EFS-NVAQ/358

Etablissement Français du Sang – Nouvelle-Aquitaine

Bâtiment 4 Enora Park – 198, avenue du Haut Lévêque – CS 20020 – 33 615 PESSAC Cedex

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DES SITES DE L'EFS NOUVELLE AQUITAINE ET DES SURFACES VITREES

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)

Table des matières

1 PRESENTATION GENERALE DE L'EFS 4
1.1 Les missions principales de l'EFS 4
1.2 Sites de l'EFS NVAQ 4
2 Prescriptions générales 5
2.1 Objet du marché 5
2.2 Allotissement 6
2.3 Contexte réglementaire, normatif et références aux bonnes pratiques 6
2.4 Obligation vis-à-vis du présent CCTP 7
3 Prescriptions d'organisations relatives à l'EFS 7
3.1 Mise à disposition des locaux et des équipements 7
3.2 Mise à disposition des fluides et énergies 8
3.3 Modalités d'accès 8
4 Prescriptions d'organisations relatives au Titulaire 8
4.1 Contraintes de réalisation des prestations 8
4.2 Personnel : obligations, effectif présent, ... 8
4.3 Formations et Information 10
4.4 Obligation de résultats 10
4.5 Obligations de moyens 10
4.6 Obligations de traçabilité 11
4.7 Obligations en termes de fourniture des matériels et produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations 11
4.7.1 Papier toilette, essuie-main, savon, sachets hygiéniques, poches poubelle 11
4.7.2 Paillassons et/ou tapis 11
4.7.3 Matériels et fournitures d'entretien 12
4.7.4 Produits d'entretien 13
4.8 Obligations diverses 16
4.9 Connaissance des lieux 17
4.10 Moyens de communication titulaire / EFS 17
4.11 Démarche qualité 18
5 Modalités d'exécution des prestations 18
5.1 Période de mise en place 18
5.2 Evolutions ultérieures des moyens 18
5.3 Définition générale des zones et des niveaux de propreté 19
5.4 Critères de propreté 19
5.5 Obligations relatives aux méthodes de nettoyage 19
5.5.1 Circuits de nettoyage 19
5.5.2 Zones d'activité à risques mineurs 20

5.5.3 Zones d'activité à risques majeurs 21
6 Dispositions relatives aux prestations à obligations de moyens 23
6.1 Gestion des déchets 23
6.1.1 Particularités des déchets à risques infectieux 24
6.1.2 **Prestation particulière de collecte des déchets uniquement sur les sites de Bordeaux-Pellegrin et de Poitiers** 24
6.2 Nettoyage des surfaces vitrées et des volets 25
6.2.1 Définitions des surfaces à prendre en compte 25
6.2.2 Impératifs liés à la sécurité des personnels intervenants 26
6.2.3 Fréquence prévisionnelle de nettoyage des surfaces vitrées 27
6.3 Prestations ponctuelles à la demande de la personne désignée par l'EFS NVAQ . 27
6.4 Prestations annexes Bordeaux Pellegrin : 28
7 Modalités de contrôle de la prestation 29
7.1 Introduction 29
7.2 Autocontrôle 29
7.3 Contrôle contradictoire 31
7.3.1 Déroulement du contrôle 31
7.3.2 Conséquences du contrôle 32
7.3.3 Arbitrage en cas de désaccord sur les résultats du contrôle 32
7.4 Contrôle permanent 33

ANNEXES AU CCTP :

ANNEXE 1 : FICHE D'EXIGENCE ET FREQUENCE PAR ZONE

ANNEXE 2 : LISTE DES LOCAUX EFS NVAQ

ANNEXE 3 : LISTE ET ADRESSES DES SITES

ANNEXE 4 : FORMAT DE LA LISTE DES PRODUITS

ANNEXE 5 : INVENTAIRE LOCAUX PELLEGRIN PAR ZONE

ANNEXE 6 : PROCEDURE DE L'ACTIVITE LAVERIE SUR BORDEAUX PELLEGRIN

ANNEXE 7 : PROCEDURE D'ENTRETIEN ET DE REAPPROVISIONNEMENT EN GOBELETS DES FONTAINES A EAU DE BORDEAUX PELLEGRIN

1 PRESENTATION GENERALE DE L'EFS

Sous tutelle du Ministère des affaires sociales et de la santé, l'Etablissement Français du Sang est un établissement public de l'Etat créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

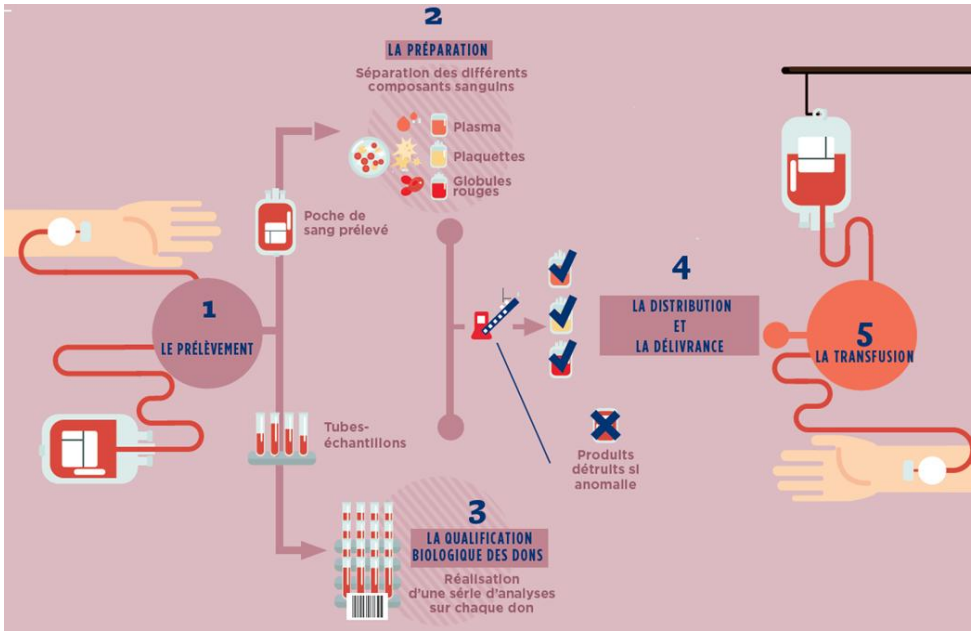
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

1.1 Les missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



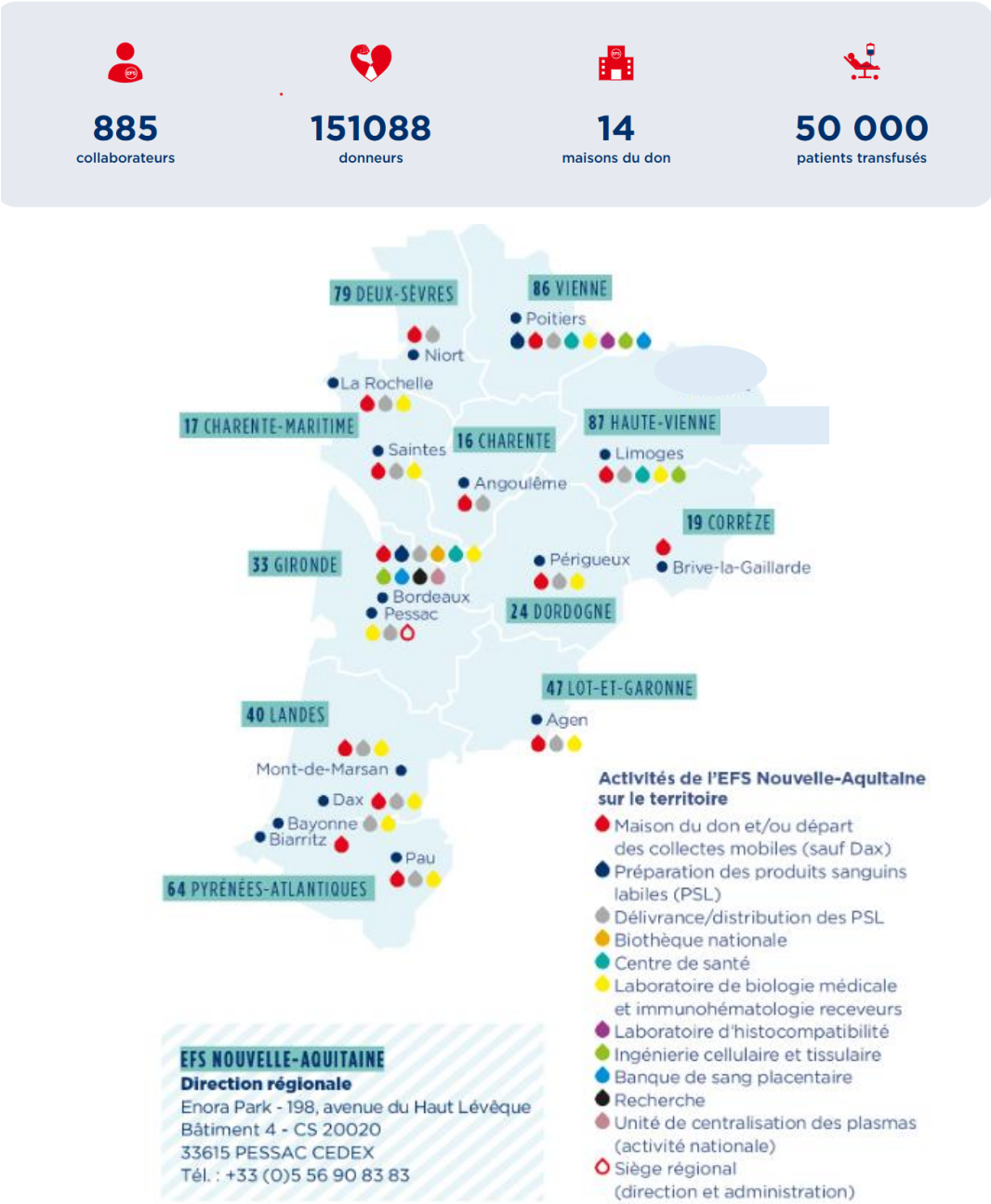
Parcours d'une poche de sang

1.2 Sites de l'EFS NVAQ

La liste des sites figure en annexe 3 au présent CCTP

Les superficies des locaux sont données globalement et à titre indicatif et sont exprimées en mètres carrés (m²). Elles sont décrites dans l'annexe 2 au présent CCTP. Il est de la responsabilité du Titulaire de vérifier sur place la contenance exacte de la prestation.

