N° GEST/418

Etablissement Français du Sang – Grand-Est
85/57 Boulevard Lobau
54000 Nancy

PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES LOCAUX, DE LA VITRERIE POUR LES SITES DES SECTEURS 67 ET 68 DE L'EFS GRAND EST

Appel d'offres ouvert

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

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

SOMMAIRE

1. OBJET ET DUREE **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

1.1. Objet du marché Erreur ! Signet non défini.

1.2. Lieux d'exécution Erreur ! Signet non défini.

1.3. Contacts EFS GEST Erreur ! Signet non défini.

2. DISPOSITIONS GENERALES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

2.1. Contexte réglementaire Erreur ! Signet non défini.

2.2. Prestations à assurer Erreur ! Signet non défini.

2.2.1. Objectifs **Erreur ! Signet non défini.**

2.2.2. Types de prestation / jours et horaire d'intervention **Erreur ! Signet non défini.**

2.3. Les obligations de résultat Erreur ! Signet non défini.

2.4. Prestations de nettoyage Erreur ! Signet non défini.

3. PLAN DE PREVENTION **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

4. MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

4.1. Produits d'entretien, matériels, équipements, consommables et produits d'hygiène Erreur ! Signet non défini.

4.1.1. Papier toilette et son distributeur **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.2. Savon liquide et son distributeur **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.3. Désodorisant sanitaires **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.4. Essuies mains et leur distributeur **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.5. Distributeur hygiène des toilettes **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.6. Sachets hygiène féminine et leur distributeur **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.7. Sacs poubelles **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.8. Tapis adhésifs **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.9. Ensemble porte-balayette sanitaire **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.10. Tapis **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.11. Matériels et fournitures d'entretien **Erreur ! Signet non défini.**

4.2. Moyens humains Erreur ! Signet non défini.

4.2.1. Dispositions générales relatives au personnel intervenant **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.2. Responsable de l'exécution du marché, interlocuteur unique de l'EFS**Erreur ! Signet non défini.**

4.2.1. Encadrement des équipes **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.2. Liste nominative du personnel **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.3. Remplacement et absence du personnel **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.4. Comportement du personnel **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.5. Formation du personnel pour la bonne exécution de la prestation**Erreur ! Signet non défini.**

4.2.6. Formation réglementaire du personnel pour les zones d'accès limité**Erreur ! Signet non défini.**

4.2.7. Formation du personnel en cas d'exposition aux produits sanguins**Erreur ! Signet non défini.**

4.2.8. Sécurité du personnel **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.9. Visites médicales et examens médicaux **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.10. Service minimal en cas d'arrêt de travail **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.11. Vêtement de travail **Erreur ! Signet non défini.**

4.2.12. Travailleur isolé (article R.4512-13 du code du travail) **Erreur ! Signet non défini.**

4.3. Obligations de traçabilité Erreur ! Signet non défini.

4.4. Moyens de communication : Interface l'EFS GRAND EST / Titulaire Erreur ! Signet non défini.

4.5. Locaux mis à disposition et modalités de restitution Erreur ! Signet non défini.

5. OBLIGATIONS DE L'EFS GRAND EST **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

5.1. Mise à disposition des fluides Erreur ! Signet non défini.

5.2. Accessibilité Erreur ! Signet non défini.

6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

6.1. Période de mise en place Erreur ! Signet non défini.

6.2. Définition générale des typologies de locaux Erreur ! Signet non défini.

6.3. Plages horaires d'intervention autorisées Erreur ! Signet non défini.

7. PRESTATIONS PONCTUELLES SUR DEVIS**ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

8. CONTROLES DES PRESTATIONS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

8.1. Autocontrôle Erreur ! Signet non défini.

8.2. Contrôle contradictoire Erreur ! Signet non défini.

8.2.1. Déroulement du contrôle contradictoire : **Erreur ! Signet non défini.**

8.2.2. Actions attendues suite au contrôle contradictoire : **Erreur ! Signet non défini.**

8.2.3. Arbitrage en cas de désaccord sur les résultats du contrôle contradictoire :**Erreur ! Signet non défini.**

8.3. Contrôle interne EFS GRAND EST Erreur ! Signet non défini.

9. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES**ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

10. PLAN DE PROGRES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

11. ANNEXES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

1. OBJET ET DUREE

1.1. Objet du marché

Le présent marché de services a pour objet les prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie et la fourniture des équipements sanitaires et leurs consommables des sites alsaciens de l'Etablissement Français du Sang Grand Est.

1.2. Lieux d'exécution

Site	Lot	Adresse	Prestation régulière Locaux	Prestation régulière Vitrerie	Prestation ponctuelle Locaux
COLMAR	1	C.H. Louis Pasteur 6 rue du Hohnack 68025 COLMAR	X	X	X
MULHOUSE 1	1	Hôpital du Hasenrain, 87 avenue d'Altkirch, B.P. 1257, 68055 MULHOUSE Cedex	X	X	X
MULHOUSE 2	1	Maison du don : 24-30 rue de Bâle 68000 MULHOUSE (ouverture en 2027)	X	X	X
STRASBOURG SPIELMANN	1	10 rue Spielmann, B.P.36, 67065 STRASBOURG Cedex	X	X	X
STRASBOURG HAUTEPIERRE	1	Hôpital de Hautepierre 1 avenue de Molière 67098 STRASBOURG Cedex	Marché Hôpital Hautepierre	Marché Hôpital Hautepierre	X

☞ *La composition des lieux d'intervention peut être susceptible d'évolution en fonction d'éventuels réaménagements ou modifications des locaux sur les différents sites et fera l'objet d'un avenant le cas échéant*

Remarque : Au jour de la rédaction du présent CCTP, l'ouverture du futur site suivant est estimée courant 2027 : Maison du Don Site de Mulhouse (68) située 24-30 rue de Bâle.
La date du déménagement des locaux et donc de prise d'effet de la prestation sur le nouveau site, sera communiquée au titulaire dès que l'EFS en aura connaissance.

Pour information la nouvelle Maison du Don de Mulhouse remplacera la Maison du Don actuelle de Mulhouse qui fermera définitivement ses portes. Néanmoins, le Laboratoire Immuno-Hémato Délivrance Distribution (IHDEL) de Mulhouse restera à l'adresse actuelle.

Les modifications de prestations de nettoyage de l'ancienne Maison du Don de Mulhouse (Mulhouse 1) feront l'objet d'un avenant notifié au Titulaire avec émission d'un nouveau bordereau de prix unitaire. (Retrait des prestations dans les locaux destinés au Prélèvement)

Les horaires d'accueil des donneurs et les horaires d'intervention de la nouvelle maison du Don de Mulhouse seront précisés à minima 1 mois avant l'ouverture notifié par l'EFS.

Les horaires d'accueil des donneurs sont susceptibles d'évoluer et feront l'objet d'une information au Titulaire le cas échéant.

1.3. Contacts EFS GEST

Besoin	Nom du service	Adresse email de contact
Technique/suivi des prestations	Services Généraux	gest-pole.services.generaux@efs.sante.fr
Gestion contractuelle du marché	Service Achats	Gest-Achats@efs.sante.fr
Emission des bons de commandes	Service Approvisionnements	Gest-Approvisionnements@efs.sante.fr
Suivi et paiement des factures	Service Financiers	gest-relation.fournisseur@efs.sante.fr

2. DISPOSITIONS GENERALES

2.1. Contexte réglementaire

Les prestations objet du présent marché doivent être conformes

- Aux textes officiels qui régissent les conditions d'hygiène et de propreté requises pour l'ensemble des locaux de l'EFS GRAND EST,
- Aux chap 5 et 6 du Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS relatif au nettoyage des locaux (annexe 7);
- Aux exigences ANSM en matière d'hygiène et de traçabilité : Décision du 10/03/2020 définissant les principes des bonnes pratiques prévus à l'article L.1222-12 du code de la santé publique
- Aux exigences de la norme européenne ISO 15189 en vigueur : COFRAC- NF ISO 15189 : 2022
- Et de façon générale à la législation et aux normes françaises applicables.

Le Titulaire doit prouver sa capacité à se conformer aux procédures d'hygiène requises par les différents référentiels précités.

2.2. Prestations à assurer

2.2.1. Objectifs

Les prestations de nettoyage doivent répondre aux impératifs suivants :

- Contribuer, grâce à la propreté de l'environnement, à la qualité d'accueil et au confort des usagers et du personnel, et à l'image de marque de l'EFS GRAND EST ;
- Prévenir le risque infectieux induit par la bio contamination des surfaces, et notamment garantir une sécurité sanitaire maximale ;
- Offrir une sensation de bien-être, de détente et de confort.

2.2.2. Types de prestation / jours et horaire d'intervention

De manière générale, les prestations de nettoyage ont lieu en dehors de la présence du personnel de l'établissement, à l'exception des services travaillant en continu : Laboratoires d'Immuno- Hématologie de Distribution-Délivrance, et supports sur le site de Strasbourg Spielmann.

Pour ces services qui sont ouverts 24h/24 et 7j/7, le nettoyage aura lieu dans les plages horaires qui perturbent le moins possible leurs activités.

Les horaires d'intervention du Titulaire sont définis en accord avec les Services Généraux de l'EFS GRAND EST, selon les horaires d'ouverture et de fermeture des sites / services. Ils sont définis dans le paragraphe 5.4. du présent CCTP.

Toutefois, l'EFS GRAND EST souhaite s'engager en faveur du travail en journée. Il réalisera une étude des besoins, usages et rythmes des différents sites et communiquera en amont pour sensibiliser et expliquer les intérêts auprès des usagers (cf plan de progrès décrit au chap 10).

2.2.2.1. Prestations régulières de nettoyage des locaux :

Les prestations sont exécutées tous les jours aux plages horaires stipulées dans le chapitre 5.4 du présent CCTP.

Les horaires d'intervention doivent être respectés pendant toute la durée du marché, sauf modifications validées par l'EFS GRAND EST.

Pour les prestations hebdomadaires, le jour de leur exécution est fixé selon les besoins des services (exemple : tous les vendredis ou premier lundi de chaque mois).

