dans l'annexe 3.

La proposition technique des candidats précisera les moyens mis en œuvre pour atteindre les obligations de résultat mentionnées ci-après, notamment au regard de l'hygiène, de la sécurité, de la santé, de l'aspect et du confort des utilisateurs. Les candidats fourniront des procédures détaillées fixant les modalités, les circonstances et les fréquences du nettoyage et des décontaminations de ces zones.

3.1 – Entretien des locaux

3.1.1. Description des prestations récurrentes

L'entretien ou nettoyage des locaux vise de façon générale à assurer leur maintien dans un état permanent de propreté, d'hygiène et de conservation ainsi qu'à garantir la sécurité du personnel, des donneurs, des patients et des produits.

La qualité du nettoyage est évaluable par l'examen de 3 critères à minima :

- l'aspect : première impression visuelle de netteté qu'offre un local et ses équipements
- le confort : apprécié au travers des perceptions olfactives et tactiles ainsi qu'au travers de l'impression générale de bien être qui résulte de l'opération de nettoyage
- la propreté : contrôlée visuellement par l'absence des déchets et poussières pour les salissures non adhérentes ainsi que le relevé des taches, de l'encrassement et des traces grasses de doigts pour les salissures adhérentes.

L'entretien comprend le nettoyage à l'intérieur et à l'extérieur des locaux :

- **Des sols** (intérieurs ; extérieurs pour les sites déterminés)
- **Des surfaces verticales et horizontales dont les surfaces hautes (à l'exception des paillasses) :** Bureaux, chaises, piètement des chaises, dessus des armoires et frigo, étagères ou coffrets muraux, parois des chambres froides, tuyauteries, plinthes, radiateurs, extincteurs, rebords des fenêtres, bouches d'aération, zones de toiles d'araignées, portes, cadres, miroirs...
- **Des points de contact :** poignées de porte, digicode, interrupteurs d'éclairage, rampes, robinets, poignées de toilettes, boutons muraux, boutons d'ascenseurs, et tous autres points de contacts pouvant être identifiés en dehors du matériel ou de l'équipement médical ;
- **Surfaces sanitaires :** Lavabos et robinets, WC, bacs de douche

Sont compris dans les surfaces horizontales le mobilier sur roulette et ne dépassant pas 25kg et sur lequel il n'y a pas de matériel biomédical ou technique de l'EFS (ex : machine, imprimante, etc.), pouvant être amené à être déplacé dans le cadre du nettoyage mensuel de la poussière.

3.1.2 Nettoyage de fond

Les nettoyages de fond consistent en des prestations spécifiques et approfondies de nettoyage des sols visant à maintenir un niveau d'hygiène optimal dans les locaux. Ces prestations complètent les interventions régulières prévues dans le cadre du marché, et sont identifiées au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Un nettoyage de fond des sols est souhaité annuellement pour l'ensemble des locaux concernés par le présent marché.

Les nettoyages de fond seront réalisés sur demande expresse de l'EFS, formulée par écrit au titulaire. La commande précisera les éléments suivants :

- Les zones ou espaces concernés.
- Les tâches spécifiques à effectuer (ex. : décapage, désinfection approfondie, nettoyage des vitres en hauteur, etc.).
- Les délais d'exécution requis.

Le titulaire s'engage à accuser réception de chaque commande dans un délai maximum de 48h et à confirmer la date d'intervention.

À l'issue de chaque nettoyage de fond, le titulaire devra fournir un compte rendu détaillé comprenant :

- La date et la durée de l'intervention ;
- Les zones nettoyées ;
- Les tâches effectuées ;
- Les observations ou anomalies constatées ;
- Ce document sera transmis au service désigné par l'EFS dans un délai de 48h après l'intervention.

3.1.3 Nettoyage des zones sensibles

Les zones sensibles sont définies comme les espaces nécessitant des précautions particulières en raison de leur usage, de la présence de matériel spécifique, ou de contraintes de sécurité et d'hygiène renforcées. Ces zones incluent notamment, sans s'y limiter :

- Les laboratoires ;
- Les espaces de stockage de produits sensibles ou dangereux ;
- Les salles de prélèvement ou de traitement ;
- Toute autre zone désignée comme sensible par l'Établissement Français du Sang (EFS).

Les prestations dans les zones sensibles doivent être réalisées avec des produits validés par l'EFS, conformes aux normes en vigueur et adaptés à ces espaces. Leur utilisation garantit la préservation des installations et la conformité aux exigences réglementaires.

Les méthodes de nettoyage doivent être adaptées aux spécificités des zones sensibles, afin d'éviter tout risque pour les équipements ou les processus critiques, tout en assurant une efficacité optimale.

Les agents intervenant dans ces zones doivent obligatoirement avoir suivi une formation préalable sur les protocoles spécifiques définis par l'EFS (Cf. Annexe n°4 – Formations), leur permettant d'exécuter leurs missions en toute sécurité et conformité.

En cas d'incident ou d'anomalie constatée lors des interventions, le Titulaire doit :

- Interrompre immédiatement les opérations.
- Informer le référent désigné par l'EFS dans les plus brefs délais.
- Mettre en œuvre les actions correctives nécessaires, en concertation avec l'EFS.

Le titulaire se référera aux différents modes opératoires, disponibles en annexe, spécifiques aux zones concernées.

