

Etablissement support
Prestation de services

Avril 2026

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

PRSG26-001

Organisé en application des dispositions
du Code de la Commande Publique

PRESTATIONS DE SERVICES DE NETTOYAGE ET BIO-NETTOYAGE DES LOCAUX, POUR L'ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE MENTALE DE LA SARTHE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	1
Article I. Préambule	4
Article II. Présentation générale du marché	5
Article III. Prescriptions	5
1) Obligations du Titulaire	5
2) Conditions d'exécution	5
a) Réunion de Mise en place du marché	6
b) Accès aux locaux des structures	6
c) Locaux mis à disposition du Titulaire	6
d) Fourniture de l'eau	7
e) Acheminement et stockage du matériel et des produits	7
f) Energie électrique, communications téléphoniques	7
g) Collecte et évacuation des déchets	8
h) Consignes particulières d'exécution	9
i) Purge des points d'eau	9
ii) Purge des robinets peu utilisés	9
iii) Nettoyage sans chimie	9
iv) Sécurisation des locaux	9
i) Personnel du Titulaire	9
i) Encadrement	9
ii) Equipes d'intervention	10
iii) Formation des agents	10
iv) Suivi des présences et gestion de l'absentéisme	11
v) Tenue des salariés et EPI	12
j) Fournitures des consommables	12
k) Matériels et équipements	14
l) Entretien du linge du Titulaire	14
m) Plan de prévention	14
n) Classeur bâtiment	15
o) Plannings d'exécution prévisionnels d'organisation	15
p) Communication	15
q) Traçabilité des prestations	16
r) Signalement des dysfonctionnements techniques	17
s) Situations de crise	17
3) Evaluation de la prestation	17
a) Contrôle des prestations en obligation de résultat	17
i) Procédure de notation	18

ii)	Procédure de notation de la zone	19
iii)	Modalités de conformité ou de non-conformité	19
4)	Responsabilité Sociétale des Entreprises	20
	L'EPSM de la Sarthe demande au titulaire d'être engagé dans une démarche RSE et de respecter les engagements que pourraient prendre l'EPSM de la Sarthe en faveur d'une telle démarche.....	20
a)	Produits utilisés	20
b)	Sensibilisation aux économies de fluides et d'énergies.....	20
Article IV. la Sarthe	Prestations de nettoyage et de bio-nettoyage pour les locaux de l'EPSM de 20	
1)	Obligation de résultat	20
a)	Période de mise en route	22
b)	Périmètre et Nature des Prestations	22
2)	Obligation de moyens : Prestations ponctuelles (via bon de commande) ..	23
3)	Périmètre et Nature des Prestations	24

Article I. Préambule

L'Établissement Public de Santé Mentale (EPSM) de la Sarthe est le seul établissement autorisé en psychiatrie dans le département de la Sarthe et le plus important de la région des Pays de la Loire.

S'appuyant sur l'engagement de ses 1 600 professionnels, il prend en charge les enfants, les adolescents, les adultes, les personnes âgées ainsi que les personnes en situation de handicap psychique.

Pour répondre aux besoins de la population, plus de 30 lieux de consultations, d'activités thérapeutiques et de soins sont répartis sur l'ensemble du territoire sarthois.

Chaque année, plus de 20 000 personnes sont accompagnées par les professionnels de l'établissement.

L'EPSM de la Sarthe propose également des dispositifs spécialisés permettant une prise en charge adaptée à des situations particulières : urgences psychiatriques, crise, addictions, périnatalité, adolescence, prévention du suicide, réhabilitation psychosociale, troubles du comportement alimentaire, etc...

Les unités d'hospitalisation complète sont situées à Allonnes et au Mans. La capacité est de 233 lits hôteliers (en HC).

Situé à 1 h de Paris en TGV, à 2 h en voiture du bord de mer et des grandes métropoles de l'Ouest, l'établissement fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) de la Sarthe, dont l'établissement support est le Centre Hospitalier du Mans (CHM).

Fortement engagé dans une démarche de développement durable et d'amélioration continue, une réflexion est notamment engagée sur la réduction de l'utilisation de la chimie et le déploiement des centrales de dilution.

Le schéma directeur immobilier est susceptible d'avoir des impacts marginaux (transfert d'activité, extension mineure de surface) sur la période du marché.

Il convient d'ores et déjà de préciser que mi décembre 2026, l'IFSI/ PFD quittera l'EPSM de la Sarthe et donc le périmètre à prendre en charge sera modifié en conséquence.

Le processus de bionettoyage est scindé en deux parties :

- la partie externalisée comprenant une partie des CMP, IFSI PFD ainsi que la blanchisserie ;
- la partie internalisée qui s'articule essentiellement autour de l'hospitalisation complète et l'entretien des locaux n'accueillant pas de patients.

Article II. Présentation générale du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de services de nettoyage et de bio-nettoyage des locaux de **l'Etablissement Public de Santé Mentale de la Sarthe (EPSM DE LA SARTHE)**.

Prestations de bio-nettoyage pour les locaux identifiés par l'EPSM de La Sarthe en **obligation de résultat**

- **La mise en propreté des locaux tertiaires et zones de soin en obligation de résultat**
- **La mise en propreté de prestations ponctuelles en obligation de moyen.**

Article III. Prescriptions

1) Obligations du Titulaire

Le titulaire 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 de formuler toute réclamation relative 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.

Le titulaire du présent marché, en qualité de professionnel du métier de la propreté, s'engage et à réaliser quotidiennement un service irréprochable, conforme aux obligations relatives à l'hygiène générale d'un établissement de santé.

Il s'engage aussi :

- A la réduction du niveau de contamination de l'environnement et des infections nosocomiales, à la mise en place de techniques adaptées et innovantes
- A la mise en place de matériels et produits conformes aux bonnes pratiques dans un environnement médical,
- A la mise en œuvre des procédures adaptées avec du personnel ayant acquis des compétences spécifiques (formation initiale et/ou continue), ainsi que la mise à jour périodique des protocoles et bonnes pratiques appliqués en fonction des recommandations nationale,
- Au respect des procédures et protocoles de travail de l'Hôpital,
- A la mise en place d'un encadrement efficace et pertinent avec les agents ayant une grande compétence dans le fonctionnement d'un service de qualité dans un milieu Hospitalier,
- A la bonne tenue des fiches de traçabilité des opérations,
- Au suivi et contrôles qualité des prestations,
- A la tenue à jour et à la mise à disposition régulière des documents suivants :

Fiches de traçabilité, fiches de contrôles, les actions de correction, les FDS, les fiches techniques des produits et des machines, les protocoles bio-nettoyage, les bons d'intervention, les fiches et plans d'organisation, la liste des agents, le plan de prévention, et les traçabilités des formations des opérateurs, l'organigramme et annuaire des responsables, et tous documents concernés par le fonctionnement du service de propreté.