La collecte et le conditionnement pour l'enlèvement des déchets ménagers (mise en bac, benne, etc.), tenant compte des filières de traitement des déchets existantes sur site, sont effectués par le Titulaire.

Les vitrages des cloisons intérieures, portes intérieures y compris encadrements, hublots (surfaces verticales internes) sont compris dans les prestations régulières.

2.2.2.2. Prestations de nettoyage des vitreries :

Définitions des surfaces à prendre en compte :

Les surfaces vitrées comprennent toutes les parties verticales, horizontales ou inclinées translucides ou transparentes dont la surface est lisse, granulée, ondée, etc.

Elles concernent les vitrages en façade et pignons, en terrasse et/ou en couverture des bâtiments, patios internes. (cf détail dans **annexe 2 LISTING DES LOCAUX** du présent CCTP),

Le résultat escompté du nettoyage de la vitrerie (côté extérieur et intérieur) est essentiellement visuel.

La transparence et l'absence de traces tant sur la vitre que sur son encadrement constituent les prérequis.

Exécution des prestations :

- Les interventions de nettoyage de vitrerie sont à réaliser une fois par an et par site, et à la demande.
- Le Titulaire transmettra à l'EFS GRAND EST pour le 1er avril de chaque année, un planning prévisionnel pour l'ensemble des sites EFS.
- La date exacte de toute intervention sera arrêtée en concertation avec les Services Généraux de l'EFS GRAND EST et par écrit **au moins 1 mois avant l'intervention**.
- Une 2ème intervention annuelle peut avoir lieu sur demande de l'EFS.
- Les surfaces sont classées en deux catégories : accessibles directement ou nécessitant des moyens techniques spécifiques (intérieur/extérieur).
- Les interventions peuvent avoir lieu durant les horaires d'ouverture des services (hors zones de prélèvement), sous réserve de la transmission préalable d'un planning détaillé.
- Le Titulaire doit prendre connaissance des consignes propres à chaque site/service avant toute intervention et anticiper les moyens nécessaires au nettoyage en hauteur.
- Dans le cas de l'utilisation d'une nacelle, le Titulaire devra faire valider auprès des Services Généraux la date d'intervention au moins 1 mois à l'avance afin de s'assurer que la zone soit accessible au moment voulu (périmètre de sécurité). Concernant le site de Strasbourg Spielmann, l'autorisation expresse de la ville de Strasbourg devra être présentée pour l'usage d'une nacelle sur la voie publique. Le Titulaire est tenu de respecter strictement les directives

de la ville de Strasbourg, notamment les plages horaires autorisées et les conditions spécifiques fixées.

- L'intervenant doit être accompagné obligatoirement le 1er jour d'intervention par un représentant du Titulaire ayant parfaite connaissance du site.
- Le Titulaire doit assurer la protection efficace des sols et des ouvrages contigus tels que murs, meubles, stores, etc. par des bâches imperméables si nécessaire. Il doit, après son intervention, assurer la remise en état de propreté trouvé à son arrivée. Il doit nettoyer toutes les coulures et traces diverses sur les menuiseries, châssis, portes, etc. résultant de son intervention.
- Le Titulaire doit considérer et prendre en compte la superficie des 2 faces, la face externe et la face interne, pour l'élaboration du BPU, conformément à **l'annexe n° 2 Listing des locaux.**

Sites EFS situés dans l'enceinte d'un CHU :

- **Si les directives du CHU l'exigent**, le Titulaire doit contacter le centre hospitalier référent afin d'obtenir l'autorisation expresse d'intervention et la transmettre à l'EFS GRAND EST au plus tard huit 8 jours calendaires avant la date prévue. Cela pourrait concerner les sites EFS de Colmar et de Mulhouse 1.
- Le Titulaire est tenu de respecter strictement les directives du CHU, notamment les plages horaires autorisées et les conditions spécifiques fixées.

Impératifs liés à la sécurité des personnels intervenants :

Afin de garantir la sécurité du personnel intervenant et étant donné les risques objectifs particuliers inhérents à ce type d'entretien, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- Pour tout vitrage situé en étage ou, d'une façon générale, situé à une hauteur telle que l'emploi d'une simple échelle ou d'un escabeau n'est plus possible, et si cette face vitrée ne s'ouvre pas sur l'intérieur des locaux (de façon à permettre un accès aisé et sans danger), le Titulaire emploie alors tous les moyens nécessaires pour intervenir de l'extérieur de l'immeuble concerné. Ces moyens peuvent être notamment un camion nacelle, un échafaudage mobile, travaux sur corde, utilisation de perches, etc. Le Titulaire pourra donc mettre en œuvre tous les moyens qui lui paraîtront adéquats pour mener à bien son travail. Ces moyens sont consignés dans un plan de prévention établi d'un commun accord entre le Titulaire et l'EFS GRAND EST.
- Le Titulaire emploie à cette tâche des agents habilités aux travaux avec technicité particulière et faisant l'objet d'un suivi spécifique par la médecine du travail. Les habilitations sont fournies à l'EFS GRAND EST 15 jours avant le début d'exécution.
- Le Titulaire veille scrupuleusement à ce que le personnel œuvrant intervienne dans les règles de l'art, en respectant notamment toutes les consignes de sécurité sur le travail en équipe, sur l'assurance, sur le port des équipements de sécurité adéquats. Cette liste de points n'est pas exhaustive et le Titulaire ne pourra donc pas se prévaloir d'une omission dans le CCTP pour justifier le non-respect d'un point de sécurité non précisé ici, mais que toute personne de l'EFS GRAND EST constaterait en cours de marché.
- Le Titulaire prend en charge les autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures aux bâtiments, sur la voirie en particulier.

De façon générale, la personne désignée par l'EFS GRAND EST se réserve la possibilité d'interrompre toute prestation de nettoyage des surfaces vitrées en cours s'il constate, à l'occasion d'un contrôle prévu ou inopiné, que le personnel intervenant ne respecte pas les règles de sécurité.

Toute prestation interrompue sur la base d'un tel motif sera considérée comme non-exécutée (avec toutes les conséquences éventuelles en termes de mise en demeure et/ou de pénalités) et ce jusqu'à ce que la prestation puisse reprendre jusqu'à son terme dans des conditions de sécurité et/ou de conformité jugées acceptables par la personne désignée par l'EFS GRAND EST et sans aucun surcoût pour ce dernier.

Cette prestation fera l'objet d'une **réception de travaux** formalisée sur un rapport d'intervention sur lequel les réserves éventuelles seront consignées par l'EFS GRAND EST. Ce rapport sera transmis

dans un délai maximum de 48 heures. La levée des réserves devra intervenir dans un délai maximum de 72 heures sans surcout pour l'EFS GRAND EST. Cette levée des réserves sera mentionnée sur le rapport d'intervention initiale et retransmis à l'EFS GRAND EST sous un délai maximum de 48 heures.

2.2.2.3. Prestations hors périmètre du présent marché :

- Collecte et conditionnement des déchets biologiques ;
- Nettoyage et désinfection du dessus des paillasses de laboratoire, des plans de travail et des éviers qui y sont intégrés ;
- Nettoyage et désinfection de l'intérieur des placards, armoires et enceintes réfrigérées des activités médico-techniques (conservation produits sanguins et alimentation donneurs) ; équipement biomédical de types automates, lit de prélèvement etc…
- Il est interdit aux personnels du Titulaire de toucher les matériels de laboratoire et paillasses.
- Nettoyage et désinfection du matériel technique et informatique ;
- Elimination et désinfection des surfaces de toute projection ou salissure accidentelle provoquée par un produit biologique (sang) ou chimique.
- Collecte des déchets non dangereux valorisables sur le site de Strasbourg Spielmann).

2.3. Les obligations de résultat

La propreté macroscopique des lieux, le confort et la sécurité d'utilisation (absence d'odeurs, sols non glissants), l'absence de résidus, traces ou salissures, un niveau d'hygiène satisfaisant sont les critères permettant d'estimer la qualité du nettoyage.

Le Titulaire effectuera également le contrôle des prestations de ses agents. (Autocontrôle)

En particulier :

- Absence de déchets ;
- Absence de poussière sur les surfaces horizontales, verticales et les meublants ;
- Absence de salissure et de trace adhérente sur les surfaces horizontales, verticales et les meublants ;
- Brillance des différents supports ;
- Absence d'entartrage des sanitaires et des pièces d'eau ;
- Désinfection des surfaces.

Pour la vitrerie, la transparence et l'absence de traces tant sur les vitres, portes et cloisons vitrées que sur leur encadrement et les huisseries sont les critères permettant d'estimer la qualité du nettoyage.

Le Titulaire, par ses choix techniques et stratégiques, s'engage sur une obligation de résultats.

Le Titulaire doit garantir un résultat satisfaisant en déployant des moyens garantissant des conditions de sécurité optimale.

2.4. Prestations de nettoyage

Les prestations de nettoyage à réaliser et les fréquences associées sont précisées en **Annexe n°3 – TACHES A REALISER / FREQUENCES.**

Elles sont déclinées par type de local (cf. **Annexe n°2 - LISTING DES LOCAUX**).

Des instructions précises concernant les protocoles spécifiques potentiels de nettoyage et l'élimination des déchets seront transmises au personnel du Titulaire sur chacun des sites.

Les protocoles de nettoyage spécifiques des secteurs de la Recherche et de l'Animalerie sont présentés en annexe. Ils ont susceptible d'évoluer selon l'activité de ces services. L'évolution de ces protocoles fera l'objet d'une information de l'EFS transmise au Titulaire.