La description des lieux d'intervention est susceptible d'évolution à plus ou moins long terme du fait de l'évolution et de la restructuration de la transfusion sanguine au sein de l'EFS NVAQ.



2 PRESCRIPTIONS GENERALES

2.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations d'entretien des locaux, des surfaces vitrées de l'EFS Nouvelle Aquitaine (EFS NVAQ).

La liste des locaux prévus à ce jour pour ces prestations est présentée en annexe 2 au présent CCTP. Cette liste pourra être modifiée selon les modalités décrites au CCAP.

2.2 Allotissement

Lots	Désignation
1	Nettoyage sur les sites du département de la Gironde (33)
2	Nettoyage sur les sites des départements de la Charente (16), Charente Maritime (17), Deux-Sèvres (79) et Vienne (86)
3	Nettoyage sur les sites des départements de la Haute-Vienne (87), Creuse (23) et Corrèze (19)
4	Nettoyage sur les sites des départements de Dordogne (24) et Lot-et-Garonne (47)
5	Nettoyage sur les sites des départements des Landes (40) et des Pyrénées-Atlantiques (64)

La liste complète des sites et des fréquentations compris dans chacun des lots figure en annexe 3

2.3 Contexte réglementaire, normatif et références aux bonnes pratiques

Le présent marché est construit sur la base des textes officiels qui régissent les conditions d'hygiène requises pour l'ensemble des locaux, aussi le Titulaire s'engage à respecter les documents suivants :

- Les bonnes pratiques transfusionnelles
- Bonnes pratiques d'Ingénierie et Thérapie Cellulaire
- Référentiel des pratiques générales d'hygiène à l'EFS
- Référentiel hygiène dans les unités de préparation de produits de thérapie cellulaire et tissulaire et de production de médicaments de thérapie innovante et médicaments de thérapie innovante préparés ponctuellement.
- Guide pour le choix des désinfectants : Produits de désinfection chimique pour les dispositifs
- Guide du bio-nettoyage. Commission centrale des marchés. Recommandations n° E-1-90, GPEM/SL N° 5670. 1990, 81 pages
- Guide régional ARS Auvergne Rhône Alpes : Eco-nettoyage – Généralités et secteurs de soins hors salles propres et environnement maîtrisé – mai 2021
- INRS ED6347 de novembre 2019. Nettoyage des locaux de travail. Que faire ?
- Guide de l'entretien des locaux en établissement médico-social, Recommandations, 2019NF X 50- 790 : 1995 lexique de la propreté – activités de service et de nettoyage
- Guide du Bio-nettoyage (brochure N° 5670 – collection « Marchés Publics » des journaux officiels)
- Guide du nettoyage des locaux – ISBN 2-11-074653X
- Guide de Bonne Exécution des Analyses biomédicales en vigueur

- Entretien des établissements des locaux dans les établissements de santé – CPIAS - Novembre 2017
- NF X 50-790 « Lexique de la propreté »
- NF X 50-794 « Système de contrôle de résultat sur site » (partie 1 : concepts d'élaboration et de mise en œuvre/partie 2 : exemples d'application)
- Norme NF EN ISO 14644 (1,2,3,4,5,7) – Salles propres et environnements maîtrisés apparentés
- Norme NF EN ISO 14698 (1,2) - Maîtrise de la bio contamination

De façon générale, le titulaire s'engage à respecter la législation et les normes françaises applicables.

Cette liste n'est pas exhaustive ; toute nouvelle contrainte règlementaire qui interviendrait en cours d'exécution du marché, doit être prise en compte par le Titulaire, qui avant la mise en œuvre, doit en informer l'EFS et réciproquement pour les évolutions spécifiquement relatives aux activités de l'EFS.

2.4 Obligation vis-à-vis du présent CCTP

Tout le personnel de l'exécution des prestations de nettoyage doit prendre connaissance du présent CCTP. Cette prise de connaissance est formalisée par une grille d'évaluation individuelle datée et signée, lors de l'habilitation individuelle réalisée par l'encadrement du titulaire dans la semaine suivant la prise de fonction.

Pour le personnel d'encadrement du titulaire, la notification du marché vaut connaissance et maîtrise du présent CCTP.

3 PRESCRIPTIONS D'ORGANISATIONS RELATIVES A L'EFS

Les obligations de l'EFS-NVAQ envers le Titulaire sont les suivantes :

3.1 Mise à disposition des locaux et des équipements

Partout où la configuration des sites le permet, l'EFS NVAQ met à disposition du Titulaire les types de locaux suivants :

- Vestiaire pour le personnel,
- Local de rangement pour les consommables, les produits d'entretien et le matériel. Les produits devront être stockés sur bacs de rétention.

Ces locaux seront désignés au Titulaire lors de la mise en place du marché, ainsi que les facilités d'accès nécessaires (badges, clés…), remis au personnel du titulaire contre signature.

Pour certains sites, en cas de prestation hors présence du personnel EFS le personnel du Titulaire pourra être amené à désactiver et/ou activer l'alarme intrusion du site ; il sera formé par le personnel EFS.

Le Titulaire remettra, lors de la mise en place du marché, la liste de ses personnels intervenant par site et le nom des personnels de remplacement à la personne désignée par l'EFS NVAQ.

En cas de remplacement du personnel du Titulaire, les badges ou les clés seront transmises par l'EFS au remplaçant du titulaire inscrit dans la liste initiale du personnel. Le Titulaire doit informer immédiatement la personne désignée par l'EFS NVAQ des noms des personnels nouvellement recrutés et de toute modification de la liste initiale.

En cas de perte de badge ou de clé, le Titulaire s'engage à prévenir immédiatement l'EFS-NVAQ. Le remplacement des clés et badges s'effectue au frais du Titulaire.

3.2 Mise à disposition des fluides et énergies

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

En cas de défaillance des installations précitées, ou de besoin d'évolution (nombre de prise par exemple) le titulaire informera la personne désignée par l'EFS NVAQ, qui se chargera de relayer la demande auprès des services concernés à l'EFS.

3.3 Modalités d'accès

L'entrée dans les locaux des sites de l'EFS NVAQ est strictement réglementée.

Les horaires d'intervention sont définis au démarrage du marché et en concertation avec les responsables de sites ou services généraux.

L'EFS dote le Titulaire de clés/badges ou code permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

En fin de marché, le Titulaire est tenu de remettre à l'EFS les clés et les badges confiés.

Pour les systèmes à code, les consignes sont données oralement.

4 PRESCRIPTIONS D'ORGANISATIONS RELATIVES AU TITULAIRE

4.1 Contraintes de réalisation des prestations

Jours et horaires d'intervention

Le Titulaire du marché fixe ses horaires d'intervention sur chaque site en accord avec le responsable du site et/ou le responsable d'activité et en fonction des horaires des activités.

En fonction de l'activité de chaque site EFS NVAQ, les prestations programmées du lundi au vendredi peuvent être étendues au samedi partiellement (activité prélèvement, sanitaires, déchets, laboratoires, ZACs…).

Sur le site de Bordeaux Pellegrin et Poitiers, certaines prestations peuvent être exécutées suivant des horaires de nuit.

Pour les ZACs de Bordeaux, les prestations seront programmées de préférence du lundi au vendredi de 18h30 à 20h/20h30. Une sixième prestation doit être réalisée le lundi matin à un horaire permettant à l'ITC de pouvoir entrer dans des locaux secs au plus tard à 7h30.

Les jours et horaires sont susceptibles de variation qui feront ou non l'objet d'un avenant selon leur impact.

4.2 Personnel : obligations, effectif présent,

Le titulaire aura nécessairement désigné nommément dans son offre un interlocuteur unique chargé de la relation avec l'EFS pour l'ensemble des sites du lot.

Le Titulaire met à disposition de l'EFS NVAQ 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 son offre commerciale et technique pour atteindre l'objectif fixé par

le présent CCTP. Le titulaire met à disposition un chef d'équipe sur les sites de Poitiers, Limoges Legendre et Bordeaux Pellegrin dont le temps de travail sera consacré à la gestion d'équipe, l'organisation et le suivi du marché et permettre leur présence lors des interventions des agents et point quotidien avec le personnel responsable EFS NVAQ désigné par les services généraux.