3.1.4 Obligation de résultat

L'obligation de résultat est adaptée en fonction du niveau de risques propre aux locaux :

- **Niveau de risque mineur 1** : Risque mineur de bio-contamination des produits et des personnes
Zones d'activité générale : espaces administratifs, d'accueil, de circulation des visiteurs où les produits sanguins ne sont pas habituellement présents ainsi que les zones d'activités techniques, biologiques ou transfusionnelles : entretien des locaux où transitent les PSL
- **Niveau de risque mineur 2** : Risque moyen de bio contamination qui ne concerne que l'extérieur des produits
Sanitaires, WC, douches

Le résultat sera considéré comme atteint dès lors que les prestations respecteront les seuils d'acceptabilité fixés dans le cadre de la procédure de contrôle de l'EFS.

Les taux de satisfaction des prestations seront fixés lors des visites contradictoires du ménage (VCM) ou lors des contrôles inopinés le cas échéant.

L'évaluation de ces taux sera opérée grâce aux fiches de contrôles mise en place par l'EFS.

3.2 – Nettoyage de la vitrerie

3.2.1. Description des prestations

La vitrerie comprend les vitres en façades des bâtiments, les portes (automatiques ou non) vitrées (en partie ou intégralement), et plus généralement tout élément vitré vertical intérieur ou extérieur.

Les prestations devront être réalisées dans un délai d'un mois après réception du bon de commande.

Les interventions (deux fois par an : printemps et automne) et les modalités d'intervention du nettoyage des vitres seront programmées et définies au moins quinze jours à l'avance avec le site concerné et les Services Généraux. La vitrerie est répartie en surfaces directement accessibles ou accessibles avec technicité particulière (nacelle...) tant de l'intérieur que de l'extérieur. Le nettoyage des vitres pourra s'effectuer durant les heures d'ouverture des services en prenant soin de gêner le moins possible l'activité. **Le nettoyage des persiennes présentes sur les vitres, coté intérieur, seront à faire également.** Les volets et lamelles ne sont pas à prendre en compte.

Un mode opératoire d'intervention sera remis par le prestataire indiquant les modalités d'intervention, en particulier en cas de coactivité.

Le titulaire doit fournir les équipements de protection individuels (EPI) permettant à son personnel d'intervenir en sécurité à l'intérieur et à l'extérieur des locaux de l'établissement, elle doit également utiliser du matériel homologué pour le travail en hauteur.

Il est interdit au personnel du titulaire de monter sur les paillasses de laboratoire, sur les bureaux ou rebords de fenêtres.

3.2.2 Obligation de résultat

L'objectif pour la vitrerie est la transparence et l'absence de traces et coulures tant sur les vitres, portes et cloisons vitrées que sur leur encadrement et les huisseries.

3.3 – Prestations particulières

3.3.1. Collecte et acheminement des déchets

L'EFS génère deux types de déchets :

- Des déchets non dangereux (DND) : papier*, cartons, ordures ménagères DAOM, contenants métalliques et briques de boissons, plastiques, biodéchets (selon site)...
- Des déchets dangereux (DD) : Déchets d'Activité de Soins à risque Infectieux et Assimilés DASRIA (poids maximum 15 kg unitaire) et déchets chimiques.

Le titulaire aura à sa charge la collecte et l'acheminement de ces déchets sur l'ensemble des sites depuis différents laboratoires/services/zones vers la plateforme déchets du site.

*Les papiers de bureaux sont collectés une fois par semaine le jour du nettoyage des sols.

L'objectif est l'acheminement des déchets selon les bonnes filières et dans les délais.

3.3.2 Installation et changement des accessoires d'hygiène, approvisionnement en consommables dans les sanitaires et à proximité des points d'eau

Les installations et livraisons liées au présent article doivent impérativement se faire aux horaires de présence des agents de service du titulaire. Le titulaire est directement responsable des livraisons effectuées par son fournisseur si celles-ci devaient se faire directement sur les sites de l'EFS. Ces livraisons ne sauraient en aucun cas être gérées par le personnel de l'EFS, et elles ne doivent pas bouleverser les activités de l'EFS.

Dans le cas contraire, les livraisons seront refusées.

À titre informatif, l'estimation des données relatives au nombre de salariés présents sur site ainsi que les volumes moyens de consommation mensuelle sont communiquées ci-dessous. Ces informations sont fournies à titre purement indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Elles ne sauraient en aucun cas engager l'acheteur quant à l'exécution future du marché.

Lot	Salariés	Consommation Sacs poubelles rouleau de 25	Consommation Papier toilette	Consommation essuie-mains rouleaux	Consommation essuie-mains feuilles à feuilles	Consommation savons
4	35	11	84	16	1	9

Installation des accessoires d'hygiène :

- De distributeurs de papier toilette
- De distributeurs d'essuie-mains
- De distributeurs de savon
- De supports et balais brosse WC
- Cuvettes de WC

Le Titulaire s'engage à fournir des équipements sanitaires et consommables de qualité supérieure (dérouleurs, abattants, poubelles, etc.) et à maintenir un stock tampon suffisant pour éviter toute rupture de service.

Concernant les distributeurs, le prestataire devra privilégier l'utilisation du matériel déjà en place. Si cela n'est pas possible, l'installation devra impérativement être réalisée au plus tard 15 jours après le début du marché.

À défaut, le prestataire s'engage à reboucher proprement les trous existants dans le mur afin de garantir un état conforme des lieux.

Approvisionnement en consommables :

- Papier toilette
- Essuie-mains
- Recharges de savon liquide doux sans perturbateurs endocriniens et hypoallergéniques
- Sacs poubelles (sacs transparents 30 litres neutres renforcés, sacs transparents 110 litres neutres 35 microns, sacs opaques **noirs**⁴ 30 litres 25 microns, sacs opaques **noirs** 110 litres 45 microns)

Changement des accessoires d'hygiène :

- En cas de besoin (casse, usure, nouveaux consommables...) pour les distributeurs de papier toilette, d'essuie-mains, de savon, et de spray désinfectant (MDD) ainsi que les cuvettes de sanitaires
- Annuellement à minima ou au constat/demande RPA pour les supports et balais brosse WC

Des échantillons tests seront remis au RPA pour approbation avant mise en place par le titulaire.