Le titulaire veillera à :

- Déposer les poussières, détritus, ordures, papiers, etc. provenant du nettoyage dans les bacs des locaux désignés par l'EFS GRAND EST à cet effet ;
- Assurer l'évacuation des containers de déchets, des matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, cartons, bois et matières plastiques, dans le local déchets, au plus tard à la fin de la vacation en respectant les dispositifs de tri sélectif.
- Respecter les filières de tri des déchets mises en place par l'EFS GRAND EST qui peuvent être différentes d'un site à l'autre, et qui sont susceptibles d'évolution en cours de marché ;
- Ne pas utiliser, d'une manière générale, les fournitures, ustensiles, matériels appartenant à l'EFS GRAND EST ;
- Conduire les prestations de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement ;
- Prendre toutes les précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc. ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par les projections de produit, par l'utilisation de produits mal adaptés ou de machines non adaptées ;
- Déplacer le mobilier roulant (caisson de bureau et de laboratoire, sièges et tabourets) pour nettoyage du sol et dessus du mobilier.
- Ne pas placer les chaises / sièges sur les bureaux et les marchepieds sur les lits de prélèvement durant l'exécution des prestations de nettoyage ;
- Veiller à ne pas humidifier les cartons jaunes contenant les déchets d'activité de soins à risque infectieux (DASRI)
- Recueillir les déchets de cendrier exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

3. PLAN DE PREVENTION

Par application de l'article R 4512-7 du code du travail, le présent marché nécessitera la rédaction d'un plan de prévention. Le plan de prévention fait partie des documents contractuels.

Le plan de prévention sera rempli conjointement par l'EFS GRAND EST et le Titulaire lors de la réunion de démarrage. Il devra être validé, signé par les 2 parties et déployé avant le démarrage des prestations. L'analyse des risques sur chaque site sera donc réalisée.

Les prestations se feront en respectant toutes les règles de la législation sociale et protection des travailleurs (Code du Travail), mais aussi celles édictées par les règles d'hygiène et de sécurité de l'EFS GRAND EST ou les recommandations émises par les instances traitant des problèmes d'hygiène. Les locaux à risque spécifique (azote, irradiateur) feront l'objet de consignes détaillées dans le plan de prévention.

Ce plan de prévention est révisable annuellement et sera intégré dans chaque classeur et émargé par tout le personnel au plus le 1 er janvier de l'année N+1 ; Il sera mis en ligne également sur l'interface du Titulaire.

Pour toutes modifications en cours d'année émanant des 2 parties, le plan de prévention est tenu à jour par le Titulaire. Un nouveau plan de prévention sera élaboré par le Titulaire et sera signé des 2 parties. La dernière version devra figurer dès la signature sur l'interface du Titulaire. La mise à jour des différents classeurs sera réalisée dans un délai de 8 jours. L'émargement des agents devra être réalisé dans ce même délai.

De façon générale, la personne désignée par l'EFS GRAND EST se réserve la possibilité d'interrompre toute prestation de nettoyage s'il constate, à l'occasion d'un contrôle prévu ou inopiné, que le personnel intervenant ne respecte pas les règles de sécurité.

Toute prestation interrompue sur la base d'un tel motif sera considérée comme non-exécutée (avec toutes les conséquences éventuelles en termes de mise en demeure et/ou de pénalités) et ce jusqu'à ce que la prestation puisse reprendre jusqu'à son terme dans des conditions de sécurité et/ou de conformité jugées acceptables par la personne désignée par l'EFS GRAND EST et sans aucun surcoût pour ce dernier.

Conformément aux dispositions du CCAG-FCS, la non application par le Titulaire des mesures de sécurité prévues, entraînera la résiliation du marché à ses torts

4. MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS

Les moyens techniques et humains décrits dans l'offre du Titulaire sont contractuels et ne pourront être modifiés sans accord préalable de l'EFS GRAND EST.

4.1. Produits d'entretien, matériels, équipements, consommables et produits d'hygiène

Le Titulaire s'engage à fournir, en quantités nécessaires, les équipements et consommables décrits dans ce paragraphe (3.1.1 à 3.1.10) en tenant compte des effectifs EFS et du nombre de donneurs présentés dans les établissements.

Le Titulaire utilise obligatoirement des produits et consommables écoresponsables, sauf contraintes techniques argumentées (produit désinfectant, etc.).

Les produits aux propriétés désinfectantes doivent être inscrits dans la dernière version de la liste positive éditée par la Société Française d'Hygiène Hospitalière (SF2H).

Le Titulaire prend en charge la mise à disposition et l'installation de tous les éléments et accessoires nécessaires à la distribution et à la bonne utilisation des consommables.

Toute installation d'équipement sur un site EFS GRAND EST devra faire l'objet d'une demande de prérequis et validation préalable de l'EFS GRAND EST.

L'ensemble des consommables et produits d'hygiène sont livrés directement sur chaque site par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à disposer des bacs de rétention adaptés permettant de collecter les produits d'entretien en cas de fuite ou de déversement de leurs contenants.

Le cas échéant, l'EFS GRAND EST peut demander au Titulaire de remplacer un (des) produit(s) / matériel(s) / consommable(s) utilisé(s) par un autre. Dans ce cas, le Titulaire transmet à l'EFS GRAND EST les fiches techniques et de sécurité des produits / matériels / consommables de remplacement.

Les quantités et la qualité des produits / matériels / consommables prévus par le Titulaire du marché pour exécuter les prestations de nettoyage, devront être en adéquation avec la nature et l'importance des prestations à exécuter sur les sites.

Le Titulaire doit s'assurer que chaque site dispose d'un stock minimal de produits et consommables permettant d'assurer 30 jours de prestations dans des conditions optimales.

Le Titulaire assurera le réapprovisionnement régulier des distributeurs, la réception des commandes de consommables ainsi que leur rangement dans le local dédié, et ce dans un délai maximum de 24 heures après livraison.

Dans le cas où la capacité de stockage des consommables d'un site EFS serait restreinte, le Titulaire devra organiser un stockage externe intermédiaire.

Les brosses sanitaires devront être remplacées si nécessaire, et autant que de besoin, ou sur exigence de l'EFS suite à contrôle contradictoire/interne de l'EFS.

Les produits / matériels / consommables utilisés par le Titulaire doivent présenter toutes les garanties en termes de sécurité et être conformes à la réglementation en vigueur.

Les produits / matériels / consommables utilisés doivent être conformes à l'offre du Titulaire. Toute modification doit faire l'objet d'une demande préalable à l'EFS GRAND EST.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées par l'EFS GRAND EST.

Le branchement de plusieurs appareils électriques sur une même prise est interdit. Le Titulaire utilise les prises électriques identifiées à l'usage des prestations de nettoyage. Les besoins de prises électriques supplémentaires sont à formuler aux référents EFS GRAND EST.

Le Titulaire s'engage à fournir des équipements et consommables parfaitement compatibles entre eux (notamment entre le modèle du distributeur et la référence de l'article), répondant au minimum aux exigences suivantes :

4.1.1. Papier toilette et son distributeur

Le distributeur est équipé d'une serrure de sécurité. Un double de clés sera remis sur chaque site, à disposition du personnel EFS.

Le papier est en ouate de cellulose, double épaisseur, avec un grammage minimum de 30g / m² de couleur blanche.

4.1.2. Savon liquide et son distributeur

Le distributeur est équipé d'une serrure de sécurité. Il est robuste et discret. Il peut permettre la distribution automatique. Un double de clés sera remis sur chaque site, à disposition du personnel EFS.

Le savon doux liquide, en mousse ou gel, est hypoallergénique, ph neutre 7.5-8, sans parfum pour répondre aux besoins d'hygiène, d'efficacité et de confort des utilisateurs.

4.1.3. Désodorisant sanitaires

Gel solide absorbeur d'odeurs. En pot ou en stick. Non toxique, sans gaz.

4.1.4. Essuies mains et leur distributeur

L'essuie main papier doit assurer un essuyage doux et efficace. La distribution s'effectuera en feuille à feuille pour garantir un usage unique à l'utilisateur. Le distributeur est équipé d'une serrure de sécurité et peut permettre la distribution automatique. Un double de clés sera remis sur chaque site, à disposition du personnel EFS.

4.1.5. Distributeur hygiène des toilettes

Le distributeur délivre des lingettes désinfectantes permettant le nettoyage et la désinfection efficace des lunettes de toilettes.

Les lingettes sont désinfectantes et prés imprégnés. Après utilisation, la lingette se délite dans le système d'évacuation.

4.1.6. Sachets hygiène féminine et leur distributeur

Le distributeur de sachets plastiques pour hygiène féminine est proposé pour une fixation murale par adhésif.

De couleur blanche, robuste, et facile d'entretien.

Les sachets sont de couleur blanche.

4.1.7. Sacs poubelles (remplacement quotidien des sac poubelles – cf annexe 3)

- Sac poubelle 10 à 30 litres blanc (remplacement des sacs pour poubelles WC)
    - Sac plastique fond étoile 700 x 500 mm avec lien
    - Couleur blanche
    - Epaisseur minimale 20µ

- Sac poubelle 30 à 50 litres noir (remplacement des sacs pour poubelles déchets ménagers <50 litres)
    - Sac poubelle fond étoile 680 x 800 mm avec lien
    - Couleur noire
    - Epaisseur minimale 20µ

- Sac poubelle 110 litres noir (remplacement des sacs pour poubelles déchets ménagers >50 litres)
    - Sac poubelle fond étoile 700 x 1075 mm avec lien
    - Couleur noire
    - Epaisseur minimale 40µ

- Sac poubelle 110 litres incolore (remplacement des sacs pour tri sélectif)
    - Sac poubelle fond étoile 700 x 1075 mm avec lien
    - Couleur transparente
    - Epaisseur minimale 40µ

4.1.8. Tapis adhésifs :

Les tapis adhésifs sont positionnés à l'entrée de salle propre ; Ils sont constitués de 30 à 60 feuilles en PE-LD de 1,8 mm d'épaisseur recouvertes d'un film autocollant en acrylique de 0,3 mm d'épaisseur, antidérapants et munis d'un codage couleur blanc, L×l: 660×1143 mm.

Chaque feuille qui constitue ce tapis doit être enlevée quotidiennement par le Titulaire.

La gestion de commande et l'approvisionnement en quantité suffisante de ces tapis adhésifs est du ressort du Titulaire.

4.1.9. Ensemble porte-balayette sanitaire

Socle rond à poser au sol et balayette (brosse) boule pour le nettoyage de la cuvette.

De couleur blanche, en plastique, robuste, et facile d'entretien.