Le personnel mis à disposition sur les sites par le Titulaire doit être identifiable par le port d'une blouse fermée spécifique et propre indiquant la raison sociale de la société.

Le Titulaire est responsable de ses employés en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations.

Le personnel doit être soumis aux visites médicales règlementaires, vaccinations conseillées en milieu hospitalier et à la surveillance du personnel exposé aux risques biologiques.

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) et aux risques biologiques.
- La communication des consignes à appliquer par le personnel qui lui sont transmises par la personne désignée par l'EFS NVAQ ;
- La règlementation sanitaire applicable notamment en matière de désinfection.

La personne désignée par l'EFS NVAQ pourrait demander le retrait et le remplacement d'une personne qui ne répondrait pas à ces obligations en cas de manquement grave.

Toute modification dans les équipes du personnel intervenant sur les sites doit faire l'objet d'une information préalable auprès de la personne désignée par l'EFS NVAQ ou, quand c'est impossible, au plus tard le jour même de la modification.

À tout moment, la personne désignée par l'EFS NVAQ se réserve le droit de vérifier que la composition des équipes remise par le Titulaire au début ou en cours de l'exécution du marché (en cas de modifications approuvées par la personne désignée par l'EFS NVAQ) est respectée.

La présence dans les locaux d'agents non identifiés ou l'absence d'agent non prévenue seront consignées par écrit (courrier, fax, courriel) et pourront faire l'objet d'une fiche d'anomalie par la personne désignée par l'EFS NVAQ. Ce type d'incident déclenchera les mesures prévues dans la partie « Pénalités » du CCAP pour non-respect des engagements.

En cas d'arrêt du travail de son personnel, le Titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par la personne désignée par l'EFS NVAQ indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité.

Toute absence (congé, maladie, etc.) devra faire l'objet d'une communication sans délai à la personne désignée par l'EFS NVAQ et aux Services Généraux, accompagnée d'informations complémentaires (durée de l'arrêt, mesures prévues pour le remplacement de l'agent, …).

Les remplacements doivent être mis en place sous 24h maximum et visent dans tous les cas à **maintenir un effectif constant et une prestation correspondant à la qualité attendue**. Ils ne peuvent en aucun cas consister en un simple déplacement temporaire d'un agent intervenant ordinairement sur d'autres sites de l'EFS NVAQ.

Pour les ZACs du service de Thérapie Cellulaire et Banque de Tissus il est demandé au titulaire d'opérer un roulement du personnel régulièrement pour assurer une bonne maîtrise des techniques de nettoyage du personnel intervenant.

Le titulaire devra fournir un PCA selon modalité du CCAP. Pour les ZACs le service ITC définira la priorisation des circuits et secteurs.

4.3 Formations et Information

Le Titulaire fournira, pour chaque membre de son personnel **y compris l'encadrement de proximité**, une attestation de formation au bio-nettoyage par un organisme reconnu pour les zones qui l'exigent ainsi que l'attestation de formation en salle classées pour les ZACs. Le contenu de la formation reçues Bionettoyage et salles classées devra être transmis.

Pour les ZACs ITC, le personnel remplaçant devra être formé et habilité au préalable par le service. Le délai de prévenance est de 2 mois minimum afin de laisser le temps à la formation / habilitation.

Le Titulaire dispense à son personnel une formation interne sur les risques professionnels, les dangers et précautions à prendre pour le travail.

Une information est effectuée par l'encadrement du titulaire auprès de son personnel à partir du livret d'information hygiène-sécurité-environnement de l'EFS NVAQ et s'applique aussi aux personnes nouvellement embauchées et aux personnels remplaçants (formation initiale et/ou continue).

Le personnel aura suivi une formation à la technique de détergence avec microfibre sans produit chimique par un organisme reconnu ; une attestation sera à fournir à l'EFS ainsi que le contenu de la formation.

Le personnel aura suivi une formation au nettoyage professionnel (dépoussiérage humide, détergence…) une attestation sera à fournir à l'EFS ainsi que le contenu de la formation ;

Par ailleurs, pour les sites de Bordeaux Pellegrin, Limoges et Poitiers, une formation à la sécurité des personnels intervenants dans les locaux de stockage en cuve d'azote sera assurée par la personne désignée par l'EFS NVAQ. Une attestation de formation sera délivrée individuellement et un renouvellement de ces formations sera organisé pendant la durée du marché.

4.4 Obligation de résultats

Les prestations de nettoyage visent, de façon générale, à assurer le maintien dans un état permanent de propreté (macroscopique et/ou microscopique) pour l'ensemble des sites.

La notion de zone introduite à l'article 5.2 et 5.3 du présent CCTP est essentielle. En effet, à chaque zone correspond un niveau d'exigence de propreté.

Une méthode par type de surface et fréquence de nettoyage est attendue.

Les caractéristiques typologiques de chaque zone, leur périmètre respectif d'actions, la nature des prestations, la fréquence, le nombre et l'étendue technique des actions, sont décrits sous forme de fiches en annexe 1 présent au CCTP.

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

4.5 Obligations de moyens

Pour les prestations de nettoyage des vitreries et volets et les prestations ponctuelles, le Titulaire doit garantir un parfait état de propreté en déployant des moyens garantissant des conditions de sécurité optimale.

Pour les prestations particulières, le Titulaire doit garantir un résultat satisfaisant en déployant des moyens garantissant des conditions de sécurité optimale.

Cette double exigence en la matière se justifie par les importantes contraintes qui sont liées à ces actions en termes de programmation, de moyens techniques particuliers ou de recours à de l'outillage lourd.

4.6 Obligations de traçabilité

Afin d'assurer la traçabilité de la prestation et permettre le contrôle permanent de la bonne exécution de l'ensemble des opérations, un enregistrement dématérialisé à prioriser–des tâches effectuées (reprenant les tâches définies par zones dans le présent CCTP) est mis en place par le Titulaire dans chaque local ou groupe de locaux défini en accord avec les services généraux de l'EFS.

Pour le site de bordeaux Pellegrin la traçabilité de la prestation est obligatoirement dématérialisée, celle-ci étant déjà existante sur ce site. Le titulaire devra proposer un système identique ou équivalent à l'aide de l'annexe 5.

Ce fichier ou cette fiche identifiant les opérations à réaliser est renseigné(e) par le personnel du titulaire à la fin de chaque intervention. Le suivi, la vérification et la correction si nécessaire de ce fichier ou cette fiche est assuré par le Titulaire.

La traçabilité (papier ou dématérialisée) sera transmise au responsable du suivi du site EFS et classée par le responsable d'équipe du Titulaire à la fin de chaque mois puis intégrée à l'outil web de suivi du titulaire.

Pour le service ITC une traçabilité (document interne à l'EFS) de l'utilisation des lots des produits sera mise en place par l'EFS. Le titulaire devra assurer le respect du FI FO (first in, first out).

4.7 Obligations en termes de fourniture des matériels et produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations

Le marché fait obligation au Titulaire de fournir en quantité suffisante de façon constante et régulière, afin de garantir un usage permanent, un certain nombre de produits, dont la nature et l'étendue sont spécifiés ci-dessous.

Toute modification ultérieure des moyens décrits dans le cadre de la réponse technique sera soumise pour approbation au département des Services Généraux de l'EFS NVAQ, préalablement à leur mise en place.

4.7.1 Papier toilette, essuie-main, savon, sachets hygiéniques, poches poubelle

Les distributeurs de savon, de papier toilette, d'essuie-mains papier et sachets hygiéniques sont installés et entretenus par le Titulaire dans l'ensemble des locaux en lieu et place des distributeurs existants au début du Marché, ou en supplément à la demande de la personne désignée par l'EFS NVAQ.

Le réapprovisionnement de ces équipements en consommables de bonne qualité ainsi que la fourniture de poches poubelle respectant les jeux de couleurs pour permettre le tri des déchets, en termes de confort et d'absorption pour les papiers et de lavage et de confort pour le savon, est également à la charge du Titulaire. Les produits écoresponsables sont à privilégier. Le titulaire doit s'assurer que chaque site dispose d'un stock minimal de produits, consommables et matériels permettant d'assurer 30 jours de prestations dans des conditions optimales.

4.7.2 Paillassons et/ou tapis

Les paillassons et/ou tapis intérieurs et extérieurs (hormis les paillassons personnalisés EFS) sont fournis par le Titulaire. Tous les paillassons (y compris les paillassons personnalisés EFS) feront l'objet d'un entretien quotidien par aspiration et un nettoyage approfondi mensuel par injection-extraction par le Titulaire.

4.7.3 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 fournir des matériels ergonomiques et aura la possibilité de proposer tout matériel innovant visant à réduire la pénibilité du travail de ses agents.

Pour certaines activités, du matériel dédié pourra être exigé et entreposé dans les endroits désignés par le service.

Aucun carton ne sera stocké dans la zone ITC.