Il est impératif de ne pas être en rupture sur les différents sites de l'EFS BFC pour les consommables précités.

3.3.3 Nettoyage électroménager et éviers

Nettoyage des réfrigérateurs (intérieur et extérieur), micro-ondes (intérieur et extérieur), éviers pour les sites concernés (cf. annexe 3).

Le résultat à atteindre est l'absence de salissures macroscopiques et l'absence d'odeurs.

4 – Moyens mis en œuvre pour atteindre les résultats

4.1 – Moyens humains

4.1.1. Personnel et nombre d'heures mensuelles prévues

Il appartient au titulaire de déterminer et d'affecter à la prestation les ressources humaines (nombre de personne et temps de travail) nécessaires au bon déroulement de la prestation. Ces effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation établi par le titulaire dans les conditions définies dans les annexes au présent CCTP.

Le titulaire assure la rémunération, la discipline, la surveillance médicale ainsi que la formation de son personnel (cf. article 5.1.3). Il souscrit les assurances nécessaires pour se prémunir des risques encourus par son personnel dans l'exercice de son activité et dégage le pouvoir adjudicateur de toute obligation en la matière.

Le titulaire est tenu d'assurer la continuité des services, le respect des horaires en toutes circonstances. Le prestataire assure la gestion des congés et des absences de son personnel. A ce titre, il prendra toute disposition nécessaire au remplacement immédiat des agents, afin d'éviter une rupture de la prestation. Les candidats détailleront les moyens mis en œuvre pour répondre à cette exigence.

⁴ La couleur des sacs est à respecter, afin de correspondre aux supports de communication interne concernant le recyclage des déchets au sein de l'EFS, à destination des collaborateurs et usagers

Le titulaire s'engage à collaborer avec l'EFS pour étudier la possibilité de reprogrammer certaines prestations en journée, dans le but de limiter les interventions hors horaires standards. Cette démarche vise à réduire les contraintes organisationnelles liées aux prestations effectuées en soirée, la nuit, ou les week-ends.

Le titulaire s'engage dans le cadre de l'exécution des prestations à ne faire intervenir que du personnel comprenant, sachant lire et écrire (de façon lisible) la langue française, et ce, afin de garantir les échanges techniques avec les référents de l'EFS BFC, ainsi que pour des questions évidentes de sécurité (le personnel étant susceptible d'intervenir en heures non ouvrées, ou dans des laboratoires) pour lesquelles il devra être en mesure de comprendre les consignes qui lui sont communiquées.

4.1.2 Délais de remplacement en cas d'absence du personnel

En cas d'absence d'un membre du personnel affecté à l'exécution du présent marché, le prestataire s'engage à assurer son remplacement dans un délai maximum de 24h à compter de la notification de l'absence.

Si l'absence est prévue (par exemple : congé ou arrêt programmé), le prestataire doit anticiper et organiser le remplacement afin d'assurer la continuité des prestations sans interruption.

Le remplaçant désigné doit disposer des compétences et qualifications équivalentes à celles requises pour le poste ou la mission définis dans le cadre du présent marché.

Le prestataire doit informer le pouvoir adjudicateur dès qu'il est informé de l'absence d'un personnel. Cette notification doit inclure la nature de l'absence (prévue ou imprévue), le nom du personnel concerné et la durée estimée de l'absence (si connue).

Une fois le remplacement organisé, le Prestataire doit communiquer par écrit à l'EFS le nom du remplaçant, sa date de prise de fonction et toute information relative à sa qualification pour le poste.

Les notifications doivent être effectuées par mail au correspondant administratif du site concerné (Cf. coordonnées à l'annexe n°16) et à l'adresse générique suivante : bfct-services-generaux@efs.sante.fr. Un accusé de réception doit être obtenu pour valider la bonne transmission de l'information.

En cas de non-respect du délai de remplacement ou des modalités de communication définies ci-dessus, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit :

- De consigner les manquements dans un rapport de suivi d'exécution du marché ;
- De mettre en œuvre, si nécessaire, des pénalités conformément à l'article 6.7 du CCAP.
- De résilier tout ou partie du marché en cas de manquements répétés, conformément aux dispositions de résiliation du présent contrat.

4.1.3 Formation, sensibilisation du personnel

Le personnel intervenant sur les sites de l'EFS BFC (titulaire et remplaçant) est formé et/ou sensibilisé aux tâches à réaliser et à la gestion des risques auxquels il sera soumis.

Tout remplaçant doit obligatoirement avoir suivi la même formation que le titulaire. Les certificats de formation sont fournis et insérés dans le classeur d'exploitation (cf. article 5.2.2 classeurs d'exploitation).

L'Annexe 4 liste les formations et/ou sensibilisations nécessaires à la bonne exécution du marché, précise qui de l'entreprise utilisatrice ou extérieure en a la charge, ainsi que les fréquences de recyclage si nécessaire.

Les certificats de formation sont fournis à l'EFS BFC par le titulaire impérativement avant tout début d'intervention de la part des agents, pour les formations prises en charges par le titulaire.

Le contenu des formations à la charge du titulaire doit être validé conjointement avec le RPA avant leur

réalisation.

4.1.4 Vaccinations

L'ensemble du personnel du titulaire doit être à jour dans ses vaccinations contre l'hépatite B en raison du risque d'Accident d'Exposition au Sang.