2) Conditions d'exécution

a) Réunion de Mise en place du marché

Afin d'assurer la mise en œuvre du marché dans les meilleures conditions, le Titulaire organisera deux réunions de lancement : une première avant la date de démarrage du marché et une seconde au début de son exécution. Ces réunions auront pour objet de préparer, coordonner et valider les modalités opérationnelles nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Le Titulaire s'engage à organiser avant le début du marché une réunion spécifique pour présenter ses procédures de bionettoyage en phase avec les protocoles et attentes de l'EPSM de la Sarthe. Lors de cette réunion, seront présentées l'ensemble des procédures aux acteurs concernés pour validation.

A l'issue de cette réunion, une réunion de synthèse sera organisée pour valider les procédures et inviter si nécessaire, le titulaire à corriger ses procédures, pour obtenir en finalité des documents conformes aux attentes de l'EPSM de La Sarthe.

Une fois, les documents validés par l'EPSM de La Sarthe, ils devront impérativement être respectés.

Lors d'un audit qualité, la conformité des procédures et documents sera pris en compte dans l'évaluation.

Pour toutes modifications en cours de marché, une validation de l'EPSM de La Sarthe devra se faire pour s'assurer de la compatibilité avec notre activité.

b) Accès aux locaux des structures

L'EPSM de La Sarthe est un Etablissement Public de Santé qui dispose de parkings réservés à son personnel et aux usagers.

Pour la gestion des accès, L'EPSM de la Sarthe remet soit une carte magnétique nominative (OYON) pour accéder aux services soit des clés (Tous sauf Oyon). Les droits sont distribués en fonction des besoins de chaque catégorie de personnel. Pour le personnel de la société de prestation de nettoyage, les accès sont donnés **par secteurs**. (Winnicott, Oyon, IDTF, La Ferté Bernard, Montval, Sablé, ELPP) ou à retirer au standard avant et à rendre après la prestation (PFD/IFSI/Blanchisserie)

Ces badges ne seront délivrés que sur présentation par le titulaire du marché de la copie du contrat de travail et de la copie de la pièce d'identité de l'ensemble du personnel travaillant sur le site de l'EPSM de la Sarthe y compris pour les nouvelles embauches.

L'EPSM de la Sarthe, gère les accès des bureaux, des salles, des offices, etc... par un organigramme de clefs. Le personnel de la société de nettoyage aura donc les accès en fonction du secteur sur lequel il doit travailler.

Les clefs seront des **pass partiels** et nécessiteront la plus grande attention (voir pénalités en cas de perte).

c) Locaux mis à disposition du Titulaire

L'EPSM de la Sarthe mettra à disposition du titulaire des locaux lui permettant de stocker :

- Ses matériels (chariots ménages, auto-laveuses, ...),
- Ses produits et petits consommables (bandeaux, lavettes, produit d'entretien, ...),
- Les consommables à mettre en place (essuie-mains, savon doux, sacs poubelle de divers taille, papier hygiénique, ...),

Ces locaux permettent au Titulaire de sécuriser leurs matériels et produits.

Le titulaire ne doit en aucune manière stocker dans les locaux mis à sa disposition d'autres matériels ou produits sans l'autorisation de l'EPSM de la Sarthe.

Les locaux de stockage sont situés et répartis comme suit :

- au rdc bâtiment IFSI
- au rdc bâtiment PFD
- au rdc bâtiment Blanchisserie
- au rdc bâtiment Oyon + Ilot A + Ilot B
- au rdc bâtiment Winnicott
- au rdc bâtiment IDTF
- au rdc bâtiment Sablé sur Sarthe
- à l'étage bâtiment CMP Montval sur Loir
- au RDC derrière l'ascenseur et à l'étage à côté de l'armoire bâtiment CMP La Ferté Bernard
- AU RDC Pôle mère enfant CHM le Mans Equipe de Liaison Pédo Psychiatrique

d) Fourniture de l'eau

La fourniture de l'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations est assurée gratuitement par L'EPSM de la Sarthe.

Il est formellement interdit d'utiliser les dispositifs de lutte contre l'incendie (RIA) pour s'approvisionner en eau.

e) Acheminement et stockage du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par les structures.

Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses ...

f) Energie électrique, communications téléphoniques

L'énergie électrique consommée par le Titulaire dans les locaux et bureau qui lui sont attribués et les communications téléphoniques passées par celui-ci à partir de la ligne qui lui est affectée sont assurées gratuitement par L'EPSM de la Sarthe.

Cependant ces consommations peuvent faire l'objet d'une facturation annuelle émise par L'EPSM de la Sarthe sur présentation de justificatifs de consommation.

Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

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

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

g) Collecte et évacuation des déchets

La collecte et l'évacuation des déchets sont confiées au titulaire pour l'ensemble des locaux dont il a la responsabilité.

Le titulaire doit obligatoirement respecter les consignes de tri des déchets définies par l'EPSM de la Sarthe.

LIEU	JOUR DE COLLECTE OM	JOUR DE COLLECTE TRI	SERVICE SALUBRITE EPSM	OBSERVATION
Bâtiment OYON	Mardi et Vendredi soir	Mercredi soir semaines impaires		
Bâtiment WINICOTT			tous les mardis apres midi	
Bâtiment IDTF	Lundi matin et Jeudi matin	Mercredi matin semaines paires		
Bâtiment Sablé sur Sarthe	jeudi semaines paires	Jeudi semaines impaires		
Bâtiment CMP Montval sur Loir	tous les mardi	tous les mardi		
Bâtiment CMP La Ferté Bernard	tous les jours semaines paires et impaires	tous les jours semaines impaires		
Bâtiment ELPP	tous les jours	tous les jours		

Le titulaire doit prendre en charge les déchets suivants :

- Déchets assimilables aux ordures ménagères
- Déchets recyclables / valorisables

L'évacuation des déchets vers le local déchet est effectué après chaque fin de poste.

Le titulaire ne doit, en aucun cas, déposer les déchets ou les sacs de déchets :

- à même le sol
- dans des contenants non appropriés
- dans des locaux non prévus à cet effet.

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées :

- exclusivement dans les vidoirs présents sur la quasi-totalité des services,
- dans les cuvettes WC pour les services ne disposant pas de vidoirs

Aucune vidange ne sera tolérée dans les lavabos, éviers, réceptacles douches et baignoires.

Concernant les autolaveuses, les points de vidange seront ceux présents dans le local de stockage du matériel. Aucune vidange ne sera tolérée dans le circuit des eaux pluviales.

h) Consignes particulières d'exécution

i) Purge des points d'eau

Le titulaire doit respecter les consignes relatives à la prévention du risque lié au légionnelle défini par l'EPSM de la Sarthe (purges, entretien des éléments de robinetterie et de douche, détartrage des fontaines, ...)

Pour rappel, une traçabilité de l'ensemble des purges des points d'eau peu ou pas utilisées est demandée.

ii) Purge des robinets peu utilisés

Il s'agit de la purge et du détartrage des robinets, des pommeaux de douche ou douchettes, dans des locaux non entretenus habituellement par le Titulaire et qui pourront faire l'objet d'un bon de commande (prestations complémentaires)

Il est rappelé que la purge des robinets doit être réalisée 3 fois par semaine (Lundi, mercredi et vendredi).