Les consommables et matériels à utiliser de préférence :

- Textile à usage unique ou réutilisable imprégné, micro-fibre,
- **Bandeaux/MOP conforme à la NORME EN 16615 avec une réduction bactérienne avec un log le plus élevé possible (>5 log) et de préférence composée de 80% microfibre /20% polyester.** La fiche technique devra être jointe à l'offre ainsi que l'évaluation de l'efficacité du nettoyage (rapport de performance des tests microbiologiques). Ce rapport doit être réalisé par un laboratoire accrédité Cofrac avec son certificat de conformité. Il devra comporter le Log de diminution de la charge microbienne de l'article.
- Ces tests microfibres doivent être réalisés sans utilisation de produit chimique.
- Balai – trapèze, à plat
- Gaze humidifiée à usage unique,
- lingettes avec code couleur d'utilisation,
- Seaux,
- Chariot de nettoyage équipé de seaux, de bac de pré-imprégnation
- Mono brosse avec accessoires, brosses, disques, …
- Auto laveuse,
- Appareil à vapeur
- Aspirateurs munis de filtre HEPA
- Perches et bras articulés pour atteindre les zones élevées, basses ou étroites : tels que le dessus des portes et encadrements, haut d'armoire, plafonds, les plinthes… et ainsi limiter les risques du travail en hauteur ou les postures accroupies pour son personnel (limitation des risques et des TMS).

Utilisation d'un matériel propre et spécifiquement entretenu

Les consommables utilisés pour le nettoyage des sols et des surfaces sont à usage unique.

Le matériel de support des microfibres ainsi que ceux des gazes devront faire partie d'une même gamme, et être compatibles entre eux.

Il est demandé une maintenance régulière de ces matériels mis en place par le Titulaire.

Les consommables et articles de nettoyage seront à renouveler régulièrement afin d'assurer une bonne qualité de nettoyage

Le Titulaire devra fournir dans son offre (cadre de réponse) la liste de ces articles, les fiches techniques associées avec leurs caractéristiques.

Il précisera également le nombre prévu pour chaque site sur chacun des lots.

Des matériels seront dédiés dans certaines zones et entreposés dans les endroits désignés par les activités.

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.

Les consommables suivants seront fournis par l'EFS : articles d'hygiène : brosses et poubelles WC. La fourniture, l'approvisionnement et l'entretien des distributeurs associés sont effectués par le Titulaire.

Les quantités et la qualité du matériel prévu par le Titulaire du marché pour exécuter les travaux d'entretien devront être en adéquation avec la nature et l'importance des prestations à exécuter sur chaque site.

Le matériel utilisé par le Titulaire doit présenter toutes les garanties de sécurité et être conforme à la réglementation en vigueur. Le Titulaire met à disposition de la personne désignée par l'EFS NVAQ les fiches techniques de sécurité ainsi que les procédures d'entretien et de maintenance du matériel (ex. : Centrale de dilution)

Le Titulaire est, en tout état de cause, réputé déployer en permanence suffisamment de moyens d'intervention (manuels et/ou mécanisés) pour ne jamais pouvoir invoquer une carence dans ce domaine comme justification de la non-exécution, ou de la mauvaise exécution, d'une prestation.

Les matériels utilisés devront être présents en permanence sur les sites EFS et devront être entretenus par le titulaire pour assurer leur bon fonctionnement.

Il est entendu qu'il s'oblige à remplacer systématiquement et à ses frais les matériels défectueux, fatigués, ou en perte de performance, ou encore ceux qui ne sont plus en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

Le branchement de plusieurs appareils électriques sur une même prise est interdit.

Le matériel doit être entretenu et propre dans le respect des procédures du Titulaire.

Les locaux d'entreposage devront être propres et nettoyés au minimum une fois par semaine.

Le Titulaire présentera à la personne désignée par l'EFS NVAQ les protocoles et fréquences de nettoyage des locaux d'entreposage mis à disposition par l'EFS NVAQ et des matériels à la charge du Titulaire. La zone sera prise en compte lors des contrôles contradictoires.

4.7.4 Produits d'entretien

Le Titulaire fournit dans son offre technique la liste des produits utilisés selon le format fournit dans l'annexe 4 ainsi que les fiches de données sécurité et fiches techniques correspondantes. Les produits non ou peu dangereux pour la santé et la sécurité et les produits écoresponsables sont à privilégier. Toute modification ultérieure dans la liste de ces produits devra être préalablement signalée pour accord par les services généraux NVAQ.

Les produits détergents- désinfectants doivent être à activité anti-microbienne, anti-virale et anti-moisissures. Les deux produits proposés doivent également être de composition différente et donc de spectres d'activité différents car ils sont utilisés en alternance d'une semaine sur l'autre (exclusivement en zone à risques majeures)

Les produits doivent être adaptés aux surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols ou les revêtements métalliques (mains courantes, plinthes, etc.).

L'EFS NVAQ se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers ou s'ils sont non conformes aux prescriptions des Codes du Travail et de l'Environnement.

Les produits utilisés pour le nettoyage et la désinfection peuvent appartenir à plusieurs catégories :

- Détergents ;
- Détergents-désinfectants : Leur activité est déterminée par un système normatif, selon la norme NF EN 14885 : 2015 relative aux antiseptiques et désinfectants chimiques - Application des Normes européennes sur les antiseptiques et désinfectants chimiques, déclinée en activité de microbiocidie :
    - Bactéricidie : NF EN1040, NF EN 1276 ;
    - Virucidie : NF EN 14476, activités spécifiques Rotavirus, Coronavirus ;
    - Fongicidie : NF EN 1275 sur Candida albicans et sur Aspergillus niger, NF EN 1650Ils appartiendront à la même gamme de produits et répondront aux normes NFT 72202 ou EN 1275 ; NFT 72180 et NFT 72230 ou NFT 72231 ou toute nouvelle norme applicable sur la période d'exécution du marché ;
- Détartrants ;
- Produits pour vitres et miroirs ;
- Produits spécifiques (décapants, cire pour émulsion, etc.).

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il indiquera en outre pour l'ensemble des produits utilisés :

- La méthode de dosage en fonction de l'activité recherchée ;
- La gestion des emballages ;
- La biodégradabilité,
- Les modalités de gestion de fin de vie du produit ;
- Et tout autre élément que le Titulaire aura jugé utile d'indiquer.

Les caractéristiques techniques de ces produits doivent être les mêmes que celles apparaissant sur les fiches de données de sécurité (FDS) et les fiches techniques remises dans l'offre et, dans le cas où le Titulaire s'est engagé à utiliser des produits éco-performants, les caractéristiques environnementales des produits proposés devront conserver le même niveau de performance sur toute la durée du marché.

Si le Titulaire s'est engagé dans le cadre de sa réponse technique à utiliser des produits et matériels performants d'un point de vue environnemental, ce niveau d'éco-performance devra également être scrupuleusement respecté et maintenu durant tout le marché.

Les produits seront stockés dans les locaux prévus à cet effet, les liquides sur des bacs de rétention adaptés.

Le Titulaire devra maintenir un stock suffisant de tous les produits nécessaires à la réalisation du nettoyage. La rupture du stock entraînera une déclaration d'anomalie et pourra entraîner des pénalités prévues et définies au CCAP.

Le Titulaire s'engage à maintenir le local de stockage dans un état de propreté satisfaisant et à le nettoyer au minimum une fois par semaine. Ce local ainsi que les chariots de nettoyage seront pris en compte lors des contrôles.

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

Méthodes	Protocoles	Caractéristiques des produits
Dépoussiérage humide des surfaces verticales et horizontales	Application sur la surface d'une lingette humidifiée à l'eau, sans produit chimique	100% microfibres
Dépoussiérage à sec	Utilisation d'un aspirateur selon les locaux identifies en annexe	Aspirateur muni d'un filtre HEPA
Balayage humide	Utilisation de gazes **non imprégnées**	Gazes prêtes à l'emploi, à usage unique et balai trapèze
Détergence simple (sols en zone mineure)	Utilisation de microfibre humide sans produit chimique	Lingette conforme à la NORME EN16615, composée de 80% microfibre (>5 log).
Détergence-Désinfection	Application en une seule étape d'un produit détergent/désinfectant Ne pas rincer	Efficacité biocide à large spectre Répondant aux normes de mesures d'efficacité pour les surfaces Compatible avec les surfaces à traiter Prêt à l'emploi ou à diluer Temps de contact court
Bio-nettoyage en 2 temps	1. Dépousiérage humide 2. Application d'un produit detergent/ disinfectant ou désinfectant, Ne pas rincer après. Application en alternance	Mêmes caractéristiques du détergent et du produit détergent/désinfectant ci- dessus Compatibilité entre le détergent et le désinfectant utilisé
Bio-nettoyage en 3 temps	1. Application d'un produit détergent 2. Rinçage à l'eau claire immédiatement 3. Application d'un produit détergent/désinfectant, Ne pas rincer après. Application en alternance	Mêmes caractéristiques du détergent et du produit détergent/désinfectant ci- dessus Compatibilité entre le détergent et le désinfectant utilisé

La technique de détergence sans chimie est obligatoire sur les sols dans tous les secteurs de l'EFS en zone mineure.

4.8 Obligations diverses

Le marché comporte des obligations concernant le respect des contextes particuliers et de la confidentialité :

- Compte tenu des risques d'AES, le Titulaire informe son personnel intervenant que la vaccination est conseillée pour travailler dans les locaux de l'EFS NVAQ (Diphtérie, Tétanos, Poliomyélite, Typhoïde et Hépatite B).
- Le Titulaire doit garantir qu'il assure la sécurité de son personnel intervenant en situation de travail isolé et fournir dans son offre l'équipement utilisé par ses agents.