4.1.10. Tapis

- Tapis d'intérieur :

Le Titulaire devra effectuer l'aspiration quotidienne et le lavage mensuel de l'ensemble des tapis de sol positionnés au niveau des entrées intérieures des sites et au niveau de certaines circulations. Chaque site EFS est équipé de deux tapis par référence ou dimensions approchantes (avec logo EFS et sans logo EFS). Le Titulaire est tenu d'assurer le retrait du tapis sale ainsi que son remplacement par un tapis de même modèle disponible et stocké sur chaque site EFS pendant la durée du nettoyage.

Cette opération de lavage devra être consignée dans un document de traçabilité établi par le Titulaire et affiché dans chaque local d'entretien.

Les tapis sont propriété de l'EFS, par conséquent le Titulaire procédera au remplacement à l'identique en cas de perte et/ou dégradation.

Quantités par site EFS :

TYPE	STRASBOURG	COLMAR	MULHOUSE 1
TAPIS 75*85			
TAPIS 85*150	14	2	
TAPIS 85*300	1 (+2 tapis 85*150)	2	
TAPIS 90*60			
TAPIS 200*300	1		
TAPIS 115*240			
TAPIS 115*180		2	6
TAPIS 150*250	3		
	19	**6**	**6**

L'EFS se réserve le droit de faire évoluer le nombre de tapis selon ses besoins tout au long du marché.

Les tapis de l'actuelle Maison du Don à Mulhouse (Mulhouse 1) seront transférés à la nouvelle Maison du Don (Mulhouse 2).

4.1.11. Matériels et fournitures d'entretien

Le Titulaire se fait une obligation permanente, dans le cadre des prestations prévues au marché et donc dans le prix forfaitaire qui leur est affecté (c'est-à-dire sans aucun supplément), de fournir à ses personnels intervenants l'intégralité des produits, matériels et machines nécessaires à leur bonne exécution, ces équipements seront installés sur les sites EFS et devront être entretenus par le Titulaire pour assurer leur fonctionnement permanent.

Le Titulaire s'engage à fournir des matériels ainsi que des produits conformes aux exigences réglementaires en vigueur et performants d'un point de vue environnemental.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition des matériels ergonomiques et adaptés aux prestations à réaliser, et aux capacités de stockage de chaque local d'entretien.

Le Titulaire aura la possibilité de proposer tout matériel innovant visant à réduire la pénibilité du travail de ses agents.

Le titulaire installera avant le début d'exécution du marché sur chaque site un lave-linge et sèche-linge. Ils seront en état de fonctionnement et régulièrement entretenus.

Le titulaire installera avant le début d'exécution du marché sur chaque site un système de dilution professionnel doit être utilisé pour mélanger automatiquement une solution chimique avec de l'eau. Toute dilution manuelle des produits d'entretien est à proscrire. Le Titulaire s'engage à formaliser et à présenter dans son offre et à chaque évolution des méthodes d'entretien, les modalités de dilution des produits d'entretien, ainsi que les dispositions mises en place pour assurer leur diffusion et leur bonne compréhension par l'ensemble des agents concernés.

Pour ces équipements, l'EFS mettra à disposition du titulaire les fluides nécessaires (eau et électricité).

Le Titulaire s'engage à transmettre avant le 31/12 de chaque année le rapport de maintenance de ce dispositif.

Le Titulaire s'engage à favoriser l'utilisation de matériels et produits lavable/réutilisable et ainsi de limiter l'utilisation de matériels et produits à usage unique.

Une date de reconstitution et une DLU (Date Limite d'Utilisation) doivent être indiquées sur les produits reconstitués.

Pour tous les produits : la date d'ouverture doit être indiquée lisiblement sur l'emballage.

De plus, la DLU doit être inscrite sur le produit, transmise avec les fiches techniques et connue de chaque agent.

Ces matériels et fournitures devront être conformes en termes de performances, de caractéristiques, de qualité et de quantité à ceux décrits dans le cadre de la réponse technique.

Le Titulaire s'engage à maintenir les matériels et les fournitures dans un état de propreté satisfaisant et à respecter la méthodologie d'utilisation de ces éléments.

4.2. Moyens humains

4.2.1. Dispositions générales relatives au personnel intervenant

Le Titulaire met à disposition de l'EFS GRAND EST pendant toute la durée du marché un personnel d'exécution et d'encadrement en quantité nécessaire et suffisante pour assurer la qualité du nettoyage, conformément à ce qu'il aura détaillé dans son offre commerciale et technique pour atteindre l'objectif de résultat fixé par le présent CCTP.

Le Titulaire est responsable de ses employés en toutes circonstances. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés. S'agissant des dégradations commises par le personnel du Titulaire, celui-ci supportera l'ensemble des coûts de remise en état.

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- L'information auprès du médecin du travail de la nature des risques encourus par son personnel en particulier les risques d'accident d'exposition au sang (AES), les risques biologiques et risques chimiques ;
- La communication des consignes à appliquer par le personnel ;
- La règlementation sanitaire applicable notamment en matière de désinfection. Les Services Généraux de l'EFS GRAND EST pourraient demander le retrait et le remplacement d'une personne qui ne répondrait pas à ces obligations en cas de manquement grave.
- La communication des consignes à appliquer par le personnel qui lui sont transmises par l'EFS GRAND EST ;
- La formation de son personnel à la mise en œuvre des prestations de nettoyage conformément au présent cahier des charges ;

Le personnel du Titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'EFS GRAND EST affiché sur tous les sites EFS ainsi qu'à une obligation générale de discrétion et de confidentialité.

Il disposera des moyens d'accès pour circuler à l'intérieur du site où il est affecté.

À tout moment, les Services Généraux de l'EFS GRAND EST se réservent le droit de vérifier que la composition des équipes, remise par le Titulaire au début ou en cours de l'exécution du marché, est respectée, tant sur l'aspect quantitatif que qualificatif.

4.2.2. Responsable de l'exécution du marché, interlocuteur unique de l'EFS

Le Titulaire désigne l'interlocuteur unique pressenti, responsable de l'exécution du marché. Il doit pouvoir répondre à toute demande de l'EFS concernant l'exécution de la prestation pendant les heures ouvrables (L-V de 8h à 18h).

Le Titulaire s'engage, pendant toute la durée d'exécution du marché, sur l'implication, les compétences, la réactivité, l'objectivité et la stabilité du responsable d'équipe.

A ce titre, et dans l'hypothèse où le responsable d'équipe ne serait plus en mesure d'assurer ses fonctions, par suite notamment de démission, licenciement, maladie ou décès, le Titulaire prend toute disposition nécessaire pour assurer la poursuite sans interruption des prestations. Il s'engage en particulier, dès la connaissance du départ de cette personne, à désigner un remplaçant d'expérience et de compétences au moins équivalentes. La procédure détaillée se trouve au chapitre 5.5.3 du CCTP.

4.2.1. Encadrement des équipes

Le Titulaire identifiera pour chaque site un encadrant non œuvrant. Il aura la possibilité de nommer un encadrant œuvrant pour tout site composé à minima de 3 agents.

Le personnel d'encadrement non œuvrant, dont le temps de travail sera consacré au pilotage de l'activité quotidienne, à la gestion d'équipe, l'organisation, le contrôle des prestations, et le suivi du marché, devra avoir la capacité de répondre à toutes réclamations ou demandes urgentes.

En fonction des remontées terrain, il pourra être amené à être présent lors des interventions des agents afin de vérifier la conformité de la réalisation des prestations avec les exigences du présent CCTP.

L'encadrant non œuvrant devra justifier à minima d'un passage mensuel sur chacun de ses sites, et **devra émarger sur le registre d'accès et le cahier de liaison (si existant) et avoir une parfaite connaissance du CCTP**.

- L'encadrant non œuvrant sera obligatoirement présent lors des contrôles contradictoires de son ou ses sites EFS.
- L'encadrant non œuvrant doit être aisément joignables en permanence sur leur tranche horaire d'activité, par leur propre personnel et par l'EFS GRAND EST ;
- Le Titulaire informe par email les Services Généraux de l'EFS GRAND EST, dans un délai de 24 heures maximum, de toute absence d'un encadrant ;
- Toute absence d'un encadrant supérieure à 2 jours ouvrés doit impérativement faire l'objet d'un remplacement par une personne de compétence équivalente (les modalités de remplacement seront décrites dans l'offre du Titulaire) ;

Le Titulaire est tenu de communiquer, au plus tard le 1er juin de l'année N, le planning des congés estivaux des personnels encadrants non œuvrant.

Avant tout remplacement d'un encadrant ou lors de la prise de poste d'un nouvel encadrant, le Titulaire devra fournir :

- Un justificatif d'identité en cours de validité avec photo avec coordonnées de l'encadrant remplaçant (téléphone et email)
- Le nouvel encadrant signera le plan de prévention.

4.2.2. Liste nominative du personnel

Pour des raisons de sécurité, le RPA doit toujours disposer de la liste nominative du personnel oeuvrant (titulaire et remplaçant) sur l'ensemble des sites (liste nominative, niveau de fonction, affectation et numéro du badge attribué).

Le Titulaire est tenu de renseigner la fiche de poste nominative de chaque agent titulaire, conformément au modèle fourni en **Annexe 4 Modèles documentation et formats de traçabilité 2027**.

Le périmètre d'intervention attribué à chaque agent œuvrant doit strictement correspondre à celui indiqué sur sa fiche de poste.

La liste du personnel est adressée par email aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST au plus 8 jours avant le début d'exécution des prestations, puis tenue à jour par le Titulaire. Le Titulaire est tenu d'actualiser et de transmettre par mail à l'EFS GRAND EST cette liste avant l'arrivée ou au plus tard le jour d'arrivée de tout nouvel agent œuvrant ou encadrant. »

Les fiches de poste feront l'objet d'une actualisation annuelle et pour toutes modifications (changement d'agent œuvrant du Titulaire, modification des horaires d'intervention, évolution du périmètre d'intervention, etc…) L'actualisation annuelle des fiches de poste devra être transmise, au plus tard le 1er décembre, pour l'année N+1. Toutes autres modifications de fiche de poste devront être transmises dans un délai de 15 jours maximum à compter de la date effective de modification.