.

iii) Nettoyage sans chimie

L'EPSM de la Sarthe souhaite favoriser le nettoyage des circulations sans chimie et dans un premier temps pour l'ensemble des locaux recevant des enfants (Montval/Loir, Winnicott, La Ferté Bernard, un des deux bâtiment de Sablé sur Sarthe, ELPP) LA MARTINIERE BIS - (en cours de travaux – fin septembre)

Pour le nettoyage à l'eau, le titulaire doit utiliser des microfibrilles compatibles à cette technique.

Pour ce faire, il est demandé au Titulaire de programmer un planning de remise en état des locaux avant la mise en place d'un nettoyage sans chimie.

Une attention particulière sera donnée lors de l'analyse de l'offre sur les solutions proposées par le candidat pour l'entretien des halls, circulations et des locaux sans recours aux produits chimiques.

Des solutions innovantes telles que le recours à des autolaveuses ou le nettoyage à la vapeur sont plébiscitées.

iv) Sécurisation des locaux

Le titulaire doit, après chaque prestation, fermer les fenêtres et les portes à clés, pour des raisons de confidentialité et de sécurité, notamment en cas d'intempérie.

i) Personnel du Titulaire

i) Encadrement

Le titulaire doit désigner :

- Un responsable en charge de la gestion du marché (définition de l'organisation, gestion de l'absentéisme, discipline du personnel, suivi qualité, ...)
- Des responsables de site ou chefs d'équipe (non œuvrants) chargés de l'encadrement et de la coordination des agents affectés aux différents secteurs d'intervention, ainsi que du suivi et du contrôle de la qualité des prestations. Les responsables de site devront être présents sur le terrain selon les nécessités du service et demeurer joignables pendant toute la durée d'intervention des équipes placées sous leur responsabilité.

Le titulaire sera tenu de préciser dans le « mémoire technique » les prévisions en nombres, qualifications et compétences des agents encadrants, ainsi que le nombre d'heures non oeuvrantes réalisées par chacun d'entre eux sur site.

L'EPSM de la Sarthe exige que les chefs d'équipe ou responsable de site affectés sur site soient non oeuvrants.

Ces chefs d'équipes / responsables de sites assureront l'encadrement du personnel, ainsi que le suivi des protocoles de bio-nettoyage. D'une manière générale ils sont les garants de la bonne exécution des prestations et l'application des clauses techniques du C.C.T.P.

Ces chefs d'équipes seront assistés d'agents en nombre et qualification suffisants pour la réalisation des prestations. Ils devront se rendre aux convocations de l'EPSM de la Sarthe en cas d'insuffisance d'encadrement ou du non-respect des consignes particulières du personnel.

Dans l'hypothèse où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, l'EPSM de la Sarthe se réserve le droit d'en alerter le titulaire en vue d'un éventuel remplacement.

Cette demande, dûment motivée, sera notifiée au Titulaire par courrier électronique dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 24 heures à compter de la constatation des faits.

ii) Equipes d'intervention

Afin de favoriser l'intégration des agents du titulaire au sein des locaux et services hospitaliers, l'EPSM de la Sarthe souhaite que le Titulaire propose une politique visant à la fidélisation de ses agents intervenant sur site, et à la limitation des temps fractionnés, lorsque cela est compatible avec la charge de travail. Le Titulaire communiquera dans son offre son taux moyen de turn-over et sa politique sociale pour la favorisation des temps complets.

Dans son mémoire technique, le Titulaire précisera les modalités de gestion de l'absentéisme (ex : pool de remplacement, recours à des agents contractuels, recours à l'intérim, recours à l'insertion, etc.). Il précisera également les procédures dégradées applicables et, le cas échéant, les plans de continuité d'activité en situation d'absentéisme.

Le titulaire doit communiquer avant le démarrage du marché la liste de ses agents à l'EPSM de la Sarthe

Cette liste doit comporter au minimum les informations suivantes :

- Prénom / nom
- Date et lieu de naissance
- Photocopie de la pièce d'identité (carte d'identité ou passeport)

Le titulaire doit, lors de chaque mouvement qu'il soit provisoire ou définitif, communiquer à nouveau ces informations à l'EPSM de la Sarthe.

Le Titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier, ait les mêmes compétences et soit formé et en informer l'EPSM de la Sarthe

iii) Formation des agents

Les agents recrutés par le titulaire doivent être en mesure de comprendre l'ensemble des protocoles de l'EPSM de la Sarthe et de les mettre en pratique au quotidien.

Tout nouvel agent devant travailler à l'EPSM de la Sarthe en poste fixe ou en remplacement doit, avant ou le jour de sa prise de poste, effectuer une formation sur le poste auquel il est affecté. Il doit être accompagné par un agent déjà en poste ou par l'encadrement du titulaire pendant les deux premiers jours suivant sa prise de poste. Enfin, il sera évalué régulièrement par son encadrement et notamment une semaine après sa prise de fonction.

Tout agent (et/ou nouvel agent) doit, avant sa prise de poste, avoir suivi les formations suivantes :

- Consignes de sécurité (accès au bâtiment, issue de secours, ...)
 - Confidentialité
 - Relation avec les usagers (accueil, ...)
 - Ergonomie (gestes et postures)
 - Gestion des déchets
 - Maîtrise des techniques de bionettoyage
 - Choix, utilisation et stockage du matériel et des produits
 - Risques infectieux (transmission croisée, risque d'infection nosocomiale, ...)
 - Explication des affichages institutionnels (affiches de porte des précautions complémentaires), hygiène des mains, accident avec exposition au sang, sécurité incendie, ...)
 - Protection du personnel (tenue, ...), port des EPI
 - Signalement des anomalies à l'établissement
 - Pré requis en hygiène
- Les formations dispensées aux agents doivent être adaptées aux postes qu'ils vont occuper afin qu'ils puissent maîtriser les protocoles se rapportant aux zones dans lesquelles ils vont travailler.

Le titulaire doit systématiquement transmettre à l'EPSM de la Sarthe la/les attestation(s) de formations de ses agents.

Le titulaire devra :

- Organiser régulièrement le renouvellement des formations dont il a la responsabilité et s'assurer que les informations ont été correctement assimilées par ses agents,
- Transmettre à l'EPSM de la Sarthe chaque année le plan de formation prévisionnel des agents,
- Communiquer à l'EPSM de la Sarthe le bilan annuel des formations suivies par ses agents.

Le titulaire devra fournir la preuve que l'ensemble des formations sont réalisées auprès des agents.

L'EPSM de la Sarthe se donne le droit d'évaluer l'efficacité de la formation et pourra organiser une évaluation des agents qui sont sous la responsabilité du titulaire.

iv) Suivi des présences et gestion de l'absentéisme

Toute absence ou tout remplacement de personnel affecté à l'exécution du marché devra être signalé à l'EPSM de la Sarthe. Le Titulaire informera l'EPSM de la Sarthe au moins 48 heures ouvrées avant le changement concerné lorsque celui-ci est prévisible. En cas d'absence imprévisible, l'information devra être transmise dès sa connaissance et au plus tard dans un délai de 24 heures.