4.1.5 Remplacement du personnel

L'EFS attire l'attention des candidats sur le fait que le personnel remplaçant doit fournir une prestation équivalente à celle du titulaire, au regard de l'obligation de résultats du marché. En cas de manquement constaté, l'EFS appliquera des pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire mettra en place dans l'onglet « remplacement » du classeur d'exploitation (cf. article 5.2) un document traçant les remplacements avec :

- L'identité de l'Agent de Service (AS) remplacé,
- L'identité de l'AS remplaçant
- Les dates de début et de fin du remplacement
- Le badge/passe-partout attribué(s) à l'AS remplaçant

Le classeur d'exploitation devra également contenir dans l'onglet « remplacements » :

- Les attestations de formation permettant la tenue du poste
- L'attestation de compagnonnage ou équivalent signée reprenant le nom des personnes formateurs et formées, les tâches à réaliser
- L'engagement de confidentialité signé
- Les attestations de vaccination contre l'hépatite B
- Les émargements de prise de connaissance des CAT en cas d'AES, du règlement intérieur de l'EFS, des CAT en cas d'incendie du/des remplaçant(s)

Remplacement en cas d'absence prévue

En cas d'absence prévue, le titulaire doit communiquer au RPA au minimum 15 jours à l'avance l'identité du remplaçant et mettre à jour le classeur d'exploitation avec l'ensemble des informations nécessaires décrites au chapitre 5.2.

Remplacement en cas d'absence non prévue

En cas d'absence non prévue, le titulaire décrira dans son offre les modalités de mise en place de prestation en mode dégradé afin que la prestation puisse être exécutée soit avant la reprise de l'activité des services, soit dans les 12h suivant la non-exécution pour des services continus.

L'EFS souhaite que les prestations objets des niveaux de propreté 2 et 3 soient réalisées prioritairement.

L'identité du remplaçant sera communiquée dans les meilleurs délais, le classeur d'exploitation sera mis à jour.

Remplacement d'un agent en cas de non-respect des exigences

En cas de non-respect répété des exigences du marché par un agent, l'EFS pourra demander son remplacement. Le titulaire disposera d'un délai de 48h pour effectuer ce remplacement et communiquer les qualifications du nouvel agent à l'EFS.

4.1.6 Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Un PCA ou équivalent sera soumis au RPA afin de faire face aux différents risques identifiés par le titulaire (panne informatique, pandémie, mouvement social...) et garantir une organisation permettant d'assurer les prestations définies au présent CCTP.

L'EFS souhaite que les prestations objets des niveaux de propreté 2 et 3 mentionnés à l'annexe n°2 soient réalisées prioritairement.

5.1 – Moyens matériels

Les livraisons de matériel ou de produits doivent impérativement se faire aux horaires de présence des agents de service du titulaire. Le titulaire est directement responsable des livraisons effectuées par son fournisseur si celles-ci devaient se faire directement sur les sites de l'EFS. Ces livraisons ne sauraient en aucun cas être gérées par le personnel de l'EFS, et elles ne doivent pas bouleverser les activités de l'EFS.

Dans le cas contraire, les livraisons seront refusées.

5.1.1. Matériel

Tout le matériel (chariot équipé, laveuse, cireuse, machine à laver, sèche-linge...) nécessaire à la mise en œuvre de la prestation est à fournir et entretenir (entretien préventif et curatif) par le titulaire. Ce matériel doit être en parfait état et conforme aux normes et réglementations en vigueur. Autant que possible, il doit être économe en énergie et en eau.

L'attention du titulaire est portée sur le fait que **le matériel devra être utilisé propre** avant tout début de prestations.

L'EFS précise que pour la machine à laver, le nettoyage du filtre est nécessaire.

Le titulaire est responsable de la maintenance préventive et curative des équipements utilisés dans le cadre des prestations. La maintenance préventive devra être réalisée selon un calendrier défini, garantissant le bon fonctionnement et la durabilité des équipements. Le titulaire s'engage à tenir un registre des interventions, incluant la nature des opérations réalisées (préventive ou curative), les dates et les observations techniques. Ce registre devra être mis à disposition de l'EFS sur demande.

Le Titulaire du marché transmet au RPA la liste détaillée des matériels utilisés, les quantités, les fiches techniques et de sécurité, ainsi que les procédures d'entretien de ces matériels. Les documents relatifs à l'utilisation et la conformité du matériel utilisé doivent être présentés à la personne publique sur simple demande verbale.

En cas de remplacement du matériel destiné à l'exécution de la prestation, le titulaire adresse à la personne publique, dans un délai de 8 jours, la liste modifiée accompagnée des documentations mentionnées ci-dessus. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais. Une solution de remplacement doit être mise en œuvre dans un délai maximum de 48 heures. Durant ce délai, le Titulaire doit proposer une solution de transition afin de garantir le bon fonctionnement des prestations.

Par ailleurs, le Titulaire est invité à détailler dans le cadre de son offre les modalités d'organisation prévues pour le remplacement du matériel en cas de défaillance.

Pour chaque matériel, le titulaire prévoit une solution de remplacement pour atteindre les objectifs fixés dans le présent CCTP. L'EFS est averti.

5.1.2 Classeurs d'exploitation

Afin de garantir une gestion optimale des documents nécessaires à l'exécution des prestations, le titulaire devra mettre en place deux classeurs distincts avant le début de toute prestation :

- Un classeur administratif, regroupant les documents liés aux aspects contractuels et réglementaires.
- Un classeur d'exécution, destiné aux éléments opérationnels et pratiques nécessaires sur le terrain.