Préalablement à toute intervention sur les sites de l'EFS NVAQ :

- Le Titulaire et les services généraux de l'EFS NVAQ établissent un plan de prévention des risques **qui couvre la durée du marché sauf modifications majeures concernant les locaux** ; dans ce plan de prévention sont précisées les modalités de prise en charge de la sécurité par le Titulaire de son personnel en situation de travail isolé ;
- Le Titulaire fournira à la personne désignée par l'EFS NVAQ la liste exhaustive des personnels intervenants. Toute modification ultérieure dans cette liste devra être préalablement signalée à la personne désignée par l'EFS NVAQ. En cas de changement de personnel (maladie, congés, etc.), le personnel de remplacement doit avoir reçu les mêmes formations et habilitations que les titulaires.
- Le Titulaire doit respecter et faire respecter à ses agents intervenant sur les sites toutes les règles de sécurité en vigueur à l'EFS Nouvelle Aquitaine dont celles décrites dans le livret d'information hygiène-sécurité-environnement qui leur sera remis en début de marché. Les consignes de prévention et de conduite à tenir en cas d'accident d'exposition au sang doivent être appliquées par le personnel du Titulaire évoluant dans les différentes zones de l'établissement.
- Le port d'une blouse fermée identifiée au nom du titulaire et le port de gants adaptés aux produits utilisés et/ou aux prestations effectuées, fournis par le Titulaire, est exigé pour toutes les interventions du personnel du Titulaire.
- Il est rappelé au Titulaire que les prestations se dérouleront pour la majeure partie dans des établissements recevant du public et qu'il doit en conséquence agir conformément à la réglementation concernant ce type d'établissement.
- Les activités exercées sur les sites sont variées, tant en quantité qu'en caractéristiques : tâches administratives, accueil du public, services de prélèvement, de production, de laboratoire, de distribution de produits sanguins, etc. Le Titulaire s'attache donc, lorsqu'il est appelé à intervenir sur site au moment où s'y déroulent des activités, à s'assurer que l'intervention peut être réalisée en accord avec les activités.
- Les activités du Titulaire dans le cadre de ce marché peuvent amener son personnel intervenant à voir ou entendre des informations relatives aux affaires de l'EFS NVAQ.
- Il est entendu que le Titulaire et ses agents s'interdisent la divulgation de ces informations et, également, de porter tout jugement ou appréciation verbale ou écrite sur ce qu'il verra ou entendra dans les locaux durant l'exécution de ses prestations.

4.9 Connaissance des lieux

Les descriptifs des sites fournis en tant que support technique dans le présent marché et accompagnés de plans (éventuellement sur demande) ont fait l'objet d'un travail de mise à jour visant à les rendre aussi complets que possible.

Ceci étant, des erreurs, des imprécisions ou des omissions dans ces documents restent toujours possibles.

En conséquence, le Titulaire doit avoir satisfait, lors de la préparation de sa réponse, à l'obligation de visite préalable de tous les sites prévus lors de la consultation. Le Titulaire du marché est ainsi réputé avoir été en possession de tous les éléments nécessaires à l'évaluation du marché et donc connaître parfaitement les lieux et les circonstances d'exécution des prestations.

Dans le cas où le Titulaire aurait constaté, lors des visites préalables, que certains renseignements techniques contenus dans les documents du marché et concernant la nature des locaux sont incomplets, voire erronés, ces constatations auront impérativement été consignées par lui-même dans un document intitulé « compte rendu de visite obligatoire » et remis avec les autres pièces constitutives de l'offre.

En résumé, l'obligation de visite préalable, associée à l'étude des descriptifs techniques, équivaut pour le Titulaire à admettre sa parfaite connaissance :

- De la nature des équipements et installations dont il doit assurer le nettoyage,
- Des contraintes dues à leur fonctionnement, leur public, leur destination,
- Des éventuelles conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité de chaque site.

En revanche, toutes les modifications importantes sur un ou des site(s) après le début du marché (extensions, réagencements internes majeurs, changement d'affectation, de configuration etc.) donneront lieu aux modifications nécessaires dans les descriptifs techniques et pourront (au cas où elles entraîneraient des bouleversements objectifs dans le déroulé de la prestation) être assorties de renégociations argumentées des conditions initiales.

4.10 Moyens de communication titulaire / EFS

Le Titulaire met à disposition de l'EFS-NVAQ :

- L'accès multi-comptes à un portail dématérialisé permettant l'accès informatisé aux fonctionnalités suivantes :
    - Gestion documentaire
    - Suivi des prestations régulières (traçabilité, contrôles)
    - Gestion des réclamations : déclaration d'anomalies et suivi des actions correctives
    - Gestion des demandes de prestations ponctuelles

Le titulaire en détaillera son fonctionnement.

Aussi, ce portail permet l'accès à minima aux documents et informations suivantes : noms, prénoms et coordonnées des encadrants et la liste des agents, procédures internes de nettoyage, attestations de formation, liste du matériel, des produits et consommables, fiches de données de sécurité et fiches techniques, modes d'emploi, traçabilités et fiches de contrôle, plan de prévention ainsi que les bons d'intervention des prestations ponctuelles.

Une version papier des documents listés ci-dessus doit être mise à disposition dans un classeur d'exploitation sur chacun des sites dont le titulaire aura la charge. Il sera de la

responsabilité du Titulaire de maintenir à jour les documents sur chaque site et de fournir la preuve que ses agents en ont pris connaissance.

- Un cahier de liaison permanent est mis en place sur chaque site pour signaler et régler les différents problèmes quotidiens constatés avec le responsable de l'équipe nommé par le Titulaire et présent sur chaque site lors de l'exécution de la prestation. Il sera également utilisé pour tout échange entre le prestataire et la personne désignée par l'EFS NVAQ.
- Des réunions d'une fréquence trimestrielle sont organisées entre les représentants du Titulaire, préalablement désignés, et le(s) représentant(s) de l'EFS NVAQ. Elles ont pour but de faire le point sur les difficultés ou problèmes rencontrés, qu'ils relèvent de l'exécution technique ou administrative du marché, afin de mettre en place les actions correctives nécessaires et de les suivre.

4.11 Démarche qualité

Le Titulaire aura nécessairement décrit dans son offre sa démarche qualité et d'amélioration continue (Certification ISO 9001 ou équivalent).

Le Titulaire aura nécessairement apporté la preuve écrite de la maîtrise de traitement des non-conformités (clients et interne) ou réclamation dans son offre.

En cours d'exécution du marché le Titulaire accepte d'être soumis à un audit qualité et technique d'ensemble. De même il tient à disposition tout rapport d'audit ou d'inspection qui lui ont été notifié.

5 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 Période de mise en place

En début de prestation, le Titulaire apportera la preuve :

- Que le tout personnel intervenant sur les sites EFS y compris l'encadrement ont pris connaissance de l'ensemble du cahier des clauses techniques du présent marché tel que défini au chapitre 2.3.
- Que le personnel d'exécution possède une expérience de travail dans un environnement identique ou semblable ;
- Que ce personnel a reçu la(les) formation(s) requise(s) pour l'entretien des zones qui lui sont affectées tel que précisé au chapitre 4.3 du CCTP ;
- Que, en cas de remplacement, le personnel est formé comme le personnel titulaire.
- Que l'organisation prévoit les absences du personnel inopinées et les consignes associées.

Durant les trois premiers mois d'exécution des prestations (période considérée comme un temps de « Mise en place » nécessaire et raisonnable avant toute remise en question des conditions initiales), la personne désignée par l'EFS NVAQ veillera à ce que ces moyens soient conformes à ceux que le Titulaire a proposés initialement dans son offre (et qui, en tant que tels, ont contribué au choix de sa proposition lors de l'analyse)

5.2 Evolutions ultérieures des moyens

Passé ce délai de trois mois, le Titulaire pourra faire évoluer les moyens sur le terrain comme il le souhaite et ce, durant tout le temps de validité du marché, **sous réserve expresse que ces évolutions** :

- N'aient pas d'incidence négative sur les résultats, constatés par les contrôles contradictoires, qui doivent toujours être atteints ;
- Soient réalisées en concertation avec la personne désignée par l'EFS NVAQ dans la transparence ;
- Se fassent sans surcoût financier.

Ceci signifie que si les moyens envisagés en début de marché s'avèrent insuffisants, le Titulaire s'engage par avance à les augmenter aussi souvent que nécessaire pour atteindre les objectifs de résultats.

Ces évolutions devront toujours se faire en concertation avec la personne désignée par l'EFS NVAQ et avec son accord.

5.3 Définition générale des zones et des niveaux de propreté

La grande variété des sites dont l'EFS NVAQ a la charge rend nécessaire leur classification par « zones ».

- 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 zone d'un site donné sont les mêmes pour tous les sites appartenant à ce type de zone.
- De définir les niveaux d'exigence de propreté adaptés à la nature particulière de chaque zone. La connaissance des niveaux de qualité attendus permettra de juger objectivement de la prestation lors des contrôles.
- 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 d'un ETS en fonction du risque de bio-contamination. Il existe deux types de zones en fonction du risque au sein d'un même ETS.

- Les zones à risque mineur
- Les zones à risque majeur

5.4 Critères de propreté

Les critères de propreté associés à chaque zone permettent, de mesurer de façon objective et méthodique le résultat et d'indiquer si le niveau d'exigence souhaité est atteint ou non.