Un reporting mensuel sera adressé à l'EPSM de la Sarthe et il recensera les prestations réalisées. Les fiches de traçabilité qui justifieront la réalité des prestations effectuées seront transmises également à cette même occasion.

Par ailleurs, le Titulaire devra dans son mémoire technique présenter à l'EPSM de la Sarthe, les modalités de suivi des présences des agents affectés sur site et les mesures mises en œuvre en cas d'absence.

v) *Tenue des salariés et EPI*

Le Titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté et les exigences de sécurité.

Cette tenue doit être distinctive de celle du personnel de l'EPSM de la Sarthe.

Le Titulaire doit détailler dans son offre technique la tenue retenue.

La tenue des agents fait l'objet d'une validation formelle par l'établissement.

Cette tenue doit être identifiée par le logo ou le nom du titulaire. Chaque tenue doit être nominative ou un badge individuel doit être visible.

Pré requis en hygiène hospitalière à appliquer : pas de bijoux aux avant-bras, pas de vernis, cheveux attachés.

Les équipements de protection individuelle (EPI) sont à la charge du titulaire.

Leur mise à disposition, leur bonne utilisation et leur entretien sont exigés.

j) Fournitures des consommables

Le titulaire fournit à ses agents tous les produits d'entretien nécessaires à la réalisation des prestations. Le Titulaire pourra proposer des produits respectueux de l'environnement, reconnus à minima NF Environnement (Ecolabel Français), et/ou reconnus Ecolabel Européen.

Tous les produits proposés par le Titulaire devront être validés par l'EPSM de la Sarthe avant leur utilisation.

Pour certaines surfaces, le pouvoir adjudicateur exige les produits ci-après mentionnés.

- Pour la désinfection des surfaces hautes (paillasse, boutons d'ascenseurs, mains courantes, etc...) : **détergent désinfectant**
- Pour le nettoyage des sols avec détergent : **détergent sol** ;
- Pour les locaux déchets : **détergent désinfectant** ;
- Pour la désinfection des siphons : **nettoyant, détartrant, désinfectant** ;
- Pour le détartrage des robinets et l'entretien des WC : **détartrant désinfectant** ;
- Pour la désinfection des sanitaires : **détergent désinfectant détartrant désodorisant sanitaire** ;
- Pour la réalisation du spray-méthode : **produit adapté**

Le mélange de produits est interdit.

Les produits utilisés ne doivent en aucun cas produire des vapeurs, gaz toxiques ou odeurs désagréables.

Le titulaire devra fournir dans le premier mois de démarrage, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits, en particulier la fiche technique des détergents-désinfectants et désinfectants à usage Hospitalier.
- D'une fiche de données de sécurité pour tous les produits,
- Du dossier scientifique pour les produits à activité désinfectante.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un droit de validation préalable des produits d'entretien.

En effet, les produits d'entretien utilisés par le titulaire et dûment acceptés par le pouvoir adjudicateur par la notification du marché, peuvent en cours d'exécution du contrat être changés à la demande de ce premier sur présentation des documents nécessaires à l'appréciation de l'établissement.

La modification de cette liste fait l'objet d'une demande d'autorisation préalable. Seule l'acceptation expresse vaut accord de mise en œuvre effective des nouveaux produits d'entretien proposés. En cas de modification de la liste des matériels et équipements en cours d'exécution du contrat, le titulaire transmet également au pouvoir adjudicateur les pièces nécessaires simplement en vue de s'assurer de la bonne conformité sécurité desdits dispositifs avant mise en place effective de ceux-ci.

L'EPSM de la Sarthe fournit uniquement au titulaire les consommables ci-dessous pour le réapprovisionnement des distributeurs des sanitaires :

- Essuie-mains ;
- Papier WC
- Savons liquides.
- Solution Hydro Alcoolique (SHA)
- Fourniture, implantation et maintenance des différents distributeurs,
- Equipements de propreté (vadrouille et support, support poubelle et poubelle) nécessaires à l'approvisionnement des sanitaires.

Les consommables sont obligatoirement posés dans les réceptacles prévus et non posés dessus ou à côté, hormis ceux mis à disposition des usagers en cas de rupture.

Les flacons de solution hydro-alcoolique doivent conserver leur intégrité et avoir une date d'ouverture noté.

Le titulaire doit commander auprès du magasin de l'EPSM de la Sarthe les consommables qu'il doit mettre en place ; un échéancier de commandes pourra être défini en lien avec le titulaire.

Le titulaire est chargé, dans les secteurs tertiaires, communs et de soins d'approvisionner en consommables les différents supports (distributeurs, poubelles, ...) chaque fois que cela est nécessaire.

Le titulaire est responsable de la gestion du stock de consommables fournis par l'EPSM de la Sarthe. Dans le cas où une hausse sensible des consommations serait observée, l'EPSM de la Sarthe se réserve la possibilité de faire un audit sur la gestion des stocks et des approvisionnements du titulaire pour ces consommables.

Le titulaire devra alors mettre en œuvre les actions correctrices préconisées par l'EPSM de la Sarthe pour tous dysfonctionnements constatés.

À l'exception des articles limitativement énumérés à l'article précédent, l'approvisionnement ainsi que la maintenance des fournitures (équipements, consommables, etc) nécessaires à la parfaite exécution des prestations est à la charge exclusive du titulaire.

Par ailleurs, l'EPSM de la Sarthe apprécierait la mise en place de :

- Chiffonnettes en microfibres ainsi que des absorbants répondant aux exigences du référentiel de l'écolabel NF Environnement pour les « Absorbants tous liquides utilisables sur sols », ou équivalent,
- Sacs à déchets répondant aux exigences du référentiel que l'écolabel NF Environnement « Sacs à déchets » ou équivalent.

Les sacs à déchets sont à la charge du titulaire. Pour information, les références des sacs mis en place dans l'établissement sont les suivants :

- 5L blanc 10 microns
- 10L blanc 11 microns
- 20L 13 microns
- 30L avec lien 21 microns
- 30L sans lien 20 micron
- 50L 24 microns

- 50L transparent 21 microns
- 100L 28 microns
- 110L 32 microns

Le Titulaire devra respecter les volumes et les épaisseurs minimales mentionnées ci-dessus.

k) Matériels et équipements

Selon la nature des revêtements, une mécanisation maximale est souhaitée afin d'optimiser l'exécution et la qualité des prestations.

Tout équipement défectueux est mis hors service et est remplacé dans les meilleurs délais.

Une attention toute particulière est demandée sur le niveau sonore du matériel.

Le titulaire doit mettre en place un plan de maintenance des équipements stratégiques.

Ce plan est à communiquer dans les 3 mois après le début du marché, et à la demande du donneur d'ordre.

l) Entretien du linge du Titulaire

Charge au titulaire de mettre en place un process permettant le traitement des franges et chiffonnettes dans des conditions réglementairement viables et qui garantissent la qualité microbiologique requise

L'EPSM se réserve le droit de demander tout document justifiant le traitement du linge y compris les tenues professionnelles, dans les règles de l'art (désinfection, marche en avant, contrôle des équipements...) et pourra réaliser si besoin un audit sur place, dans les locaux du sous-traitant pour vérifier les garanties de qualité microbiologique.