Chaque classeur devra être mis à jour régulièrement et inclure uniquement les onglets spécifiés ci-dessous.

Le classeur administratif contiendra les onglets suivants :

- Onglet 1 : Acte d'engagement, CCTP et ses annexes
- Onglet 2 : Plan de prévention et ses annexes
- Onglet 3 : Liste des agents titulaires avec leur(s) : identité, liste des formations/sensibilisations, numéros de badge/passepartout
- Onglet 4 : Attestations de formation nécessaires à la bonne exécution du marché et recyclages
- Onglet 5 : Engagements de confidentialité.
- Onglet 6 : Attestations de vaccination hépatite B
- Onglet 7 : Emargement de prise de connaissance des CAT en cas d'AES, du règlement intérieur de l'EFS, des CAT en cas d'incendie

Le classeur d'exécution sera destiné aux documents pratiques nécessaires à la réalisation des prestations. Il devra inclure les onglets suivants :

- Onglet 8 : Plan des locaux (avec criticité si applicable)
- Onglet 9 : Fiches de criticité des locaux
- Onglet 10 : Modes opératoires décrivant les procédures de nettoyage
- Onglet 11 : Fiches techniques des produits utilisés sur le site
- Onglet 12 : Fiches de données de sécurité (FDS)
- Onglet 13 : Remplacements et congés
- Onglet 14 : Causeries de sécurité

5.1.3 Méthodes

Les modes opératoires décrivant les prestations objet du marché sont fournis et appliqués.

5.1.4 Produits

Tous les produits nécessaires à la mise en œuvre de la prestation sont à fournir par le titulaire du marché.

L'EFS souhaite que le titulaire utilise une gamme de produits restreinte mais suffisante permettant d'assurer les objectifs du marché :

- Pour le nettoyage des sols : un détergent (pour les zones à risque mineur), un détergent désinfectant, un désinfectant
- Pour les sanitaires : un détartrant, un détergent désinfectant + un nettoyeur et un désinfectant (afin d'assurer l'alternance)
- Pour les points de contact : un détergent
- Pour le nettoyage de la vitrerie : un produit nettoyeur

Remarque : L'eau de javel ne doit plus être utilisée en règle générale.

Concernant le désinfectant, le titulaire devra *a minima* choisir des produits virucides et bactéricides.

Utilisation des produits

- Le titulaire s'engage à fournir en quantité suffisante tous les produits, tout le matériel et EPI nécessaires pour l'accomplissement de sa prestation et veille à leur réapprovisionnement et au remplacement en temps voulu.
- Le titulaire s'engage à mettre en place et assurer une rotation des stocks. Une gestion de type « FiFo » (premier entré premier sorti) est mise en place.
- Le titulaire s'engage à inscrire systématiquement sur les emballages les dates d'ouverture et, quand cela est possible, les dates de péremption.
- Le titulaire s'engage à respecter les dates de péremption des produits. Dans le cas où le titulaire déconditionne des produits qui ne mentionneraient plus la date de péremption, il doit mettre en place une traçabilité de son choix qui permet à tout à chacun de suivre cette date de péremption aisément.
- Autant que faire se peut, les produits doivent être prêts à l'emploi (PAE)
- La dilution est autorisée. Le titulaire doit mettre en place un système de son choix permettant le suivi aisé par tous de la péremption du produit en question une fois dilué
- Le RPA se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations, de compromettre la sécurité des usagers ou susceptibles de générer des inconforts (ex : allergies ou intolérances à certaines substances) . Tout produit incriminé doit être retiré ou remplacé, par le titulaire, à ses frais.
- Stockage des produits d'entretien en bacs de rétention (fournis par le RPA) si présence d'un pictogramme de danger (armoires ou rayonnages fournis par le RPA dans une zone dédiée) en tenant compte de leur compatibilité selon les FDS.
- Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'utilisation de produits ou de matériel non conformes ou du fait d'une mauvaise utilisation est mis à la charge du titulaire.

Liste des produits

Le RPA attend du titulaire une liste récapitulant l'ensemble des produits nécessaires à la réalisation de la prestation. Cette liste est communiquée avant tout démarrage de prestation et insérée dans le classeur d'exploitation.

Cette liste sera mise à jour aussi souvent que nécessaire. Toute modification de produit ne pourra se faire sans l'accord préalable des Services Généraux de l'EFS BFC.

Le cas échéant, le RPA peut demander au titulaire de remplacer un (des) produit(s) utilisé(s) par un autre. Dans ce cas, le titulaire transmet les fiches techniques et de sécurité des produits de remplacement.

Fiche des Données de Sécurité & Fiches Techniques

Le candidat doit fournir à l'EFS BFC les Fiches de Données Sécurité (FDS) et les Fiches Techniques (FT) de tous les produits utilisés dans le cadre du présent marché avant toute utilisation. Ces fiches sont insérées dans le classeur d'exploitation.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition, sur le site d'intervention, les FDS et FT de manière accessible et organisées selon l'une des options suivantes :

- Dans chaque pièce concernée par l'utilisation des produits, afin de garantir une disponibilité immédiate pour les agents.
- En regroupement par zone, en un point stratégique clairement défini, avec une signalétique appropriée pour en faciliter l'accès.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition, sur le site d'intervention, les FDS et FT de manière accessible et organisée selon les modalités suivantes :

- Les FDS et FT seront centralisées dans le local ménage, fermé à clé, pour garantir leur sécurité tout en restant disponibles pour les agents.
- Une version numérique des FDS et FT sera également mise à disposition, permettant un accès rapide et pratique en cas de besoin.