5.5 Obligations relatives aux méthodes de nettoyage

Le Titulaire aura nécessairement fourni dans son offre l'ensemble des procédures de nettoyage appliquées par son personnel exécutant.

5.5.1 Circuits de nettoyage

Des circuits détaillant le cheminement des opérations de nettoyage - désinfection sont proposés par le Titulaire. Ils doivent être validés par les Services Généraux NVAQ et par les responsables des services des concernées

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

5.5.2 Zones d'activité à risques mineurs

Les zones à risque mineur ne représentent pas de risque de bio contamination des produits. On y recherche une propreté macroscopique avec une attention particulière pour les zones recevant du public (ERP) vis-à-vis de l'image de marque.

Dans les zones administratives, d'accueil, de circulation, les produits biologiques ne sont pas présents.

Dans les zones médicotechniques, de prélèvement et de soins, la sécurité microbiologique des PSL est assurée par les éléments de maîtrise process : travail en circuit clos et connexions stériles, utilisation de matériel à usage unique, asepsie cutanée et désinfection des mains.

Le nettoyage <u>des sols</u> des zones I devra être réalisé par une détergence à l'aide de microfibre humide <u>sans produit chimique</u>, après un dépoussiérage.

Le nettoyage des autres éléments (sanitaires, meublants …) sera réalisé avec de la détergence chimique et d'une désinfection si nécessaire suivant les fréquences stipulées en annexe 1.

5.5.2.1 Méthodes d'entretien par type de surface (Cf Annexe 1)

Types de surfaces	Méthode d'entretien
Sols	✓Aspiration systématique des bureaux et salle de pause, collation et de réunion, circulations et locaux techniques – ✓Dépoussiérage humide préalable pour les laboratoires en zones mineures si aspiration pas possible Détergence
Surfaces verticales et horizontales *Bureaux, chaises, piètement des chaises, dessus des armoires, étagères ou coffrets muraux, parois des chambres froides, tuyauteries, plinthes, radiateurs, extincteurs, rebords des fenêtres, bouches d'aération, zones de toiles d'araignées, portes, cadres, miroirs…*	Dépoussiérage humide
Points de contact *Poignées de porte, digicode, interrupteurs d'éclairage, rampes, robinets, poignées de toilettes, boutons muraux, boutons d'ascenseurs, distributeur de serviettes ou savon et tous autres points de contacts pouvant être identifiés en dehors du matériel ou équipement médical*	Détergence
Surfaces sanitaires *Lavabos et robinets, WC, bacs de douche*	Détergence-Désinfection

5.5.3 Zones d'activité à risques majeurs

Les zones majeures concernent exclusivement les <u>ZAC de Bordeaux, Poitiers et Limoges</u>. La méthode d'entretien et fréquences sont précisées en annexe 1 pour suivre les protocoles.

5.5.3.1 Contrôles microbiologiques

Des contrôles microbiologiques pour vérifier la qualité du bionettoyage en zones majeures sont effectués par l'EFS NVAQ. Les critères de ces contrôles sont ceux prévus par les différents référentiels rappelés dans le présent CCTP. Des seuils d'alerte et d'action sont définis en interne conformément ***aux bonnes pratiques de thérapie cellulaire*** en vigueur. Tout dépassement du seuil d'action est considéré comme une non-conformité au regard du bionettoyage

Ces seuils seront transmis annuellement par l'activité ITC au titulaire. L'activité apportera la preuve au titulaire que la prestation est en cause en cas de dépassement de seuil.

Le titulaire prendra alors à sa charge le bionettoyage correctif.

5.5.3.2 Circuits de nettoyage

Des circuits détaillant le cheminement des opérations de nettoyage - désinfection sont proposés par le Titulaire. Ils doivent être validés par les Services Généraux NVAQ et par les responsables des services des concernées

5.5.3.3 Matériel (zone majeure)

Utilisation d'un matériel adapté aux ZACs, propre et spécifiquement entretenu.

Les matériels des zones d'activité contrôlée sont dédiés pour chacune des zones et entreposés dans les endroits désignés par le service.

Les consommables utilisés pour le nettoyage des sols et des surfaces sont à usage unique et adaptés aux ZACs.

5.5.3.4 Habillement

Le personnel du Titulaire applique les procédures d'accès et d'habillement correspondant à chacune des zones.

Des tenues spécifiques sont nécessaires pour l'entrées dans les ZACs, elles sont fournies et entretenues par l'EFS NVAQ. Sinon, le Titulaire met à la disposition de ses agents et assure l'entretien des tenues dédiées aux autres locaux.

5.5.3.5 Produits

Les produits utilisés sont des détergents - désinfectants à activité anti-microbienne, anti-virale et anti- fongique. Des détergents purs sont également utilisés pour les bionettoyages en 3 temps

Pour la détergence - désinfection, deux produits de composition différente et donc de spectres d'activité différents sont utilisés en alternance d'une semaine sur l'autre dans les zones majeures.

La liste des produits utilisés est fournie aux services généraux de l'EFS NVAQ, accompagnée des Fiches de Données Sécurité et des fiches techniques. Toute modification dans la liste de ces produits doit être préalablement signalée pour accord par les services généraux de l'EFS NVAQ.

Les produits à diluer seront préférentiellement fournis en dosette afin de garantir le respect d'une bonne dilution.

5.5.3.6 La désinfection

La désinfection limite les risques de contamination en diminuant le taux de micro-organismes présents.

La désinfection peut se pratiquer en utilisant au choix :

- Un produit désinfectant ou l'utilisation d'un produit combiné détergent-désinfectant, assurant à la fois la détergence et la désinfection en une seule étape ;
- Un appareil sous pression générant de la vapeur d'eau sous pression (4 à 10 bars) à haute température (120 à 180°C). Cet appareil doit répondre à la norme NF T-72-110.

➢ **Le bionettoyage en 2 temps**

Une phase de balayage humide suivie après séchage d'une phase de détersion/désinfection ou désinfection pure

➢ ***Le bionettoyage en 3 temps***

L'entretien associant détergence, rinçage, séchage et désinfection est appelé bionettoyage en 3 temps.

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

6 DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS A OBLIGATIONS DE MOYENS

Cette partie du CCTP concerne toutes les opérations envisagées dans le cadre du présent marché qui sont soumises à la fois à des obligations de résultats et à des obligations de moyens.

Les obligations de moyens exigées ici se justifient par le fait :

- Que le Titulaire s'engage à mettre à disposition de l'EFS NVAQ les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réalisation des prestations concernées ;
- Qu'un nombre minimal et incompressible de prestations, à planifier durant l'année, est demandée au Titulaire pour la vitrerie.

Ces prestations sont :

- La gestion des déchets
- Le nettoyage des surfaces vitrées et volets
- Les prestations ponctuelles
- Certaines prestations annexes sur le site de Bordeaux Pellegrin cf 6.4

Ces quatre types de prestations, et les moyens attendus pour les réaliser, sont exposés et développés ci-dessous.

6.1 Gestion des déchets

L'EFS NVAQ produit deux principaux types de déchets :

- Déchets de type ménagers (déchets industriels banals DIB),
- Déchets d'activité de soins à risques infectieux (DASRI).

Les personnels intervenants du Titulaire devront transférer vers les lieux de stockage et/ou d'enlèvement les déchets de type ménager.

Pour certains sites, le Titulaire se charge du transfert sur le trottoir devant le site EFS des conteneurs de déchets ménagers et assimilés la veille des jours de ramassage. Le personnel chargé de la prestation doit se conformer au calendrier de ramassage en vigueur dans les sites concernés.

Ces spécificités seront précisées lors des visites de site. Ce transfert de déchets se fera suivant les instructions fournies par l'EFS NVAQ lors de la mise en place du marché.

Pour le site de Bordeaux : l'enlèvement des déchets est réalisé conformément à l'article 6.1.2 du présent CCTP.

Le Titulaire s'engage à :

- Manipuler les DASRI en suivant strictement les consignes de sécurité en vigueur à l'EFS NVAQ et en respectant les directives données par la personne désignée par l'EFS NVAQ ;
- Ne pas humidifier les emballages DASRI en carton.

6.1.1 Particularités des déchets à risques infectieux

Les déchets d'activité de soins à risques infectieux et assimilés, solides ou liquides, relèvent d'une des catégories suivantes :

- Matériel et matériaux piquants ou coupants destinés à l'abandon, qu'ils aient été ou non en contact avec un produit biologique ;
- Produits sanguins à usage thérapeutique incomplètement utilisés ou arrivés à péremption ;
- Résidus de DMU destinés au prélèvement et au recueil de produits sanguins, qu'ils aient été ou non en contact avec un produit biologique ;
- Déchets anatomiques humains, correspondant à des fragments humains non aisément identifiables ;
- Effluents liquides d'automates de laboratoire.

Pour information, la masse totale de DASRI produits en 2024 par le site de Bordeaux de l'EFS NVAQ est de 103 tonnes. Les autres déchets sont les emballages et résidus de matériaux à éliminer par recyclage. Pour information en 2024 l'enlèvement des DASRI sur le site de Poitiers est de 52 tonnes.