En début de marché et pour chaque changement significatif le détail de l'organisation du traitement des franges, chiffonnettes et tenues de travail devra être communiquée à charge au titulaire de mettre en place un process permettant le traitement des franges et chiffonnettes dans des conditions réglementairement viables et qui garantissent la qualité microbiologique requise

m) Plan de prévention

Conformément à la réglementation en vigueur (décret n° 92158 du 20/02/92 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure), il est mis en place un Plan de Prévention des Risques Professionnels (PPRP) entre l'EPSM et le Titulaire.

Ce PPRP a pour objectif de « prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités des entreprises présentes sur un même lieu de travail ».

Le plan de prévention comprend à minima :

- La définition des phases d'activité dangereuses et les moyens de prévention à mettre en œuvre,
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs conformes à la nature des opérations à effectuer ainsi que les conditions d'entretien (raccordement au réseau, équipement et engins de travail)
- L'instruction à donner aux salariés,
- L'organisation des premiers secours en cas d'urgence,
- La définition des tâches à effectuer, leur déroulement dans le temps, en précisant leur attribution (qui fait quoi), l'organisation du commandement, les coordonnées à assurer entre les Centre Hospitalier du Mans et le Titulaire,
- La liste des postes à surveillance individuelle renforcée
- La mise à disposition des installations (sanitaires, vestiaires, point de restauration...),
- Les dispositions à prendre par le Titulaire en cas de travail isolé ou de nuit.

Le Titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel et il réalise une proposition du Pan de Prévention qu'il soumet à charge au titulaire de mettre en place un process permettant le traitement des franges et chiffonnettes dans des conditions règlementairement viables et qui garantissent la qualité microbiologique requise pour validation.
Le Titulaire doit donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

n) Classeur bâtiment

Un document explicatif des fréquences, types de prestations, intervenant et horaires devra être disponible et consultable à la demande pour chaque bâtiment.
Sa tenue à jour est à la charge du titulaire.

o) Plannings d'exécution prévisionnels d'organisation

Le titulaire établira impérativement par bâtiment et pour validation de l'EPSM de la Sarthe :

- les plannings d'exécution prévisionnels des prestations,
- l'organisation proposée,
- un exemple de fiche de poste.

Ces renseignements seront formulés dans le mémoire technique, joint au dossier de remise des offres et exploités en tant que critère de jugement des offres.

Le titulaire s'engagera à communiquer à l'EPSM de la Sarthe, et à maintenir en permanence à jour, l'ensemble complet de tous ces documents d'organisation au plus tard dans les deux mois suivant la prise du contrat.

La fiche de poste comportera alors impérativement :

- Le nom et prénom du salarié
- Les plages horaires d'intervention pour chaque jour de travail
- L'identification des secteurs où il est affecté (bâtiment, niveau, ...)
- Le type d'intervention à effectuer

p) Communication

a. Suivi des prestations

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

Si besoin, l'EPSM de la Sarthe pourra demander la tenue d'une réunion en dehors du cadre présenté ci-dessous, pour traiter de sujets ponctuels (remise en état, travaux complémentaires, dégradation de la qualité, ...)

b. Réunion de suivi

Suivi régulier des prestations

Un contact hebdomadaire entre les responsables du bionettoyage de l'EPSM de la Sarthe et le personnel d'encadrement du titulaire est réalisé soit :

- Visuel,
- téléphonique,

- e-mail.

Tous les mardis matin à 10h30.

Réunion trimestrielle :

Une rencontre trimestrielle entre les encadrants sur site du titulaire et les responsables du bionettoyage du Centre Hospitalier du Mans sera organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du présent contrat. En cas d'annulation de cette rencontre à l'initiative du représentant du titulaire du marché, une pénalité par annulation sera portée sur le montant du décompte de la facture mensuelle.

Au cours de cette réunion, le titulaire devra présenter aux gestionnaires du marché de l'EPSM de la Sarthe, son rapport mensuel écrit une semaine avant la date de réunion.

Ce rapport comportera :

- la liste des zones contrôlées et les dates du contrôle,
- le bilan de contrôle des secteurs,
- la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées (plan de progrès),
- les plannings d'exécution réels.

L'EPSM de la Sarthe pourra éventuellement présenter son rapport de contrôle. Les plans de progrès devront être suivis par le titulaire. Toute action à mener, identifiée dans le plan de progrès, devra être réalisée dans les délais impartis au plan de progrès.

Lors de la réunion, il sera fait état, des moyens permettant d'améliorer la performance du titulaire sur les aspects :

- qualitatifs,
- organisationnels,
- économiques,
- sociaux,
- sécuritaires,
- environnementaux,
- quantitatifs (surfaces et activités pouvant évoluer).

q) Traçabilité des prestations

Le titulaire doit :

- Effectuer une traçabilité quotidienne et réelle des prestations de mise en propreté, de bionettoyage exécutées, d'entretien de la vitrerie, des prestations à bon de commande
- Fournir sur simple demande de l'EPSM de la Sarthe les éléments relatifs à la traçabilité des prestations.

Le titulaire proposera les modalités de mise en place de cette traçabilité et le type de support.

Au démarrage du projet, l'EPSM de la Sarthe se donne le droit de choisir le document permettant la traçabilité et la politique d'archivage conforme à la politique de l'EPSM de la Sarthe.

r) Signalement des dysfonctionnements techniques

Tous dysfonctionnements techniques et anomalies dans les locaux confiés au titulaire doivent être transmis au fil de l'eau à de l'EPSM de la Sarthe en envoyant un mail avec le défaut relevé et le numéro de la pièce concernée à la Responsable Hôtelière ou son adjointe (coordonnées en annexe A du CCAP)

s) Situations de crise

Situations particulières et exceptionnelles

En cas de situation de plan blanc, de situations de crise (type inondations, déclenchement du plan de pandémie grippale, COVID, SRAS, BIOTOX, etc.), le titulaire doit suivre les instructions données par la Direction de l'EPSM de la Sarthe.

En cas d'épidémie dans une ou plusieurs structures, le responsable de l'encadrement des agents de nettoyage s'assure que les mesures spécifiques déterminées par l'établissement soient appliquées.

Les mesures à mettre en œuvre sont décidées en concertation avec la direction des soins, l'équipe opérationnelle d'hygiène, la direction des achats, l'encadrement de la structure et le responsable du service hôtelier.

Dans ce dernier cas, l'ensemble des travaux supplémentaires fera l'objet d'une facturation séparée négociée entre les parties.

3) Evaluation de la prestation

a) Contrôle des prestations en obligation de résultat

Le titulaire s'engage dans l'exécution des prestations à une obligation de résultat avec une stratégie d'analyse et de contrôle des prestations effectuées selon des fréquences définies.

Il est demandé, dans le mémoire technique, que le titulaire propose la stratégie de suivi d'exécution qu'il compte mettre en œuvre pour le suivi efficace de la prestation.

Le titulaire s'engage donc à suivre la bonne exécution des opérations de nettoyage en détachant un inspecteur ou contremaître pour assurer un encadrement du personnel et un contrôle efficace. Ce responsable aura les qualités requises pour gérer avec pertinence les agents et la qualité de la propreté à rendre sur le site.