- Dans chaque zone où un cahier de liaison est présent, un cahier contenant les FDS et FT des produits utilisés dans cette zone devra être ajouté, afin de garantir une disponibilité immédiate sur place.

Dans tous les cas, le regroupement des fiches devra inclure la liste des actions à réaliser dans la pièce ou zone concernée et la récurrence des actions associées (ex. : quotidien, hebdomadaire, mensuel).

Le Titulaire devra s'assurer que les FDS et FT restent à jour pendant toute la durée du marché. Toute modification ou mise à jour apportée aux produits utilisés devra être immédiatement signalée à l'EFS BFC, et les fiches actualisées devront être transmises sans délai pour mise à jour du classeur d'exploitation et des supports disponibles sur site.

Le Titulaire devra veiller à ce que les FDS et FT soient compréhensibles et disponibles en langue française, conformément à la réglementation, et qu'elles soient accessibles à tout moment pour le personnel d'entretien et les agents de l'EFS BFC susceptibles d'interagir avec les produits.

Alternance de méthode

Pour rappel, les produits détergents-désinfectants ont l'inconvénient d'être faiblement détergents et de former un biofilm provoquant l'encrassement et favorisant la prolifération microbienne. Il faut donc pratiquer une alternance entre le produit détergent-désinfectant utilisé quotidiennement et un détergent avec rinçage puis désinfection hebdomadairement (ex : du lundi au jeudi utilisation d'un détergent désinfectant pour nettoyer les sols, puis le vendredi utilisation d'un détergent avec rinçage pour sols et points de contact)

ATTENTION : cette alternance ne concerne que le nettoyage des sols (cf. annexe 1 niveaux de risque) (cf. article 4.1.1).

Elle n'est nécessaire que dans les locaux où les sols sont nettoyés/désinfectés quotidiennement avec un détergent/désinfectant.

Dans ces situations, une fois par semaine, le titulaire mettra en place l'alternance.

Cette alternance est reportée et émarginée sur les feuilles de traçabilité des prestations d'hygiène (voir article 5.3.1)

Équipement de Protection Individuelle (EPI)

Le titulaire du marché doit fournir à ses salariés l'ensemble des EPI nécessaires à la réalisation de la prestation : tenues de travail (avec logos de l'entreprise visibles et/ou badges), gants, lunettes de protections (ouverture des sachets doses de produit, dilutions...), équipements selon l'évaluation du risque par le titulaire (liste non exhaustive à adapter en fonction de l'évolution des conditions de travail).

5.2 – Moyens de contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations

5.2.1. Feuilles de traçabilité d'entretien d'hygiène

L'EFS met à disposition du titulaire des feuilles dématérialisées de traçabilité des prestations d'entretien des locaux. Le titulaire devra les rematérialiser et les mettre en place sur chacun des sites. L'EFS pourra apporter autant de modification que nécessaire à ces feuilles durant la durée du marché.

Elles seront émargées par les agents de service aussi souvent que nécessaire en fonction de la fréquence de nettoyage.

Ces feuilles seront changées par le titulaire aussi souvent que nécessaire. Les feuilles changées seront laissées à la disposition du service pour archivage.

La dématérialisation de la traçabilité de la prestation peut être proposée par le candidat. Ce système doit reprendre tous les éléments de la feuille de traçabilité et doit permettre au RPA un accès aux feuilles dématérialisées.

5.2.2 Bon de réception des travaux

Le titulaire a l'obligation de fournir au RPA pour toute intervention non prévue sur les fiches de traçabilité un bon de réception de travaux qui récapitule :

- La date d'intervention
- Le site d'intervention
- L'objet de l'intervention
- La signature de l'AS en charge de la prestation
- La signature du RPA
- Les remarques du RPA

5.2.3 Cahiers de liaison

Le Titulaire a l'obligation de mettre à disposition dans différentes zones des sites (zones déterminées et communiquées par le RPA au titulaire) des cahiers de liaisons, avant tout début d'exécution des prestations.

Ces cahiers servent à recueillir toutes les remarques ou réclamations des usagers. Ils seront consultés par l'Agent de Service (AS) chaque jour de prestation à la prise de poste. Ces cahiers de liaison sont le moyen de communication privilégié entre un service et le titulaire

Le titulaire mettra en œuvre les moyens pour résoudre ces dysfonctionnements et apportera systématiquement une réponse écrite dans le cahier. Si des instructions ne sont pas prises en compte, l'EFS appliquera des pénalités prévues au CCAP.

Le candidat proposera dans son offre les modalités d'utilisation du cahier de liaison.

5.2.4 Contrôles réalisés par le prestataire

Le Titulaire s'engage à effectuer des contrôles réguliers de la qualité des prestations réalisées (minimum une fois par mois), conformément aux exigences contractuelles. Ces contrôles doivent permettre de vérifier la conformité des prestations par rapport au cahier des charges, le respect des fréquences de nettoyage et des protocoles définis et l'état des locaux après intervention.

La grille de contrôle devra être validée par l'EFS.

À l'issue des contrôles réalisés, le titulaire devra transmettre un compte rendu détaillé à l'EFS, comprenant au minimum :

- La date et l'heure du contrôle ;
- Les locaux contrôlés ;
- Les éventuelles non-conformités constatées et les actions correctives mises en œuvre ;
- Un état récapitulatif de l'émargement des feuilles de traçabilité (papier ou dématérialisé).

Les comptes rendus devront être envoyés au service désigné par l'EFS, via un canal de communication préalablement défini (email, plateforme dématérialisée, etc.), avec un accusé de réception.

En cas de non-conformités répétées ou d'absence de transmission des comptes rendus, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 6.7 du CCAP. Une réunion de suivi pourra être organisée avec le Titulaire pour évaluer et ajuster les procédures en cours.