- Collecte des contenants à DASRI aux portes des services (lieu de groupage à déterminer avec les responsables de services) ;
- Transfert des contenants à DASRI dans le local externe dédié à leur stockage et dans les conteneurs grand volume dédié à leur enlèvement ;
- Enregistrement quotidien pour la traçabilité des contenants à DASRI transférés en conteneurs (cahier de suivi des transferts) : date du jour, service d'origine, numéro de conteneur grand volume, nombre de contenants à DASRI transféré, visa ;

Avant la collecte, le titulaire contrôlera la fermeture définitive des contenants à DASRI et l'existence de leur identification (EFS-NVAQ – service – date et étiquette code à barre éventuelle).

En cas d'anomalie de fermeture, le Titulaire rectifiera immédiatement l'anomalie et collectera le contenant fermé de manière inviolable. En cas d'anomalie d'identification, le Titulaire la signalera immédiatement à la personne désignée par l'EFS NVAQ, et laissera le contenant sur le lieu de collecte du service. Le personnel de l'EFS NVAQ identifiera le contenant qui pourra être collecté au passage suivant.

6.1.2 Prestation particulière de collecte des déchets uniquement sur les sites de Bordeaux-Pellegrin et de Poitiers

- **Prestations attendues sur le site de Bordeaux Pellegrin**

Pour le site de Bordeaux Pellegrin, le Titulaire se charge de la collecte interne des déchets en début, milieu et en fin de journée. La collecte concerne :

- Les déchets d'activités de soins à risque infectieux (DASRI) ;
- Les cartons d'emballage ;
- Les déchets de plastique ;
- Les palettes et déchets de bois.
- La Carboglace
- Le Polystyrène

Le titulaire effectue les prestations suivantes 3 fois par jour, sur cinq jours, du lundi au vendredi inclus.

- **Prestations attendues sur le site de Poitiers**

Pour le site de Poitiers, le Titulaire se charge de la collecte interne des déchets, deux fois le lundi et 1 fois par jour du mardi au vendredi selon les horaires à définir avec le site.

La collecte concerne :

- Les déchets d'activités de soins à risque infectieux (DASRI) ;
- Les cartons d'emballage ;
- Les déchets de plastique.
- Les palettes et déchets de bois
- Le Polystyrène

Ne sont pas inclus les prestations suivantes, effectuées par le CHU de Poitiers :

- Mise en conteneur grand volume ;
- Gestion des bordereaux de suivi d'élimination des déchets ;

6.1.2.1 Autres déchets

- Collecte des déchets dans les lieux dédiés à leur stockage ;
- Transfert des déchets dans la benne de transport ou dans les conteneurs grand volume dédié à leur enlèvement.

6.1.2.2 Organisation, matériels et équipements de protection individuelle

L'EFS NVAQ fournit les matériels nécessaires à la réalisation des prestations (chariots, etc.).

Le port des gants de protection et d'une blouse fermée est obligatoire pour la collecte des contenants à DASRI et doit être fourni par le Titulaire. Le Titulaire fournira à son personnel de collecte les équipements de protection individuelle indispensables à la réalisation des prestations.

6.2 Nettoyage des surfaces vitrées et des volets

6.2.1 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.

Les vitrages se divisent en 2 catégories :

- Vitrages extérieurs : vitrage en façade et pignons, en terrasse et/ou en couverture des bâtiments ;
- Vitrages intérieurs : vitrage des cloisons, portes, patios, oculus, châssis, verrière, etc.

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

La prestation vitrerie ne comprend pas les cloisons vitrées des laboratoires spécialisés et des plateaux techniques de préparation des PSL, dont le nettoyage des vitres fait partie intégrante de celui des cloisons.

6.2.2 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 en 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, 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 la personne désignée par l'EFS NVAQ.
- Le Titulaire emploie à cette tâche, aussi souvent que nécessaire, 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 la personne désignée par l'EFS NVAQ.
- 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 la personne désignée par l'EFS NVAQ constaterait en cours de marché.

De façon générale, la personne désignée par l'EFS NVAQ 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 serait 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 NVAQ et sans aucun surcoût pour ce dernier.

Ces impératifs justifient le caractère obligatoire de la visite préalable des sites qui permet au Titulaire :

- D'évaluer précisément les moyens nécessaires pour mener à bien ce type de prestations, surtout dans les endroits difficiles d'accès ;
- D'accepter en connaissance de cause les conditions existantes ou alors d'émettre des réserves précises et documentées dans le document « compte rendu de la visite obligatoire »,
- De s'interdire ainsi, durant le marché, l'évocation de difficultés d'accès non prévues pour justifier la réévaluation des prix initiaux.

6.2.3 Fréquence prévisionnelle de nettoyage des surfaces vitrées

Nombre minimal de prestations à réaliser dans l'année :

Prestations trimestrielles
Nettoyage des deux faces des vitreries extérieures et intérieures, et de leur encadrement, accessibles sans technicité particulière (sauf pour le site de Pessac ENORA où seul l'intérieur est à réaliser).
Prestations annuelles
Nettoyage des volets. Nettoyage intérieur et extérieur des vitreries, et de leur encadrement, accessibles avec technicité particulière et équipements de prévention et de protection conformes.

L'EFS NVAQ se donne toutefois la possibilité de déclencher des passages supplémentaires, en fonction de divers critères (météorologie, tenue de manifestations sur le site, etc.).

Pour garantir les prestations minimales prévues pour chaque site, le titulaire proposera en début de marché un planning annuel prévisionnel pour chacun des sites EFS NVAQ aux Services Généraux. La date exacte de toute intervention sera arrêtée en concertation avec la personne désignée par l'EFS NVAQ et par écrit au moins 15 jours avant l'intervention.

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer pendant les heures d'ouverture des services, à condition qu'un planning d'intervention détaillé soit établi et transmis à la personne désignée par l'EFS NVAQ au moins 15 jours avant l'intervention.

L'intervenant doit, en outre, se présenter auprès de la personne désignée par l'EFS NVAQ pour recueillir les consignes particulières éventuelles avant de commencer son intervention.

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.

La personne désignée par l'EFS NVAQ prend en charge les autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures aux bâtiments, sur la voirie en particulier.

6.3 Prestations ponctuelles à la demande de la personne désignée par l'EFS NVAQ

Des demandes ponctuelles non prévisibles (en complément des prestations courantes) peuvent être demandées par la personne désignée par l'EFS NVAQ. Ces prestations sont essentiellement les suivantes :

- Remise en état après travaux ;
- Remise en état après dégâts ;
- Mise à blanc des zones à atmosphère contrôlée Bordeaux, Limoges et Poitiers ;
- Nettoyage et désinfection complète des chambres froides (sols, murs, plafonds et étagères) ;
- Dépoussiérage, nettoyage et mise en cire des sols thermoplastique ou PVC ;
- Gros nettoyages spécifiques (par exemple, locaux techniques, rayonnages d'archives, etc.) ;

- Balayage mécanique des abords (parkings, allées, voirie), ramassage des détritus ;
- Nettoyage haute pression 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 NVAQ, mentionnant le lieu d'exécution et la date souhaitée pour la réalisation des prestations envisagées ;
- De l'établissement d'un devis préalable par le Titulaire, 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 le temps estimé de la prestation 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.

6.4 Prestations annexes Bordeaux Pellegrin :

Il s'agit de prestations complémentaires exclusivement assurées sur le site de Bordeaux Pellegrin, un poste Laverie, un poste fontaines/ réapprovisionnement et relation avec les activités pour l'organisation et la planification des interventions du titulaire telles que précisées ci-dessous :

- ✓ Chef(fe) d'équipe présent sur site pour superviser l'équipe jusqu'à leur départ et en poste jusqu'à 11h du lundi au vendredi :
  - ➢ Organisation, planification et suivi général des prestations y compris ponctuelles, suivi administratif et tableaux de bord, coordination avec l'équipe et relation avec les services généraux au quotidien.
- ✓ Poste laverie au quotidien selon annexe 6.
- ✓ Poste fontaines selon annexe 7.
  - ➢ Nettoyage des fontaines hebdomadaire
  - ➢ Réapprovisionnement des gobelets (fournis par l'EFS) bi-hebdomadaire.
- ✓ Recharge hebdomadaire dans les salles de pauses et de réunion des essuie-tout, liquide vaisselle, éponges, gel hydroalcoolique et lingettes désinfectantes fournis par l'EFS.

7 MODALITES DE CONTROLE DE LA PRESTATION

7.1 Introduction

La qualité du nettoyage sera vérifiée par l'examen de quatre critères : l'aspect, le confort, la propreté et l'hygiène :

- L'aspect est la première impression visuelle de netteté qu'offre un local et ses équipements.
- Le confort est apprécié au travers des perceptions olfactives, tactiles et auditives ainsi qu'au travers de l'impression générale de bien-être qui résulte de l'opération de nettoyage.
- La propreté est contrôlée visuellement :
    - Présence de déchets et poussières pour les salissures non adhérentes ;
    - Relevé des taches, de l'encrassement et des traces grasses de doigts pour les salissures adhérentes.
- L'hygiène est contrôlée pour les zones majeures par des prélèvements microbiologiques à fréquences définies dans le plan annuel d'échantillonnage interne de l'EFS NVAQ.