Le titulaire doit mettre en place une procédure innovante sur le suivi des agents et leur présence dans les différents bâtiments, pour :

- un bon suivi des agents et des heures d'intervention
- obtenir un service de qualité

Le titulaire du Marché sera soumis à des contrôles qualités. Ces contrôles seront organisés et assurés par un représentant de l'EPSM de la Sarthe. Le résultat obtenu est représentatif de qualité pour l'ensemble du lot.

Le titulaire s'engage à pouvoir déléguer une personne habilitée.

Les contrôles seront réalisés à partir de fiches de contrôle proposées par l'EPSM de la Sarthe. Des contrôles non contradictoires, c'est-à-dire, en l'absence d'un représentant du Titulaire pourront être mis en œuvre, si besoin et plus particulièrement suite à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

Les pénalités pourront également s'appliquer à ces contrôles non contradictoires.

Les contrôles qualité réalisés par le Titulaire seront effectués au minimum une fois par mois. La fréquence de ces contrôles pourra toutefois être modifiée à la demande de la Responsable EPSM, selon les besoins identifiés. Ils pourront être réalisés à partir de 8h00 afin d'être effectués au plus

près de la prestation de bionettoyage. Les comptes rendus des contrôles seront adressés à la Responsable EPSM.

Lors de la réalisation du contrôle contradictoire programmé ou inopiné, les écarts constatés font l'objet d'une notation (1 ou 0) et sont formalisés dans la partie « commentaires » de la grille d'évaluation, le cas échéant.

Le titulaire doit remédier aux dysfonctionnements par la **réalisation d'actions correctives** dans un délai maximum de 24 heures ouvrés à compter de la date et l'heure du contrôle contradictoire. Toutefois, en cas de rupture de consommables sanitaires de première nécessité (savon et/ou essuie mains et/ou papier hygiénique), le titulaire doit réapprovisionner les distributeurs, lorsque celui-ci en a la charge, dans un délai maximum d'une heure ouvrée à compter de la date et l'heure du contrôle contradictoire.

La mise en œuvre de ces actions ne suspend pas l'application des pénalités conformément à l'article 15 du CCAP.

En cas de non-exécution des actions correctives dans les délais précités, l'EPSM de la Sarthe peut émettre une réclamation pour « non intervention du prestataire après signalement d'un dysfonctionnement » et/ou « rupture d'approvisionnement des consommables sanitaires ».

Ces contrôles qualitatifs porteront notamment sur l'absence de déchets ou salissures (sol, meubles, murs), sur l'absence de toile d'araignée, sur le niveau d'empoussièrement des différentes surfaces, le détartrage des robinetteries, l'absence de traces sur les miroirs, ...

Nature de l'élément	Exemple d'élément	Critères déclenchant une non-conformité (note 0 de l'élément)
Sol	Sol, bordures, siphon, marches et contremarches	Présence 2 taches ou 3 traces ou 2 déchets ou poussière ou encrassement ou sol gras...
Aspiration	Tapis, moquette, .	Présence 3 déchets ou poussière
Poubelle	Poubelle hall, poubelle sanitaire, poubelle couloir...	Non vidée ou salissures ou déchets, ou poussières sur la structure intérieure et/ ou extérieure ...
Essuyage humide	Bureau, table, plan vasque, lavabo, comptoir, main courante, distributeurs sanitaires, cuvette, urinoir, interrupteur, poignées de portes, portes .	Présence 2 taches ou 2 traces ou 2 déchets ou poussière ou encrassement ou traces d'essuyage...
Mobilier	Siège, fauteuil, banc, armoire, casier, étagère, portant...	Présence 3 taches ou 3 traces ou 3 déchets ou poussière ou traces d'essuyage...
Objet meublant	Téléphone, lampe de bureau, porte manteau, ...	Présence 2 taches ou 2 traces ou 2 déchets ou poussière ou traces d'essuyage...
Approvisionnement des distributeurs consommables	Distributeurs : papier hygiénique, savon, essuie-mains	Absence de consommables...
Détartrage	Cuvette, urinoir, lavabo, robinetterie, .	Présence de tartre...
Finitions basses	Hauteur < 0,40m du sol: plinthe, goulotte, bas de porte, tuyauterie	Présence 4 tâches ou 4 traces ou 4 déchets ou poussière ou traces d'essuyage...
Finitions hautes	Hauteur accessible < 2m50 : luminaire, signalétique (dessus compris), cloison, dessus d'armoire...	Présence 2 toiles d'araignées ou poussière ou 4 tâches ou 4 traces...

Les grilles d'évaluations sont précisées à l'annexe 1 du CCTP.

i) Procédure de notation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur vérifie chaque critère d'évaluation composant la grille et présent sur la surface de référence et les compare avec les tolérances maximales définies.

L'évaluateur effectue un comptage visuel ou un prélèvement (pour la poussière) au sein de la surface de référence.

La note de chaque élément évalué (0 ou 1) est attribuée suivant les tolérances maximales définies dans les grilles d'évaluation.

Si le résultat $\leq$ tolérance maximale alors la note = 1

Si le résultat $>$ tolérance maximale alors la note = 0

Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne peuvent pas être évalués pour des raisons propres à l'évaluateur, ils sont identifiés lors du contrôle test ou au moment du contrôle, le cas échéant. La note correspondant à cet élément sur la grille est neutralisée.

Lorsqu'un élément d'évaluation concerne plusieurs objets (ex : plusieurs contenants à déchets au sein de la même zone d'évaluation...), le résultat sur un de ces objets vaut pour l'ensemble des objets de la zone d'évaluation. Il revient au Centre Hospitalier du Mans de choisir l'objet évalué.

ii) Procédure de notation de la zone

1) Dans la zone évaluée, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local en appréciant le critère d'évaluation par rapport à la tolérance maximale,

2) Modifier la note de 1 (par défaut) par 0 en cas de non-conformité au seuil de tolérance maximale, sur la grille d'évaluation, dans la colonne « note »

3) Compléter la colonne "note coefficientée" Note coefficientée = note (0 ou 1) x coefficient

4) Calculer les totaux

A = Somme des coefficients relatifs aux éléments

B = Somme des notes coefficientées

Effectuer le quotient B/A

5) Résultat de l'évaluation de zone :

- B/A $\geq$ au seuil d'acceptabilité alors la zone d'évaluation est considérée comme **conforme**,

- B/A $<$ au seuil d'acceptabilité alors la zone d'évaluation est considérée comme **non conforme**.

iii) Modalités de conformité ou de non-conformité

La conformité des prestations effectuées s'apprécie en calculant l'indice de propreté général comme suit :

a. Indice de Propreté Général = IPG

Cet indice reflète le niveau de propreté général **du site et par zone à risque**. Cet indice est calculé dans tous les cas.

$$IPG(x) = \frac{\sum \frac{\text{Notes des zones (x) évaluées}}{\text{seuil d'acceptabilité (x)}}}{\text{Nombre de zones évaluées (x)}}$$

Si l'indice de propreté général est supérieur ou égal à 1, alors le contrôle du site est réputé conforme pour la zone à risque auditée et aucune pénalité n'est applicable pour ce contrôle.