Le Titulaire transmettra, dans un délai maximum de 15 jours, une attestation nominative de visite comportementale de sécurité par agent titulaire œuvrant. (VCS)

4.2.3. Remplacement et absence du personnel

Tout remplacement temporaire ou définitif, absence prévisible ou inopinée de personnel œuvrant doit être communiquée préalablement par email aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST par email.

Les remplacements doivent être mis en place dès le lendemain du premier jour d'absence (ex : si absence le lundi, remplacement impératif dès le mardi) et visent dans tous les cas à maintenir un effectif constant et une prestation correspondant à la qualité attendue.

Le Titulaire fournira :

- Un justificatif d'identité en cours de validité avec photo de l'agent remplaçant avant la première intervention ;
- Une attestation de Visite comportementale de sécurité de l'agent remplaçant dans un délai maximum de 15 jours calendaires,

Dans le cas d'un remplacement, le Titulaire mettra à jour la fiche de poste de l'agent titulaire : émargement de l'agent remplaçant et renseignement de la période de remplacement (partie Historique des remplacements).

Une nouvelle fiche de poste au nom du nouvel agent titulaire devra être établie au plus tard le jour de prise de fonction et tenue à disposition de l'EFS. Les traçabilités devront être mise à jour dès le 1er jour d'intervention (identification du nouvel agent sur les fiches de traçabilités).

La mise à jour de cette fiche de poste engage la responsabilité du Titulaire sur le fait que l'agent remplaçant bénéficie de toutes les formations et prérequis de l'agent titulaire, listés dans sa fiche de poste.

Les remplaçants sont tenus aux mêmes obligations que les personnels titulaires (ex : formation, traçabilité, port du badge…).

Le simple déplacement temporaire d'un agent intervenant ordinairement sur d'autres sites de l'EFS GRAND EST, est accepté dans la mesure où il ne nuit pas à la prestation due sur le site d'origine.

L'encadrant du Titulaire ou un agent ayant connaissance du site est tenu d'accompagner l'agent remplaçant le 1er jour d'intervention ou à minima la veille de la prise de poste et durant la plage horaire de l'agent titulaire.

4.2.4. Comportement du personnel

Le Titulaire s'engage à faire respecter par son personnel le règlement intérieur de chaque site d'intervention. Ce règlement est librement consultable sur site.

Il est en outre interdit :

- D'utiliser le téléphone à d'autres fins que professionnelles ;
- De fumer et/ou de vapoter dans les locaux ;
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- De provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail ;
- De manquer de respect aux personnels et visiteurs de l'EFS. ;
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail par une personne étrangère à l'entreprise titulaire ;
- De récupérer pour son compte ou celui d'un tiers, tout matériel, document ou papier, même semblant avoir été laissé à l'abandon.
- D'utiliser les matériels et équipements de l'EFS GRAND EST (photocopieurs, téléphone, fax) et les espaces détentes réservés au personnel de l'EFS GRAND EST,
- Aucun document ou objet se trouvant dans les locaux pris en charge par le Titulaire ne doit être emprunté, lu, photocopié ou déplacé par le personnel du Titulaire,
- De toucher aux branchements électriques et informatiques, autres que ceux expressément dédiés à la prestation.

4.2.5. Formation du personnel pour la bonne exécution de la prestation

Le Titulaire est tenu de s'assurer que l'ensemble des agents participe, à titre obligatoire et régulier, à une formation assortie d'une évaluation annuelle pour les agents titulaires, et à la prise de poste pour les agents remplaçants, relative aux règles d'hygiène et de sécurité (Visite Comportementale de Sécurité), et à l'utilisation de ses produits et matériels afin d'obtenir une prestation de qualité.

À ce titre, la fiche de poste devra mentionner expressément l'obligation de suivre les formations suivantes :

- Une formation relative aux risques biologiques et aux chimiques, incluant la prévention des accidents d'exposition au sang ainsi que la transmission de pathologies liées à ces risques ;
- Une formation relative aux conduites à tenir en cas d'exposition aux produits sanguins.

L'attestation de formation de l'agent titulaire est nominative, elle reprend l'ensemble des formations listées sur la fiche de poste. Cette attestation est signée par l'agent titulaire et son responsable et mise en ligne sur le portail du Titulaire à la prise de poste.

Par ces dispositions, le Titulaire s'engage à être en mesure de présenter, à tout moment et sur demande de l'EFS, l'attestation des formations suivies par l'ensemble des agents remplaçants, dans un délai de 24 heures et sous 4 heures en cas d'inspection de l'ANSM.

Le Titulaire devra s'assurer que le personnel en place est formé aux règles d'hygiène et de sécurité et qu'il en connaît les bases.

Dans le cas contraire, il devra remplacer ce personnel par des agents formés ou s'engager à effectuer de nouvelles formations dans le mois suivant le début de la prestation.

En fonction du périmètre et des risques liés à l'environnement de travail, le personnel pourra avoir des formations complémentaires à réaliser. Ces spécifications seront détaillées dans le plan de prévention.

Enfin, la compétence du personnel de nettoyage doit être adaptée au type et à la nature des risques afin d'assurer l'efficacité optimale du travail demandé et de ne pas interférer avec le bon fonctionnement des équipements et des installations.

L'EFS GRAND EST se réserve le droit de demander la transmission de toutes attestations de formations mentionnées dans la fiche de poste et signée des 2 parties ainsi que les attestations de visite comportementale de sécurité. (VCS). La réponse du titulaire devra être adressée dans les 24h maximum, et datée de la prise de fonction du personnel titulaire ou remplaçant.

4.2.6. Formation réglementaire du personnel pour les zones d'accès limité

Les personnels intervenant dans des zones d'accès limité (zone azote, locaux techniques, zone irradiateur etc…) doivent obligatoirement suivre une formation sécurité dispensée par l'EFS, dans les conditions définies dans le CCTP. La non présentation d'un personnel à la date de formation sécurité préalablement définie par l'EFS et le Titulaire ou l'absence de réponse à une proposition de planning de formation par l'EFS pourront faire l'objet de pénalités en application de l'article 6.7 du présent CCAP.

4.2.7. Formation du personnel en cas d'exposition aux produits sanguins

Le Titulaire doit prévoir une formation précise de ses salariés quant aux mesures d'urgence à prendre en cas d'accident et notamment en cas d'exposition aux produits sanguins. Chacun des sites de l'EFS dispose d'une procédure d'urgence en cas d'accident, le Titulaire devra en solliciter une copie.

4.2.8. Sécurité du personnel

Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel.

Le Titulaire sera responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il sera responsable des accidents survenus par le fait de son personnel et des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations objet du présent marché public.

Le Titulaire s'engage dans le cadre de l'exécution des prestations à ne faire intervenir que des personnels et/ou technicien(s) qui parlent la langue française, et ce, afin de garantir les échanges techniques avec les référents de l'EFS GRAND EST, 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.

L'EFS GRAND EST pourra demander le retrait et le remplacement d'une personne qui ne répondrait pas à ces obligations.

4.2.9. Visites médicales et examens médicaux

Conformément à la règlementation en vigueur, le Titulaire soumet obligatoirement à une visite médicale d'embauche, tout nouvel agent (titulaire ou remplaçant) avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Le Titulaire soumet, d'autre part, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Tous les personnels intervenants, même temporairement, doivent être soumis aux visites médicales règlementaires, vaccinations obligatoires en milieu hospitalier, et à la surveillance médicale particulière du personnel exposé aux risques biologiques ; en particulier satisfaire aux obligations vaccinales DT Polio, typhoïde et l'hépatite B.

Le Titulaire informe son médecin du travail de la nature des risques encourus par son personnel et remet à chacun de ses employés une procédure précisant la conduite à tenir en cas de contact avec des liquides biologiques.

4.2.10. Service minimal en cas d'arrêt de travail

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le Titulaire est tenu d'assurer les prestations définies par l'EFS GEST, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité dans le cadre de l'obligation de résultat.

Dans cette hypothèse, une réfaction concernant les prestations non exécutées sera opérée sur la facture concernant la période pendant laquelle le nettoyage n'a pas été effectué.

4.2.11. Vêtement de travail

Le Titulaire dotera obligatoirement son personnel d'exécution de vêtements de travail ainsi que d'équipements de protection individuels adaptés et en bon état (gants, charlottes, …).

Ces tenues sont à la charge du Titulaire.

L'identité de chaque personnel et le logo du Titulaire seront mentionnés sur les vêtements de travail ou seront indiqués sur un badge. Le vêtement de travail est fermé, propre, indiquant la raison sociale de la société.

Aucun personnel de nettoyage ne pourra être admis à travailler sur les sites, s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il présente une tenue négligée ou sale.

4.2.12. Travailleur isolé (article R.4512-13 du code du travail)

Un travailleur isolé doit pouvoir signaler toute situation de détresse et être secouru dans les meilleurs délais.

Le Titulaire met à disposition des travailleurs isolés un DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleurs Isolés) ou tout autre moyen permettant de diminuer les risques.

4.3. Obligations de traçabilité

La traçabilité des tâches effectuées (reprenant toutes les tâches définies dans le présent CCTP) est mise en place dans chaque local d'entretien par le Titulaire afin de permettre le suivi de la bonne exécution de l'ensemble des opérations.

Ces formats sont personnalisés par agent et par site EFS GRAND EST, regroupés dans le dossier personnel de l'agent œuvrant.

La traçabilité des prestations est organisée selon trois formats distincts :

- Prestations journalières et hebdomadaires,
- Prestations mensuelles,
- Prestations trimestrielles, semestrielles et annuelles.

Ces modèles, présentés en **Annexe n°4** doivent être strictement respectés.

Les traçabilités sont propriété de l'EFS. Par conséquent, les traçabilités de l'année en cours et de l'année N-1 seront accessibles à tout instant pour l'EFS GRAND EST et mises à disposition dans le local d'entretien de chaque site.

En cas de non-respect, des pénalités seront automatiquement appliquées.

En complément de l'obligation de **traçabilité des prestations** réalisées, un **cahier de liaison** permanent sera mis en place sur chaque site pour signaler et régler les différents problèmes quotidiens constatés avec une personne de l'encadrement du Titulaire. Il sera également utilisé pour tout échange entre le prestataire et les Services Généraux de l'EFS GRAND EST. La réponse du Titulaire devra intervenir sous 24h maximum, et sera obligatoirement datée et porter les initiales de l'agent de nettoyage ou du chef d'équipe.