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

- L'autocontrôle : il s'agit de l'ensemble des processus par lesquels le Titulaire s'oblige à une surveillance quotidienne du niveau qualitatif de ses prestations et grâce auxquels, le cas échéant, il procède spontanément et sans délai aux mesures correctives nécessaires.
- Le contrôle contradictoire : il se compose d'opérations ciblées de vérification sur le terrain, faites conjointement par la personne désignée par l'EFS NVAQ et le(s) contrôleur(s) nommé(s) par le Titulaire et dont les résultats peuvent, selon les cas, amener la personne désignée par l'EFS NVAQ à :
    - Constater l'obtention des résultats attendus ;
    - Constater des anomalies et demander au Titulaire les actions correctives nécessaires dans les délais prévus au CCAP ;
    - À procéder à l'application des pénalités prévues au CCAP, dans les cas de défaillance avérée et non corrigée dans les délais convenus.

  L'EFS NVAQ se réserve cependant le droit, de façon ponctuelle ou permanente, et à tout moment du marché, de recourir à un troisième outil :
- Un contrôle interne et spontané, c'est-à-dire réalisé au quotidien par la personne désignée par l'EFS NVAQ, sans intervention ni participation du Titulaire. Dans ce dernier cas, le Titulaire serait malgré tout le premier alerté en cas de détection d'anomalies et les solutions seraient recherchées en commun.

7.2 Autocontrôle

Pour assurer au mieux cet autocontrôle, l'EFS NVAQ 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.

L'EFS NVAQ attend un niveau professionnel d'encadrement en parfaite adéquation tant avec la nature de la prestation qu'avec le contexte local.

La constitution et la qualité de l'équipe d'encadrement déployée par le Titulaire dans le cadre de ce marché est jugée cruciale sur les points suivants :

- Conformité de l'équipe au descriptif fourni dans le cadre de réponse :
    - Dans un délai d'un mois à compter de la notification, le Titulaire présentera tous les membres de l'équipe à la personne désignée par l'EFS NVAQ (en précisant identité, fonctions, périmètre, horaires prévisionnels de présence, numéro de téléphone de contact, adresse mail).
    - Tout changement de constitution de cette équipe devra faire l'objet, au préalable, d'une information de la personne désignée par l'EFS NVAQ et sera soumis à son approbation avant de pouvoir être traduite dans les faits.

- Disponibilité :
    - Les encadrants doivent être aisément joignables en permanence sur leur tranche horaire d'activité, par leur propre personnel et par la personne désignée par l'EFS NVAQ ;
    - Le Titulaire informe la personne désignée par l'EFS NVAQ, préalablement ou dans les plus brefs délais, de toute absence d'un encadrant (congés ou absence pour maladie, etc.) ;
    - Toute absence d'un encadrant supérieure à une journée calendaire doit impérativement faire l'objet d'un remplacement par une personne de compétence équivalente ;
    - Le Titulaire s'engage à assurer pour la personne désignée par l'EFS NVAQ un contact téléphonique, même en dehors des heures d'intervention, avec un représentant de la société habilitée à prendre des décisions. Ceci permettra, en cas de besoin, d'alerter le Titulaire sur tout incident ou problème entrant dans le cadre du présent marché.

- Réactivité :
    - Les encadrants doivent être présents sur le terrain et capables d'initiatives rapides pour prendre les mesures correctives nécessaires en cas d'anomalies détectées.

- Motivation :
    - Les encadrants doivent être vigilants quant au niveau de la qualité qu'ils observent et viser à créer et maintenir la motivation de leur équipe.

Pour la traçabilité de ces autocontrôles, le Titulaire choisit l'outil qui lui convient. Cet outil sera présenté à la personne désignée par l'EFS NVAQ lors de la mise en place du marché.

Le Titulaire s'engage, sur simple demande de la personne désignée par l'EFS NVAQ, à communiquer les données et constatations techniques qu'il recueille lors de ses autocontrôles

Le Titulaire s'engage à des actions régulières de reporting, au minimum deux séances par année contractuelle, réunissant son équipe d'encadrement de terrain, un responsable Qualité et des représentants de l'EFS NVAQ. Les dates de ces séances sont fixées d'un commun accord entre le Titulaire et l'EFS NVAQ.

Le Titulaire et l'EFS NVAQ restent toutefois libres d'en provoquer davantage et autant qu'ils le souhaitent, dès lors qu'ils le jugent nécessaire pour le bien de la prestation.

7.3 Contrôle contradictoire

Des personnes désignées par l'EFS NVAQ réaliseront des constats périodiques sur le mode contradictoire, c'est-à-dire en présence des représentants du Titulaire, dans un esprit de partenariat.

La fréquence de ces contrôles peut être mensuelle mais ne sera pas supérieure à un trimestre et sera définie avec la personne responsable désignée de l'EFS. Les dates sont planifiées annuellement d'un commun accord entre la personne désignée par l'EFS NVAQ et les personnels du Titulaire et ce dès le début de la mise en place du marché.

Un seuil d'acceptabilité de 80% de prestations conformes est exigé pour les zones mineures. Dans le cas d'un contrôle non conforme soit une note inférieure à 80% les actions correctives doivent être réalisées sous 48H, au-delà ou dans le cas de la non-exécution des actions correctives la pénalité prévue au CCAP à l'article 5.7.2.1 s'applique.

Pour les zones majeures la prestation attendue doit être à 100% de conformité. Dans le cas de non-conformité avérée dans les zones majeures l'action correctives doit être réalisée sous 24h au-delà ou dans le cas de la non-exécution des actions correctives la pénalité prévue au CCAP à l'article 5.7.2.1 s'applique.

Toute note inférieure au seuil défini donne lieu obligatoirement à un contrôle supplémentaire sur site qui a lieu impérativement 48h après le contrôle initial et doit permettre de constater la disparition de toutes les anomalies, ou au moins la mise en place effective d'actions correctives. Il donne lieu à une nouvelle fiche de contrôle qui sera jointe à la première et versée au dossier de suivi détenu par la personne désignée par l'EFS NVAQ.

Le contrôle portera sur des points précis, connus et mesurables correspondant aux critères de propreté du type de zone et servant de base objective à la mesure du résultat. Ces points sont arrêtés d'un commun accord lors de la mise en place du marché et listés en vue de l'élaboration d'une « fiche de contrôle ». Ainsi que sur le respect des procédures, l'utilisation adéquate des produits et matériels et l'aspect macroscopique des locaux.

Ces fiches **sur support informatique** doivent être conformes aux modèles fournis par l'EFS NVAQ (voir annexe1).

Les modèles de fiches de contrôles contradictoires sont utilisés en support à l'évaluation des prestations :

- Les méthodes de mesure du résultat pour chaque point sont définies
- Le barème de notation applicable à l'issue de la mesure de chaque point de contrôle est défini avec à minima trois niveaux de qualité
- Les contrôles devront intégrer en complément des prestations, la vérification du local entretien, des équipements, la tenue des agents et la documentation.

7.3.1 Déroulement du contrôle

Chaque contrôle contradictoire est formalisé par une « Fiche de contrôle » proposée par le titulaire **au format dématérialisé**. La fiche de contrôle contradictoire mensuel sera utilisée à la date définie pour le contrôle, en présence des personnes EFS NVAQ désignées et d'un encadrant de l'entreprise du Titulaire.

Sur cette fiche est contradictoirement portée, pour chaque point de contrôle, une note en rapport avec la mesure faite, conformément aux éléments définis ci-dessus.

Les points qui ont fait l'objet d'un examen sont validés contradictoirement, un par un, la somme de tous les points est alors réalisée. Le total est une note inférieure, égale ou supérieure au seuil d'acceptabilité prévu pour le type de la zone contrôlée.

La fiche de contrôle est datée, porte clairement le nom du site, si nécessaire des précisions sur la zone contrôlée (service, étage, locaux), le nom des représentants des deux parties présentes au contrôle ainsi que leur signature.

7.3.2 Conséquences du contrôle

- Si la note est égale ou supérieure au seuil d'acceptabilité défini, le résultat est considéré comme atteint.

En ce cas, un exemplaire de la fiche est versé au dossier de suivi du nettoyage détenu par la personne désignée par l'EFS au-delà ou dans le cas de la non-exécution des actions correctives la pénalité prévue au CCAP à l'article 5.7.2.1 s'applique NVAQ. Il servira d'historique et de base de discussion pour les réunions de reporting.

- Si la note est inférieure au seuil d'acceptabilité défini, le résultat est considéré comme non atteint.

En ce cas, les mesures suivantes sont prises :

  - ✓ Les points responsables du faible score obtenu sont recensés en tant qu'anomalies et regroupés par ordre d'importance.
  - ✓ La signature par le Titulaire de la fiche de contrôle où figurent les anomalies constatées vaut mise en demeure pour la réalisation dans les délais prévus des mesures correctives et donc pour l'éventuelle application des pénalités en cas de défaillance en la matière.

- Si la note est inférieure au seuil et le résultat à nouveau négatif lors du contrôle supplémentaire, la personne désignée par l'EFS NVAQ :
  - ✓ Appliquera de plein droit les pénalités prévues au CCAP ;
  - ✓ Expédiera au Titulaire une lettre recommandée avec accusé de réception, détaillant les carences et anomalies observées lors du contrôle, fiche de contrôle et d'anomalies à l'appui.

7.3.3 Arbitrage en cas de désaccord sur les résultats du contrôle

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

- ✓ La personne désignée par l'EFS NVAQ doit envoyer au Titulaire un courrier recommandé 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 NVAQ 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 NVAQ 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 NVAQ.

7.4 Contrôle permanent

Conformément aux dispositions du présent CCTP, la personne désignée par l'EFS NVAQ 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 NVAQ.