Si l'indice de propreté est inférieur, alors le contrôle est réputé non conforme pour la zone auditée.

4) Responsabilité Sociétale des Entreprises

L'EPSM de la Sarthe demande au titulaire d'être engagé dans une démarche RSE et de respecter les engagements que pourraient prendre l'EPSM de la Sarthe en faveur d'une telle démarche.

a) Produits utilisés

Le Titulaire propose des produits respectueux de l'environnement, reconnus a minima Ecolabel Européen ou plus exigeants tels que Nordic Swan, Ecocert... produits verts ou reconnus respectueux de l'environnement et des utilisateurs.

Toutefois, ces produits devront recevoir l'agrément préalable du Centre Hospitalier avant toute utilisation.

Par ailleurs, l'EPSM de la Sarthe veut favoriser le recours au nettoyage sans chimie dans des locaux ou circulations qu'il aura lui-même au préalable identifié.

b) Sensibilisation aux économies de fluides et d'énergies

Le titulaire assurera la sensibilisation de ses agents aux économies de fluides et d'énergie ainsi qu'aux incidents ayant un impact négatif sur l'environnement.

En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

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

Le Titulaire doit signaler tout incident pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement ou sur les consommations énergétiques.

Article IV. Prestations de nettoyage et de bio-nettoyage pour les locaux de l'EPSM de la Sarthe

1) Obligation de résultat

Le présent marché comporte une obligation de résultat. Il appartient au titulaire de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer les prestations exigées dans le présent CCTP en veillant au respect minimum des éléments suivants :

- Mise en place des effectifs nécessaires pour la bonne exécution des prestations
- Moyens matériels pour assurer une prestation conforme aux critères de qualité définis dans le CCTP

La qualité des prestations doit satisfaire aux trois critères suivants :

- **Hygiène** : élimination des salissures macroscopiques et microscopiques afin de dispenser des soins dans un environnement maîtrisé pour le risque infectieux, par réduction du nombre de micro-organismes présents sur les surfaces
- **Aspect** : sans trace, sans rayure, impression visuelle de netteté, de propreté et de brillance (en fonction des supports)
- **Confort** : sans bruit, ni dérangements des patients et des usagers

Les techniques et procédures de nettoyage (protocoles, produits, matériels) seront conformes aux protocoles d'hygiène établis par l'EPSM de la Sarthe.

Les moyens et effectifs mis en œuvre par le titulaire pour la bonne exécution de la prestation devront être réajustés à tout moment s'ils s'avèrent manifestement insuffisants pour l'atteinte des objectifs qualitatifs fixés dans le CCTP.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le cahier des charges, dans la mesure où le titulaire s'engage à la mise en route des prestations à ce que tous les locaux, concernés par le présent dossier, soient propres et exempts de toutes salissures, dans le cadre d'un service de bio-nettoyage avec Obligation de résultat.

Il appartient au Titulaire de mettre en oeuvre les moyens nécessaires en

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

Pour assurer le résultat de manière homogène et régulière durant la période d'exécution du marché.

Le choix des méthodes et de la fréquence sont à proposer par le Titulaire et à valider par l'EPSM de la Sarthe.

La remise en état des locaux ou supports issue d'une insuffisance de nettoyage du fait du titulaire, sera à la charge de ce dernier.

La prestation est considérée fournie lorsqu'il n'y a pas :

- de matière collante au sol ;
- de mauvaises odeurs ;
- de rayures supplémentaires dues au grattage de matières diverses ;
- de traces résiduelles de lavage (passage du balai ainsi que des traces dues aux produits) ;
- de flaques d'eau restantes après lavage ;
- de poussières sur les plinthes, les rampes, les barreaudages, les châssis, les bâtis et tous les éléments en saillies ;
- de toiles d'araignée et filaments poussiéreux ;
- de tâches ou coulures sur les murs, les plinthes, les portes, les vitres, les limons, etc. ;
- de corbeilles à papier non vidées et sales
- de déchets.

En fonction des zones et des risques associés, un niveau d'exigence sera attendu.

La liste de ces zones et leur seuil d'acceptabilité est détaillé **à l'annexe 02 du CCTP.**

Il est à noter que toutes les spécificités relatives à l'Obligation de résultat doivent être prises en compte dans l'estimation du titulaire.

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

- Les vitres composant les guichets des caisses, les guichets des admissions et tous types de vitre composant les guichets en contact direct avec les patients, résidents, personnel et visiteurs.
- L'évacuation dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets, des DIB provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et ceux contenus dans les corbeilles à papiers et poubelles sanitaires et autres sacs poubelle entreposés dans les locaux entretenus par le Titulaire, conformément à l'article III.2.e du CCTP.
- Le détartrage des mousseurs des robinets des pièces entretenues par le Prestataire

Les prestations sont renouvelées autant de fois que nécessaire par le Titulaire pour obtenir le niveau de qualité exigé, en particulier dans le cas de mauvaise réalisation ou d'incidents imprévisibles.

Il est formellement interdit aux agents de soulever les piles de papier situées sur les bureaux, de jeter tous papiers ou autres tas de documents situés au sol.

Ne font pas partie des prestations à obligation de résultats :

- L'arrosage des plantes,
- Le nettoyage de :
 - o Matériels de cuisson (micro-ondes, plaques de cuisson etc...) dans les salles de détente,
 - o Réfrigérateurs dans les bureaux et les salles de détente
 - o Matériel informatique, photocopieurs, télécopieurs.
 - o Vaisselle du personnel
 - o Plans de travail de soins : tables d'examen, chariots de soins, paillasse de préparation etc...
- Le nettoyage des gaines techniques et des systèmes de ventilation

En cas de dégradation des sols liée à l'usage des locaux (usure rapide de l'émulsion des sols PVC), le Titulaire doit remettre en état de propreté (décapage et pose d'émulsion) à ses frais les sols autant de fois que nécessaire, pour garantir à l'EPSM de la Sarthe un aspect conforme à la qualité voulue par ce dernier.

a) Période de mise en route

Durant les 2 premiers mois d'exécution des prestations, il est conseillé au titulaire d'effectuer avec l'EPSM de la Sarthe des contrôles contradictoires servant de test.

Cet échange sert notamment à :

- appréhender la lecture et la compréhension des grilles d'évaluation,
- identifier et neutraliser les critères d'évaluation qui ne feront jamais l'objet du contrôle (ex : tâches irréversibles sur moquette),
- apposer des remarques dans la case « commentaires » des grilles.

Au cours de la période de mise en route d'une durée de 2 mois à compter de la date de démarrage des prestations, les contrôles contradictoires ne sont pas soumis à l'application des pénalités.

Toutefois, les pénalités relatives aux défauts d'exécution décrites à article 15 du CCAP peuvent, quant à elles, s'appliquer.

b) Périmètre et Nature des Prestations

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux désignés dans le présent CCTP et ses annexes.