- **Prestation quotidienne :**

Le Titulaire du marché fournit à ses agents une fiche récapitulative des actions à effectuer.

Après chaque intervention, en fonction des tâches réalisées dans chaque local, les personnels de nettoyage émargent cette fiche et y apposent dates de réalisation et leurs initiales permettant ainsi le contrôle de la bonne exécution de l'ensemble des opérations.

Les fiches de traçabilité de l'année en cours et n-1 de l'ensemble des locaux sont mises à disposition et conservées dans le dossier personnel de chaque agent, dans le local d'entretien.

- **Prestations périodiques :**

Le Titulaire s'engage à établir et transmettre par mail aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST, au cours de la dernière semaine du mois précédent, un planning prévisionnel des prestations **mensuelles.**

Le Titulaire s'engage à établir et à communiquer par mail aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST au plus tard le 15 décembre de l'année N-1 un planning prévisionnel des prestations dont la fréquence est plus espacée : prestations **trimestrielles, semestrielles et annuelles**. Tout changement dans ce planning fera l'objet d'une information préalable de l'EFS GRAND EST. Faute de quoi, des pénalités financières peuvent être appliquées.

4.4. Moyens de communication : Interface l'EFS GRAND EST / Titulaire

Le Titulaire mettra à disposition de l'EFS GEST un portail ou Espace Client permettant l'accès informatisé aux fonctionnalités suivantes :

- Les rapports de contrôles contradictoires et les levées de non conformités ;
- Les bons d'interventions des prestations de nettoyage de la vitrerie et des prestations ponctuelles à la demande ;
- Gestion des réclamations : déclaration d'anomalies et suivi des actions correctives ;
- Gestion des demandes de prestations ponctuelles ;
- Suivi des prestations régulières (traçabilité, contrôles, statistiques, etc.) ;

Les documents ci-dessous devront être consultables par les agents, et mis à jour, et devront permettre notamment l'accès aux documents et informations suivantes :

- Le nom des agents intervenant et de leur encadrant œuvrant et non œuvrant sur site et les personnes à contacter avec leurs coordonnées ;
- Les fiches de poste signées du personnel œuvrant.
- Les procédures de nettoyage internes au Titulaire (modes opératoires) ;
- La liste du matériel et des produits / consommables utilisés, les quantités, les fiches techniques et de sécurité, ainsi que les procédures d'utilisation (mode d'emploi) et d'entretien des matériels ;
- Les compte-rendu des visites comportementales de sécurité ;
- Une attestation nominative par agent reprenant l'ensemble des formations listées sur la fiche de poste dont il a bénéficié lors de la prise de poste. L'attestation est signée par l'agent et le responsable du Titulaire.
- Le plan de prévention signé et actualisé

Il sera de la responsabilité du Titulaire de fournir la preuve que ses agents ont pris connaissance des documents ci-avant.

Le sommaire du classeur de documentation, que le Titulaire est tenu d'utiliser, est présenté en **Annexe n° 4 Documentation et traçabilité.**

Ce classeur est propriété de l'EFS GRAND EST.

4.5. Locaux mis à disposition et modalités de restitution

Conformément à l'article R. 4513-8 du Code du Travail, le personnel du Titulaire dispose d'installations sanitaires et de vestiaires au sein de chaque site de l'établissement, ainsi que de locaux servant au stockage du matériel et des produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation.

Ces locaux seront désignés au Titulaire lors de la mise en place du marché (Annexes 1 et 2)

La restitution des moyens qui sont de la propriété de l'EFS GRAND EST doit intervenir au plus tard en même temps que la livraison des dernières prestations de l'accord-cadre ou au moment de la résiliation, le cas échéant.

Le Titulaire s'engage :

- à laisser les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement ;
- à restituer les locaux mis à sa disposition dans l'état d'usage de mise à disposition lors de l'état des lieux d'entrée ;
- à restituer les équipements et matériels mis à disposition du personnel du Titulaire et placés sous sa responsabilité pour effectuer les missions qui lui sont confiées (traçabilité, badges, clés…) ;
- à procéder à l'enlèvement des dispositifs qu'il aurait installés pour réaliser son activité : autocollants, pancartes, points de contrôles,
- Les agents veilleront à fermer les locaux après la réalisation de la prestation.

Un constat contradictoire d'état des lieux est réalisé entre l'EFS GRAND EST et le Titulaire avant le début d'exécution du marché, et en fin d'exécution du marché. Toute dépense pour remise en état des équipements, des installations ou documents provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du présent marché, lui est retenue ou facturée.

5. OBLIGATIONS DE L'EFS GRAND EST

Les obligations de l'EFS GRAND EST envers le Titulaire sont les suivantes :

5.1. Mise à disposition des fluides

L'eau et l'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont fournies par l'EFS GRAND EST.

Les arrivées d'eau et les prises de courant adaptées seront donc librement utilisables par le Titulaire dans le cadre des prestations sur la totalité des sites où il intervient, ainsi que dans les locaux qui sont mis à disposition de son personnel.

Toutefois, le Titulaire devra éviter toutes dépenses superflues et limiter leur utilisation au temps strictement nécessaire pour exécuter les prestations.

En cas de défaillance des installations précitées, ou de besoin d'évolution (nombre de prises par exemple) le Titulaire informera les Services Généraux de l'EFS GRAND EST, qui se chargera de relayer la demande auprès des services concernés à l'EFS GRAND EST.

5.2. Accessibilité

L'EFS GRAND EST s'assurera de l'accessibilité des locaux devant être traités par le Titulaire. Il dotera ce dernier de clés, badges ou tout autre moyen permettant l'accès aux locaux concernés, en nombre nécessaire.

L'entrée dans les locaux des sites de l'EFS GRAND EST est strictement réglementée et sécurisée par un système de contrôle d'accès. L'accès à nos locaux d'agents non identifié sera refusé.

Le formulaire de demande est présenté en **Annexe n° 4 MODELES DOCUMENTATION ET FORMATS DE TRACABILITE 2027.**

Les numéros de badges attribués doivent figurer sur la liste du personnel intervenant accompagnée d'un justificatif d'identité en cours de validité ainsi qu'une photo format JPEG, programmés sur les heures définies de la prestation avec une marge de 30 minutes avant et après la prise de poste. Les pièces d'identité ne sont pas conservées par l'EFS GRAND EST.

L'encadrant non œuvrant aura la charge de les retirer et de les rapporter selon les conditions qui seront arrêtées en réunion de démarrage.

En cas de remplacement de l'agent titulaire, les badges (et/ou clés) seront transmis par le Titulaire à l'agent remplaçant.

En cas de transmission de badge (et/ou clés) entre agent ou à un nouvel agent, le Titulaire informera immédiatement par mail les Services Généraux en précisant :

- Le numéro de badge (et/ou clés)
- Le nom de l'agent titulaire du badge (et/ou clés)
- La date de transmission
- Le nom du nouvel agent

Lors du retour de l'agent titulaire, cette procédure devra être suivie.

La procédure décrite ci-dessus s'applique aux encadrants non ouvrants.

Lorsque l'accès au bâtiment est sécurisé par un système de clés et que la prestation est réalisée en dehors des heures d'ouverture du site, un jeu de clés est remis au Titulaire.

En aucune sorte les clés ne doivent rester sur des chariots de ménage, dans les poches ou les vestiaires des agents du Titulaire.

Le Titulaire reste pleinement responsable de l'utilisation des moyens d'accès aux sites de l'EFS GRAND EST mis à sa disposition.

En cas de perte de badge ou de clé, le Titulaire s'engage à prévenir immédiatement l'EFS GRAND EST.

Le remplacement des clés et badges (perte ou vol) s'effectue au frais du Titulaire, sur la base du coût réel (facture)**.**

La perte ou de vol d'un passe-général entraîne le changement de l'ensemble des serrures des accès extérieurs qui est à la seule charge du Titulaire, sur la base du coût réel (facture).

Si le contrôle d'accès est défaillant pour quelque raison que ce soit, bloquant l'accès de l'agent de nettoyage, le Titulaire doit immédiatement informer l'EFS GRAND EST à travers son astreinte technique.

Faute d'avoir porté le problème à la connaissance des personnels de l'EFS GRAND EST, le Titulaire ne peut en aucun cas justifier la non-exécution des prestations par l'impossibilité d'entrer sur le site et le coût de la prestation non réalisée n'est pas dû par l'EFS GRAND EST.

En fin de marché, le Titulaire est tenu de remettre à l'EFS les clés et les badges confiés, dans un délai de 24h00 maximum.

6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1. Période de mise en place

Les documents listés ci-dessous devront être remis aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST **au maximum 15 jours** calendaires avant le démarrage des prestations (Annexe n° 5 - Documentation et traçabilité :

- Un **classeur** devra être mis en place sur chaque site de l'EFS GRAND EST et comporter les éléments suivants :

  1.Fiche de contacts du Titulaire (coordonnées des agents encadrants, agents œuvrant et agents non œuvrant) ;

  2.Cahier des Charges Techniques et Particulières (CCTP), le Cahier des Charges Administratives et Particulières (CCAP), l'annexe 3 Tâches et Fréquences ;

  3. Plans et listes des locaux de l'EFS GRAND EST (Annexes 1 et 2)

  4.Plan de prévention et fiche d'émargement de l'ensemble des agents intervenants sur le site EFS ;

  5.Informations relatives au personnel du Titulaire (liste des agents affectés au site EFS, fonctions et date de la dernière visite médicale) ;

  6.Organigramme du Titulaire ;

  7.Modes opératoires du Titulaire ;

  8.Procédures et bonnes pratiques de sécurité au travail (procédures du Titulaire et de l'EFS GRAND EST) ;

  9.Procédure de gestion des déchets de l'EFS GRAND EST.