5.2.5 Fiches d'anomalie de prestation (FAP)

Le RPA peut, à sa convenance, mettre en place des FAP. Elles seront remplies par les Services Généraux et transmises au titulaire.

Elles feront état de difficultés dans la réalisation de la prestation nécessitant une action corrective de la part du titulaire.

Le titulaire s'engage à apporter une réponse au plus tard dans la semaine qui suit la notification. Dans le cas contraire, des pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

5.2.6 Visite contradictoire du ménage (VCM)

La visite contradictoire de ménage (VCM) est prévue trimestriellement pour évaluer la prestation d'entretien des locaux et garantir un suivi du niveau de propreté des bâtiments.

Cependant, l'entité contractante se réserve le droit de ne pas organiser de VCM trimestrielle, si jugé nécessaire, et privilégiera des contrôles inopinés pour évaluer la qualité des prestations. Ces contrôles pourront être effectués aussi souvent que nécessaire, selon les besoins.

L'EFS nomme un ou plusieurs responsables en charge du suivi de toute ou partie de la prestation. Ces interlocuteurs ont une parfaite connaissance du périmètre d'intervention et du cahier de charges. Ils sont habilités à réaliser les contrôles contradictoires.

Les VCM se feront obligatoirement en présence du titulaire, cependant elles pourront se dérouler et être validées sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis. Toutefois si le titulaire ne se présente pas à la visite de contrôle, il s'expose à des pénalités.

Suite à une VCM, en fonction du taux de satisfaction (seuil d'acceptabilité non atteint), et selon les écarts constatés, des actions correctives devront être mises en œuvre par le Titulaire et contrôlées par le RPA.

En fonction des résultats, des sanctions pourront être appliquées, incluant un rappel au prestataire, la déclaration d'une non-conformité ou des pénalités mentionnés à l'article 6.7.2 du CCAP.

5.2.7 Contrôle inopiné

Les contrôles inopinés sont présents sur les sites de Bourgogne Franche-Comté pour évaluer les points critiques prédéfinis. Selon les résultats de ces contrôles inopinés, une sanction (rappel au prestataire, non-conformité, pénalité) sera soumise au prestataire.

5.2.8 Système déclaratif de non-conformité

Un système de traçabilité interne au RPA permet aux utilisateurs de signaler et tracer tout dysfonctionnement majeur ou récurrent.

Les éléments nécessaires de la Non-Conformité seront transmis au titulaire par courrier (papier ou électronique).

Le titulaire formulera obligatoirement une réponse écrite afin d'expliquer au RPA l'origine du dysfonctionnement, ainsi que les moyens mis en œuvre (plan d'actions) pour que cela ne se reproduise pas, dans un délai d'un mois.

En cas de non réponse, ou de solution inappropriée / incomplète entraînant la réapparition du dysfonctionnement, le RPA se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

6 - Conditions d'exécution des prestations

6.1 - Conditions de passation des commandes

Les commandes seront passées par mail dans les délais précisés au cadre de réponse du titulaire. Aucun minimum de commande ne peut être imposé par le Titulaire. Des commandes peuvent être passées jusqu'au dernier jour de validité des accords-cadres.

6.2 - Responsable d'exploitation

Le titulaire du marché désigne le correspondant qui sera responsable de l'exécution du marché et qui sera chargé du suivi de la relation avec le service d'entretien.

Ses coordonnées seront communiquées via l'annexe n°16.

En cas de changement de correspondant, le titulaire informe l'EFS des nom, qualité et coordonnées de son successeur.

6.3 - Tenue de temps d'échanges périodiques propres à organiser la vie du contrat

Dans le cadre de l'exécution du contrat il est prévu, au minimum, les temps d'échanges suivants :

- Une réunion de lancement du contrat qui se déroulera au plus tard dans les 15 jours suivants la notification de ce dernier. Elle aura notamment pour objectif de rappeler les engagements contractuels et de présenter les différents intervenants ;
- 1 à 2 autres réunions chaque année si nécessaire à la demande d'une des parties au contrat.

Ces temps d'échange se feront physiquement sur un site de l'acheteur ou, si les 2 parties en sont d'accord, sous forme de visio ou téléconférence. Les dates des réunions seront fixées en accord avec l'acheteur qui assurera les convocations.

Ces réunions peuvent faire l'objet d'un report ou d'une annulation à la seule initiative de l'EFS.

6.4 – Conditions de livraison

Le prestataire sera en charge de la livraison des produits d'entretien, dont le prix est inclus dans son offre. Ces produits devront être rangés de manière appropriée après chaque livraison.

La livraison devra impérativement avoir lieu pendant les heures de présence du prestataire afin d'en assurer la réception et le stockage adéquat.

7 – Modalités d'exécution des prestations

7.1 – Horaires et jours d'intervention

Les horaires et jours d'ouverture sur les différents sites sont précisés dans le tableau de l'article 1.4 du présent document (adresse des sites).

Les candidats proposeront des horaires d'interventions **en dehors des heures d'ouverture des sites et services** (hors services fonctionnant 24h/24), afin d'éviter la coactivité, y compris week-end et jours fériés pour certaines activités. Ils seront validés en accord avec le RPA.

7.2 – Organisation de la prestation

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel. Ce responsable sera garant de l'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses du présent cahier des charges, de la tenue à jour du classeur d'exploitation (cf. article 5.2.2) que le prestataire doit mettre à disposition. Le candidat précisera en outre, le rôle, les attributions et les horaires d'intervention de ce responsable.