L'étendue des prestations et les amplitudes d'ouverture sont détaillées à **l'annexe 2 du CCTP**. Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle correspond globalement aux locaux qui seront confiés au Titulaire.

Dans le cadre de cet accord-cadre à bons de commande, l'EPSM de la Sarthe pourra ajouter des locaux non référencés ou supprimer certaines prestations en fonction de l'ouverture et fermeture de service ou de la reprise en interne de certaines prestations.

GESTION DES FONTAINES REFRIGERANTES ET DES PURGES DES POINTS D'EAU

Activité	sous-activité	EPSM	Titulaire
Purge des points d'eau	Purge des points d'eau (locaux entretenus par le titulaire) lundis mercredis et vendredis		X
Nettoyage des fontaines réfrigérante	1FOIS PAR JOUR détergent-désinfectant Lavette Nettoyer le bec, l'extérieur de la fontaine, le bouton, la grille puis rincer, pour les fontaines disposant d'un bac récupérateur d'eau : vider le bac et le nettoyer 1 FOIS PAR SEMAINE Vinaigre blanc + eau Lavette Détartrer la grille, la cuvette et le bec avec de l'eau vinaigrée, bien rincer afin d'enlever toutes traces de produit		X

NETTOYAGE QUOTIDIEN

Activité	sous-activité	Soignant	Titulaire
Nettoyage des bureaux (y compris bureau médical)	Évacuation des déchets		X
	Nettoyage du mobilier		X
	Nettoyage du sol		X
Nettoyage des réserves	Évacuation des déchets		X
	Nettoyage des étagères (si vides)		X
	Nettoyage du mobilier		X
	Nettoyage du sol		X
Nettoyage des salles de bains	Nettoyage du matériel de manutention (brancard-douche, chaise,...)	X	
	Nettoyage parois, robinetterie, sol		X
Nettoyage des sanitaires	Nettoyage et réapprovisionnement des sanitaires privé		X
	Nettoyage et réapprovisionnement des sanitaires public		X
Nettoyage des salles d'attente			X
Nettoyage des salles de consultation / d'examen (hors matériel médical, paillasses et matelas)			X

2) Obligation de moyens : Prestations ponctuelles (via bon de commande)

Ces prestations comprennent toutes les prestations de remise en état des sols quelque que soit leur nature ainsi que d'autres prestations qui sont définies ci-après :

- Maison des internes et la maison de garde
- Remise en état de pièces / bâtiments
- Nettoyage et désinfection après sinistre (incendie/inondation/...)
- Traitement thermique (vapeur) demandé lors de suspicion et/ou présence de punaises de lit.
- Nettoyage manuel ponctuel
- Spray méthode lustrante ou nettoyante des sols
- Lavage mécanisé des sols

- Récupération des sols carrelés, en résine et ciment peint
- Décapage et pose d'émulsion des sols plastiques
- Entretien des sols textiles par shampooing moquette et/ou méthode injection extraction
- Lessivage des parois murales
- Cirage des sols en parquet
- Lessivage des plafonds et des faux plafonds et des tuyaux en hauteur
- Dépoussiérage des stores
- Nettoyage des tags et graffitis
- Nettoyage ou bio-nettoyage après travaux ou déménagement avec ou sans mobilier
- Nettoyage des locaux avant et après manifestations
- Nettoyage des étagères d'archives et autres services
- Purge des robinets peu utilisés

Les demandes ponctuelles et urgentes pourront être demandées 7 jours sur 7 – De 6 h 30 à 21h30 par le référent en charge du marché.

Prestation liée aux risques de punaises de lit

Le prestataire pourra être sollicité pour réaliser une prestation de nettoyage vapeur sur la literie, le mobilier, le sol, les plinthes, ...

Il devra s'assurer que le matelas n'est pas fissuré.

Le Titulaire pourra se référer au protocole qui sera transmis ultérieurement.

Il devra prendre les dispositions nécessaires pour former le personnel à cette prestation particulière et à l'utilisation du nettoyeur-vapeur.

Des EPI pourront être recommandés pour la réalisation de la prestation et ces EPI sont à la charge du Titulaire.

3) Périmètre et Nature des Prestations

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux, installations et vitrerie désignés dans le présent CCTP et ses annexes.

L'étendue des prestations et les amplitudes d'ouverture sont détaillées à **l'annexe 02 du CCTP**. Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle correspond globalement aux locaux qui seront confiés au Titulaire.

Dans le cadre de cet accord-cadre à bons de commande, L'EPSM d'Allonnes pourra ajouter des locaux non référencés ou supprimer certaines prestations en fonction de l'ouverture et fermeture de service ou de la reprise en interne de certaines prestations.

Font partie des prestations avec obligation de résultats :

- Le dépoussiérage et nettoyage manuel ou par aspiration des surfaces verticales et horizontales
 - Le dépoussiérage extérieur des meubles et autres meubles et objets
- Opération qui consiste à enlever d'une surface autre que le sol des salissures en évitant de les remettre en suspension dans l'air
 - Eléments faisant partie de ce groupe : poignées de portes, portes, portes manteaux, sous-main, mobiliers ≤ 1,60 m, sièges, rebords de fenêtres mobiliers divers (hauteur > 1,60 m), prises de courant, interrupteurs, moulures électriques, bandeaux lumineux, extincteurs, RIA, radiateurs, parois murales toute hauteur, plinthes, luminaires, tuyauteries en tout genre, éléments de décoration : tableaux, lithographie, panneaux d'informations, repose-pied, châssis de portes, piètements mobiliers, grilles de ventilation, miroirs, lavabos, distributeurs (papier, savon...), portes vitrées, cloisons vitrées intérieures, etc....

- Le nettoyage de sanitaires

- Eléments faisant partie de ce groupe : interrupteurs, portes et poignées, parois murales, faïence (toute hauteur) réservoirs chasse d'eau, patères, luminaires, radiateurs, plinthes, parois murales autre que faïence (toute hauteur), tuyauteries en tout genre, grilles de ventilation, bouches d'aération (plafond) châssis de porte, cuvettes wc, réceptacles douche, baignoires, robinetterie, lavabos, miroirs, tablettes, distributeurs de papier toilette
- Le détartrage des mousseurs des robinets des pièces entretenues par le Titulaire
- L'évacuation des déchets dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets provenant :
 - Des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration)
 - Des corbeilles à papiers et poubelles

- Le réapprovisionnement des divers distributeurs

- Distributeurs de savon liquide
- Distributeurs d'essuie-mains

- Le nettoyage des poubelles et poubelles hygiéniques et le changement des sacs poubelles

Prestations ponctuelles non soumises à obligation de moyen

- L'arrosage des plantes ;

- Le nettoyage de l'intérieur des

- Matériels de cuisson (micro-ondes, plaques de cuisson etc...)
- Réfrigérateurs
- Matériel informatique, photocopieurs, télécopieurs.
- Vaisselle du personnel
- Intérieur des placards

Liste des annexes :

- Annexe 01 – Contrôle qualité
- Annexe 02 – Grille de recensement
- Annexe 03 – Traçabilité sanitaires
- Annexe 04 – Plans EPSM
- Annexe 05 – Protocole EPSM