- Un **dossier personnel par agent** comportant sa fiche de poste et tous les formats de traçabilité (journalière/hebdomadaire, mensuelle, à partir du trimestriel) pour l'année en cours (**Annexe 4 Modèles documentation et formats de traçabilité 2027**)

Ces documents devront être finalisés dans **un délai de 7 jours** après le début des prestations. A défaut, l'EFS GRAND EST pourra appliquer les pénalités prévues ;

6.2. Définition générale des typologies de locaux

La grande variété des sites, dont l'EFS GRAND EST à la charge, rend nécessaire leur classification par type de locaux, cette classification technique permet :

- de clarifier le champ d'intervention du Titulaire.
- d'optimiser les actions du Titulaire en uniformisant autant que possible les actions. En effet, sauf cas particulier qui serait alors clairement porté à l'attention du Titulaire dans le descriptif technique correspondant, les interventions attendues pour un type de locaux d'un site donné sont les mêmes pour tous les sites appartenant à ce type de local
- de définir les niveaux d'exigence de propreté adaptés à la nature particulière de chaque type. La connaissance des niveaux de qualité attendus permettra de juger objectivement de la prestation lors des contrôles.

- de définir des seuils d'acceptabilité applicables à ces niveaux d'exigence de propreté, afin de garantir un contrôle objectif et un dialogue commun lors des opérations de contrôle qualité. L'entretien est adapté aux différents types de locaux en fonction du risque de bio contamination.

Les locaux sont définis par typologie détaillés dans **l'Annexe n°3 TACHES A REALISER ET FREQUENCES**

6.3. Plages horaires d'intervention autorisées

Les plages horaires d'intervention pendant lesquelles la prestation de nettoyage est autorisée sont définies en annexe 6 du présent CCTP.

Les plages horaires autorisées sont une proposition de plages horaires d'intervention. Elles ne correspondent pas au planning effectif des agents en fonction des besoins et des heures d'ouverture du site EFS susceptible d'évolution.

Cependant, les personnels œuvrant ne sont pas autorisés à intervenir en dehors de ces plages, ni avant leur commencement, ni au-delà de leur terme.

Les horaires effectifs d'intervention par site EFS et par secteur sont définis conjointement avec l'EFS pendant la phase de démarrage du marché.

Les jours et plages horaires autorisés pourront être modifiés pendant la durée d'exécution du marché, et feront, le cas échéant, l'objet d'une information auprès du Titulaire dans un délai de prévenance minimum de 15 jours.

Lorsqu'une prestation hebdomadaire tombe un jour férié, celle-ci doit être reprogrammée dans la semaine par le Titulaire en lien avec les Services Généraux et le responsable de site. Cette reprogrammation doit être organisée au minimum un mois avant.

Nota : Les horaires d'intervention de la nouvelle Maison du Don de Mulhouse (Mulhouse 2) seront communiqués au Titulaire dès connaissance.

7. PRESTATIONS PONCTUELLES SUR DEVIS

Le Titulaire sera susceptible d'intervenir à la demande sur les sites de l'EFS GRAND EST couverts par le présent marché, pour un nettoyage ponctuel, y compris sur les sites du périmètre géographique du marché non concernés par les prestations régulières (cas du site de Strasbourg Hautepierre).

Des prestations spécifiques (mise en cire, remise en état après travaux, désinfection vapeur, etc.) pourront également être demandées.

Pour ces prestations, un prix à l'heure (ouvrable et non ouvrable) ou au m² est établi par le Titulaire pour la durée du marché.

Ces prestations sont essentiellement les suivantes :

- Remise en état après travaux, incluant la vitrerie intérieure ;
- Remise en état après dégâts ;
- Décapage et protection de certains sols ;
- Nettoyage des locaux informatiques à accès restreints ;
- Nettoyage et désinfection complète des chambres froides (sols, murs, plafonds et étagères) ;
- Dépoussiérage, nettoyage et mise en cire des sols carrelés, thermoplastiques ou PVC ;
- Gros nettoyages spécifiques (par exemple, locaux techniques, rayonnages d'archives, etc.) ;
- Balayage mécanique des abords (parkings, allées, voirie), ramassage des détritus ;

- Nettoyage des abords des sites (sols et murs) ;
- Nettoyage des bouches d'aération et grilles de ventilation ;
- Nettoyage des abris externes type « vélos » (sols, parois et toits) …

Cette liste n'est en aucun cas exhaustive et d'autres prestations pourront être demandées en cours d'exécution du marché.

Les prestations ponctuelles font l'objet :

- D'une demande expresse et écrite de la personne désignée par l'EFS GRAND EST précisant le lieu d'exécution ainsi que la date souhaitée de réalisation des prestations, sous réserve d'un délai de prévenance d'au moins 15 jours.
- De l'établissement d'un **devis** préalable par le Titulaire sous un délai maximum de 72 heures après réception de la demande de l'EFS, où celui-ci rappellera les conditions financières concernées ainsi que la date d'intervention demandée et où il précisera tous les autres éléments permettant le chiffrage, notamment la superficie à traiter et la nature exacte des opérations, etc. Le Titulaire devra respecter les délais auxquels il s'est engagé dans son devis pour chaque type de prestation.
- D'une **réception de travaux** formalisée sur un rapport d'intervention sur lequel les réserves éventuelles seront consignées par l'EFS GRAND EST. Ce rapport devra être transmis par mail aux Services Généraux dans un délai de 24 heures.
- La **levée des réserves** devra intervenir dans un délai maximum de 24 heures sans surcout pour l'EFS GRAND EST et fera l'objet d'un rapport complémentaire transmis aux Services Généraux par mail dans un délai de 24 heures.

En cas de non-respect des délais énoncés, des pénalités seront automatiquement appliquées.

8. CONTROLES DES PRESTATIONS

Dans le cadre du présent marché, l'EFS GRAND EST entend pouvoir garantir les résultats qualitatifs sur lesquels le Titulaire s'est engagé, de deux manières distinctes et complémentaires :

- **L'autocontrôle**
- Le **contrôle contradictoire**

L'EFS GRAND EST se réserve cependant le droit, de façon ponctuelle ou permanente, et à tout moment du marché, de recourir à un troisième outil :

- Le **contrôle interne et spontané**.

8.1. Autocontrôle

L'autocontrôle est réalisé par l'encadrant non œuvrant à **minima une fois par mois** lors de son passage.

Pour assurer au mieux cet autocontrôle, l'EFS GRAND EST attend du Titulaire une pratique reposant sur deux bases objectives solides :

- Un encadrement adéquat, proche du personnel œuvrant, bien formé et en nombre suffisant au regard des prestations à réaliser ;
- Un processus rigoureux, méthodique, appliqué de façon transparente et surtout constante.

Pour la traçabilité de ces autocontrôles, un rapport sera établi par l'encadrant non œuvrant. Celui-ci choisit l'outil qui lui convient. Cet outil, conforme à l'offre, est présenté aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST lors de la mise en place du marché. Le rapport sera transmis dans **un délai de 48 heures** maximum aux Services Généraux par mail ou disponible sur l'outil Qualité du Titulaire.

En cas de non-respect des délais énoncés, des pénalités seront automatiquement appliquées.

8.2. Contrôle contradictoire

Un contrôle contradictoire permet de vérifier, en présence de l'encadrant non œuvrant du Titulaire, que les prestations répondent à l'obligation de résultat que ce soit au niveau de la qualité des prestations (respect des seuils d'acceptabilité par type de locaux et des fréquences minimums d'intervention, …), ou des engagements du Titulaire sur la conformité des dossiers du personnel et du classeur de documentation.

Le contrôle portera sur des points précis, connus et mesurables correspondant aux critères de propreté du type de locaux et servant de base objective à la mesure du résultat. Il portera également sur le respect des procédures, l'utilisation adéquate des produits et matériels et l'aspect macroscopique des locaux.

La présence de l'encadrant non œuvrant est obligatoire.

Le Titulaire proposera une solution obligatoirement dématérialisée de contrôle, en paramétrant les typologies de locaux, les seuils d'acceptabilité et les 3 types de supports à évaluer.

Ce format permettra d'évaluer la conformité de la prestation par rapport au CCTP, de recenser l'ensemble des anomalies constatées et d'assurer le suivi de leur traitement.

Définition du seuil d'acceptabilité : il s'agit de la valeur limite admissible de l'item évalué. Il est déterminé à partir de trois éléments :

1. Les typologies de locaux :

- Locaux médico-techniques, comprenant l'ensemble des espaces des secteurs Prélèvement et Laboratoires
- Locaux sanitaires
- Locaux communs
- Locaux administratifs (bureaux, salles de réunion, salle de garde)
- Locaux vestiaires
- Espaces de restauration du personnel, salles de pause et espaces de collation des donneurs
- Locaux informatiques et techniques
- Locaux de stockage et d'archives
- Chambres froides positives et négatives
- Les parkings et abords extérieurs

2. Modalités d'évaluation des prestations

L'évaluation de la qualité de prestation de nettoyage des locaux suivant l'annexe 2 repose sur trois types de supports :

- Les sols
- Les surfaces verticales/ hautes
- Les objets meublants

Chacun de ces supports est évalué et génère une note sur 4 ou en pourcentage, en fonction du nombre de non conformités cumulées et constatées lors du contrôle contradictoire.

Le Titulaire peut exprimer le seuil d'acceptabilité sur 4 ou en pourcentage, à condition de pouvoir justifier clairement la méthode de calcul utilisée ainsi que le pourcentage final obtenu.

Les fréquences et durées des contrôles sont précisées dans le tableau ci-dessous :

Sites	Fréquence	Durée maximale
STRASBOURG SPIELMANN	1x/mois	2h00
COLMAR	4x/an	1h30
MULHOUSE 1 et 2	4x/an	1h30

Le nombre de contrôle contradictoire peut être multiplié en cas de constat de réclamations récurrentes et jusqu'à rétablissement d'un niveau satisfaisant de la prestation.

La nature et les locaux contrôlés restent à la discrétion de l'EFS GRAND EST.

Un planning annuel prévisionnel de contrôle contradictoire par site EFS sera transmis par l'encadrant non œuvrant aux Services Généraux et ce dès le début de la mise en place du marché.

Les dates prévisionnelles seront validées d'un commun accord entre les Services Généraux de l'EFS GRAND EST et les encadrants non œuvrant du Titulaire. Elles pourront être modifiées en accord avec les parties. Dans ce cas, elles feront l'objet d'une information par mail le jour même.