7.3 – Discipline

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel, le règlement intérieur et les règles de sécurité propres aux différents sites. Le personnel se doit d'avoir un comportement courtois et correct et se doit de respecter les instructions liées à la prestation.

La sécurité des agents n'est pas de la responsabilité de l'EFS en dehors des horaires de travail.

7.4 – Accès

Un document sera mis en place par le prestataire et mis à jour aussi souvent que nécessaire mentionnant le nom des titulaires avec en rapport le numéro du badge et celui du passepartout dont il est responsable. Tout prêt ou échange de badge/passe sans en avoir au préalable informé le RPA est formellement interdit.

7.4.1. Badges

Lorsque l'accès aux bâtiments/locaux est sécurisé par un système de contrôle d'accès, des badges individuels et personnels sont remis au Titulaire en quantité nécessaire et suffisante. Toute utilisation du badge par une autre personne que celle désignée pourra conduire à une demande de retrait du site de ce personnel.

En cas de changement de personnel, le titulaire en informe le RPA qui procédera aux modifications nécessaires. Toute perte de badge doit être signalée dans les plus brefs délais à l'EFS BFC. En cas de perte ou dégradation fréquente, l'EFS BFC facturera au prestataire leur remplacement.

7.4.2. Passepartouts

Lorsque l'accès au bâtiment/locaux est sécurisé par un système de clés, un jeu de passepartout est remis au Titulaire du marché. La perte ou la dégradation d'un passepartout général entraîne le changement de l'ensemble des serrures des accès extérieurs. La fourniture de nouvelles clés et de nouvelles serrures seront imputées financièrement au prestataire.

7.5 – Protection des équipements et des installations

Après chaque prestation, le personnel du titulaire doit :

- fermer les fenêtres et éteindre les lumières (lorsqu'un système d'extinction automatique n'est pas prévu) dans les différents locaux
- Fermer les rideaux de sécurité si présents
- s'assurer que les robinets d'eau froide et d'eau chaude sont bien fermés ;
- signaler au RPA tout dysfonctionnement.
- laisser la porte dans l'état de départ (ouverte ou fermée)

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

8. – Prévention des risques

8.1 – Prévention des risques

Le personnel du Titulaire doit respecter les procédures internes, ainsi que toutes consignes spécifiques HSE propres à la Personne Publique.

8.1.1. Conduite à tenir en cas d'AES

La conduite à tenir en cas d'accident exposant au sang (AES) de l'EFS sera remise au Titulaire par le RPA. Elle devra être connue (prise de connaissance avec émargement) appliquée et à disposition du personnel du titulaire. Elle sera insérée dans le classeur d'exploitation.

8.1.2. Conduite à tenir en cas d'incendie

La conduite à tenir en cas d'incendie sur les sites de l'EFS sera remise au Titulaire par le RPA. Elle devra être connue (prise de connaissance avec émargement) appliquée et à disposition du personnel du titulaire. Elle sera insérée dans le classeur d'exploitation.

9. – Locaux sociaux et locaux techniques appropriés

Le RPA met à la disposition du personnel du titulaire dans chaque site, des locaux sociaux et techniques appropriés. Les candidats détailleront dans leur offre leurs éventuelles attentes concernant ces locaux mis à disposition.

Dans ces locaux doivent être affichés les documents réglementaires suivants :

- horaires de travail,
- médecin référent,
- numéro d'urgence,
- plan de prévention en cours,
- FDS,
- produits utilisés,
- conduite à tenir en cas d'AES et d'incendie
- document utile pour la prévention des risques.

Si le local ne permet pas cet affichage, ces informations doivent être présentes selon des modalités qui seront précisées et validées avec le RPA

10. – Communication entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire

10.1 – Commission hygiène des locaux

Le RPA peut, à sa convenance, mettre en place des commissions d'hygiène des locaux qui permettront d'examiner d'éventuels dysfonctionnement, étudier des propositions d'évolution du marché.

Ces commissions sont un moment d'échange constructif permettant l'amélioration continue du marché.

Le Directeur de l'agence ainsi que le responsable de la prestation sur le site devront obligatoirement participer.

10.2 – Réunions ponctuelles à la demande du représentant du pouvoir adjudicateur

Le RPA pourra à sa convenance provoquer une rencontre avec le titulaire du marché, à laquelle le responsable de l'encadrement et de la coordination du personnel du titulaire devra obligatoirement participer, afin d'examiner d'éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre, la réalisation et/ou la qualité des prestations.

En cas d'absence à ces réunions programmées ou ponctuelles, le titulaire du marché s'expose à des pénalités conformément aux dispositions de l'article 6.7 du CCAP.

11. – Dispositions diverses

11.1 – Sécurité

Le titulaire s'engage à respecter les règles de sécurité en vigueur dans chacun des sites.

Les consignes de sécurité dans les différents locaux sont portées à la connaissance du titulaire, consignes qui doivent être respectées par les salariés de l'entreprise à l'occasion de leur travail ou de leurs déplacements. Le titulaire doit communiquer toutes informations nécessaires à la prévention, notamment la description des travaux à effectuer, des matériels utilisés et des modes opératoires dès lors qu'ils ont une incidence sur l'hygiène et la sécurité.

11.2 – Dispositions à prévoir en cas de pandémie

En cas de pandémie, le titulaire s'engage à assurer les prestations définies par le présent marché et à équiper ses agents de moyens de protection adaptés.

Le titulaire veillera à informer et à former son personnel aux mesures d'hygiène et de sécurité ainsi qu'à l'utilisation des équipements de protection.

Les candidats fourniront à l'appui de leur offre leur Plan de Continuité d'Activité ou équivalent.