8.2.1. Déroulement du contrôle contradictoire :

Lors du contrôle, le Titulaire extrait la liste des locaux EFS GRAND EST dont il a la charge. Le contrôle pourra s'effectuer sur la totalité des locaux ou un échantillonnage, avec la solution obligatoirement dématérialisée de contrôle.

Les points qui ont fait l'objet d'un examen sont validés contradictoirement, un par un. Chaque seuil d'acceptabilité non atteint devra faire l'objet d'une non-conformité qui sera mentionnée dans l'interface. Chaque non-conformité fera l'objet d'une levée dans le délai imparti (tel que défini au chapitre 7.2.2).

Le rapport de contrôle est daté, porte clairement le nom du site, si nécessaire des précisions sur les non conformités recensées avec photo à l'appui, le nom des représentants des deux parties présentes au contrôle ainsi que leur signature.

8.2.2. Actions attendues suite au contrôle contradictoire :

Tout seuil d'acceptabilité non atteint entraine obligatoirement une levée de non-conformité.

Le délai de levée de non-conformité est défini en fonction du seuil d'acceptabilité à savoir :

Seuil d'acceptabilité par type de local	Note obtenue	Délai levée de non-conformité
4 ou équivalent en %	≤ 3 ou équivalent en %	24 heures
3 ou équivalent en %	3 ou équivalent en %	8 jours
3 et 4 ou équivalent en %	≤2 ou équivalent en %	24 heures
3 et 4 ou équivalent en %	0 ou équivalent en %	Immédiate

Suivi administratif	<4 ou équivalent en %	8 jours

Un exemplaire du rapport signé des deux parties sera transmis le jour même du contrôle par email aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST, et diffusé sur l'Espace client. Il servira d'historique et de base de discussion pour les revues de marché.

La signature par le Titulaire du rapport de contrôle où figurent les anomalies constatées vaut mise en demeure pour la réalisation dans les délais prévus des mesures correctives.

- Toute note inférieure au seuil défini donne lieu obligatoirement à une levée de non-conformité qui a lieu impérativement dans les délais décrits ci-dessus. Cette levée de non-conformité doit permettre de constater la disparition de toutes les anomalies, ou au moins la mise en place effective d'actions correctives. La levée de non-conformité donne lieu à un nouveau rapport qui sera transmis par email aux Services Généraux de l'EFS GRAND EST sous le délai de levée de non-conformité décrit ci-avant, + 1 jour ouvré.

  Par ex : si le seuil d'acceptabilité est de 3 sur 4, avec note obtenue <2, alors le délai sera de 24 heures +1 jour ouvré.

- Si la note est inférieure au seuil et si la levée de non-conformité n'est pas réalisée dans le temps imparti, les Services Généraux de l'EFS GRAND EST feront :

- Etablir une mise en demeure pour appliquer de plein droit les pénalités prévues au CCAP ;

8.2.3. Arbitrage en cas de désaccord sur les résultats du contrôle contradictoire :

En cas de désaccord persistant sur le résultat d'un contrôle contradictoire rendant impossible la signature des documents, le présent marché prévoit que les conclusions rendues par la personne désignée par l'EFS GRAND EST feront autorité, dans les limites suivantes :

La personne désignée par l'EFS GRAND EST doit envoyer au Titulaire un courrier recommandé avec accusé de réception par voie postale ou via PLACE rappelant les circonstances exactes du contrôle (date, site visité, personnes présentes) et accompagné d'un exemplaire des pièces non signées (fiches de contrôle) ;

Le courrier doit énumérer précisément les points litigieux, exposer le point de vue de l'EFS GRAND EST objectivement et demander au Titulaire de répondre officiellement par la même voie, dans un délai de sept jours calendaires à compter de la réception du courrier, pour exposer en retour son propre point de vue et les arguments techniques qu'il souhaite mettre en avant.

L'EFS GRAND EST dispose de quinze jours calendaires à compter de la réception de la réponse du Titulaire pour faire connaître par écrit sa position officielle, laquelle fera autorité, quelle que soit sa nature :

- Prise en compte et acceptation des arguments du Titulaire,
- Rejet de ces arguments amenant à la validation d'office de la note obtenue.

En cas de défaut de réponse du Titulaire, le délai court à compter du retour de l'accusé de réception du courrier envoyé par la personne désignée par l'EFS GRAND EST.

8.3. Contrôle interne EFS GRAND EST

Conformément aux dispositions du présent CCTP, la personne désignée par l'EFS GRAND EST aura la possibilité de vérifier la qualité des prestations à tout moment durant les heures d'intervention du Titulaire et en tout lieu.

Cette latitude n'est pas une dérogation au principe du contrôle contradictoire et, en ce sens, toute détection d'anomalie ou d'incident donnera lieu à un contact immédiat avec l'équipe d'encadrement à qui il sera demandé de venir sur le lieu concerné pour un constat partagé avec la personne désignée par l'EFS GRAND EST. En cas de non-conformité constatée, l'EFS GRAND EST établira une réclamation par tout moyen (via Interface du Titulaire ou mail). Le Titulaire transmettra à l'EFS GRAND EST une réponse mentionnant les actions correctives avec un délai de résolution de cette non-conformité sous 24 heures ouvrées.

L'EFS GRAND EST se réserve le droit de procéder à des contrôles microbiologiques lui permettant de vérifier que le niveau de désinfection des différents types de locaux est conforme aux exigences des textes en vigueur et aux référentiels opposables dans le domaine de la transfusion sanguine. Ces contrôles ne pourront être effectués par le Titulaire.

Tout résultat non conforme déclenchera une enquête et pourra entraîner une suspension immédiate de la prestation, ainsi qu'une demande de prestation complémentaire non facturée.

9. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES

Soucieux de s'inscrire dans une démarche d'achat « durable », l'EFS GRAND EST est attentif aux démarches et actions susceptibles de correspondre à des actions liées au développement durable.

Les principales actions envisagées sont les suivantes :

- Éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation ;
- Limiter les consommations d'énergie et veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local ;
- Préserver la ressource naturelle en eau (limiter la pollution et la consommation) ;
- Intégrer la thématique environnementale au sein des formations ;
- Limiter les émissions polluantes ;
- Utilisation de produits respectueux de l'environnement et de la sécurité des personnes ;
- Limiter la consommation d'emballage ;
- Réduire la production de déchets ;
- Préserver la santé des personnels ;
- Favoriser l'insertion professionnelle des publics en difficulté ;
- Privilégier les horaires de travail de jour, pour les parties administratives entre 8h et 18h.

10. PLAN DE PROGRES

Le Titulaire s'inscrit dans une démarche de progrès organisationnel en collaboration avec l'EFS GRAND EST notamment par l'innovation ou / et tout autre processus susceptible d'améliorer la performance globale de la prestation dans toutes ses composantes et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le Titulaire s'engage à formuler avant le terme de la seconde année d'exécution du marché au plus tard, des propositions visant à identifier des gains de productivité économique en maintenant ou améliorant la qualité des prestations sur la base des contrôles effectués au titre de la qualité, notamment sur les points suivants :

- Les horaires d'intervention
- La nature des prestations ;
- La périodicité des prestations ;
- L'organisation du travail, le contrôle et le suivi qualité des prestations ;
- Les moyens techniques et produits, consommables utilisés pour le nettoyage ;
- Les moyens humains mis en œuvre ;
- La réduction des coûts de gestion obtenue par la recherche d'une meilleure rentabilité dans l'exécution de la prestation et dans les mesures correctives adoptées à l'issue des contrôles opérés.

Si ces propositions sont retenues par le Pouvoir adjudicateur elles pourront aboutir à la mise en œuvre d'un plan de progrès. Le plan de progrès pourra être revu et faire l'objet de propositions, d'améliorations.

Le plan de progrès est soumis à validation de l'EFS GRAND EST et est ensuite mis en œuvre par voie d'avenant. Une fois le plan de progrès établi ou révisé celui-ci fait partie des documents contractuels de l'accord-cadre.

Le plan de progrès fera l'objet d'une présentation au plus tard dans la seconde année d'exécution du marché par le titulaire aux Services Généraux, au Service HSE ainsi qu'au Service Achats de l'EFS GRAND EST.

Chaque action du plan de progrès devra être réalisable et mesurable, et adaptée au secteur de la santé et valorisée individuellement. Pour cela, le Titulaire devra s'appuyer sur :

- La connaissance du marché, et de son domaine d'expertise,
- Les innovations technologiques, « techniques » et organisationnelles disponibles,
- Le retour terrain de la réalisation de prestations de nettoyage au sein de notre structure. En l'absence de formalisation des plans de progrès tels que prévus au présent article ou dans le cas où les actions proposées par le Titulaire au titre du plan de progrès ne respecteraient pas les caractéristiques imposées (réalistes, mesurables…), des pénalités prévues à l'Article 6.6 du CCAP seront appliquées à l'encontre du Titulaire.

En cours d'exécution, lorsque le Titulaire est dans l'impossibilité de respecter ce plan de progrès, du fait de l'EFS GRAND EST (baisse ou suspension des prestations) ou tout autre élément extérieur ne pouvant pas être connu du Titulaire lors de la validation du plan de progrès, celui-ci pourra être suspendu ou modifié par voie d'avenant.

De la même manière, si l'action ou les actions mises en œuvre, du plan de progrès adopté, génèrent finalement une non-conformité le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'annuler ses modifications et revenir à la situation antérieure.

11. ANNEXES

ANNEXE 1 - PLANS DES LOCAUX ALSACE

ANNEXE 2 - LISTING DES LOCAUX ALSACE

ANNEXE 3 - TACHES ET FREQUENCES

ANNEXE 4 - MODELES DOCUMENTATION ET FORMAT TRACABILITE DES PRESTATIONS

ANNEXE 5 - PROTOCOLES SPECIFIQUES DE NETTOYAGE RECHERCHE ET ANIMALERIE

ANNEXE 6 - PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION AUTORISEES

ANNEXE 7- REFERENTIEL DES PRATIQUES GENERALES D'HYGIENE A L'EFS CHAPITRES 5 ET 6