CENTRE HOSPITALIER
Henri Laborit

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

APPEL D'OFFRES OUVERT (AOO)

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES ET SERVICES

REPRESENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR :	Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier LABORIT 370 avenue Jacques Cœur CS 10 587 86021 POITIERS Cedex
OBJET DE LA CONSULTATION :	Prestation de services de mise en propreté et de bio-nettoyage des locaux du Centre Hospitalier Henri LABORIT 86000 POITIERS
CCAP n° :	26S111
Numéro de Nomenclature :	7301 – Nettoyage courant des locaux 7304 – Nettoyage des vitres

SOMMAIRE

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES _____ 8

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ PUBLIC _____ 8

ARTICLE 2 – EXPLICATION DE L'ALLOTISSEMENT _____ 8

Lot 1 Prestation de Bio Nettoyage _____ 8

Lot 2 : Prestation de Vitrerie _____ 9

ARTICLE 3 – NOTION D'OBLIGATION DE RESULTAT _____ 10

Le lot 1 concerne les prestations de Bionettoyage en obligation de résultat. _____ 10

Le lot 2 qui couvre les Prestations de Vitrerie est en obligation de moyens. _____ 11

ARTICLE 4 – OBJECTIF _____ 11

ARTICLE 5 – CONNAISSANCE DES SITES ET RELEVÉ DES SURFACES VITRÉES – LOT N°2 PRESTATIONS DE VITRERIE _____ 11

ARTICLE 6 – REFERENCE NORMATIVE _____ 11

ARTICLE 7 – MODALITES D'EVALUATION ET SYSTEMES DE SUIVI _____ 12

7.1 Cahier des charges en termes de résultat. _____ 12

7. 2. Mise en route _____ 12

ARTICLE 8 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES _____ 12

8.1 A la charge du Centre Hospitalier Henri LABORIT _____ 12

8.2 A la charge du titulaire _____ 14

ARTICLE 9 – PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA COLLECTE ET L'EVACUATION DES DECHETS 16

9.1 Déchets solides _____ 16

9.2 Déchets liquides (Eaux résultant des opérations de lavage) _____ 16

ARTICLE 10 – PRESCRIPTION D'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR SITE _____ 16

10.1 État des lieux _____ 16

10.2 Accès aux locaux. _____ 17

10.3 Horaires et plages de travail. _____ 17

ARTICLE 11 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE MANAGEMENT DE LA QUALITE _____ 17

11.1 Protocoles de bio nettoyage. _____ 17

11.2 Fiches méthodes. _____ 18

11.3 Planning d'exécution. _____ 18

11.4 Traçabilité. _____ 18

11.5 Encadrement du personnel. _____ 18

11.6 Communication Client / Titulaire. 19
ARTICLE 12 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LA SECURITE 21
12.1 Analyse des risques professionnels (document unique) 21
12.2 Plan de prévention 22
12.3 Habilitation et formation sécurité 22
12.4 Signalement d'anomalies 22
ARTICLE 13 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE 23
13.1 Évacuation des déchets banaux. 23
13.2 Produits utilisés. 23
13.3 Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie. 23
13.4 Démarche développement durable. 23
DEUXIÈME PARTIE : RÉFÉRENTIEL DES PRESTATIONS EN OBLIGATION DE RÉSULTAT 25
ARTICLE 14 – DOMAINE D'APPLICATION 25
ARTICLE 15 – TERMINOLOGIE 25
15.1 – Unité de contrôle 25
15.2 – Secteur d'évaluation 26
15.3 – Famille d'évaluation – Famille de qualité 26
15.4 – Élément observé 26
15.5 – Critère d'évaluation 26
15.6 – Exigence attendue 27
15.7 – Coefficient de pondération 27
15.8 – Grille de contrôle qualité 27
15.9 – Niveau de conformité 27
ARTICLE 16 – DÉFINITIONS DES CRITÈRES DE PROPRETÉ 28
ARTICLE 17 – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE 29
ARTICLE 18 – ORGANISATION DES SECTEURS ET FAMILLES DE QUALITÉ 29
ARTICLE 19 – CLASSIFICATION DES LOCAUX SELON LES FAMILLES QUALITÉ 29
19.1 – Principes de classification 29
19.2 – Identification des familles qualité 29
19.3 – Correspondance entre les secteurs et les familles qualité 30
19.4 – Application des exigences qualité 31
ARTICLE 20 – EXIGENCES DE RÉSULTAT PAR FAMILLE QUALITÉ 31
20.1 – Principes généraux 31

20.2 – Exigences communes applicables aux familles qualité _____ *32*
20.3 – Exigences associées aux familles qualité _____ *32*
20.4 – Référentiel de contrôle _____ *34*
20.5 - Périmètre de l'obligation de résultat _____ *34*
ARTICLE 21 – MODALITÉS DE CONTRÔLE DES PRESTATIONS _____ *34*
21.1 – Principes du contrôle qualité _____ *35*
21.2 – Modalités de réalisation des contrôles _____ *35*
ARTICLE 22 – GRILLE DE CONTRÔLE QUALITÉ CONTRADICTOIRE _____ *36*
22.1 – Objet de la grille de contrôle _____ *36*
22.2 – Organisation de la grille d'évaluation _____ *36*
22.3 – Règles de notation _____ *36*
ARTICLE 23 – CALCUL DU NIVEAU DE CONFORMITÉ _____ *37*
ARTICLE 24 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS ET APPLICATION DES PÉNALITÉS lot1 _____ *37*
ARTICLE 25 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DE PROPRETE _____ *39*
25.1 Nettoyage des locaux avant manifestations _____ *39*
25.2 Nettoyage des locaux après manifestations _____ *39*
25.3 Entretien des abords extérieurs, des patios, des terrasses _____ *40*
25.4 Lessivage de murs tous locaux _____ *40*
25.5 Détachage des marches et des contremarches des escaliers _____ *40*
25.6 Cirage des sols en parquet _____ *40*
25.7 Vitrification des sols en parquet _____ *40*
25.8 Spray méthode des sols _____ *40*
25.9 Cristallisation des sols en pierre marbrière _____ *40*
25.10 Lavage de sol mécanisé _____ *41*
25.11 Lavage mécanisé des sols plastiques _____ *41*
25.12 Décapage des sols PVC et pose d'émulsion _____ *41*
25.13 Entretien des sols textiles par la méthode injection extraction _____ *41*
25.14 Entretien des sols textiles par l'opération combinée d'un shampooing moquette +41 méthode injection extraction _____ *41*
25.15 Entretien des sièges textiles par la méthode injection extraction (assisse + dossier) _____ *41*
25.16 Lessivage de faux plafonds _____ *41*

25.17 Enlèvement des graffitis _____ *42*
25.18 Dépoussiérage des voilages _____ *42*
25.19 Dépoussiérage des stores vénitiens _____ *42*
25.20 Chambre sortant _____ *42*
25.21 Chambre garde hors prestation hôtelière _____ *42*
25.22 Chambre garde avec prestation hôtelière _____ *42*
25.23 Bio nettoyage après travaux _____ *42*
25.24 Dépoussiérage du mobilier _____ *42*
25.25 Aspiration après sinistre _____ *43*
25.26 Nettoyage des parkings extérieurs _____ *43*
25.27 Nettoyage des parkings couverts _____ *43*
25.28 Essuyage des équipements de laboratoire _____ *43*
25.29 Equipement de matériels de cuisine _____ *43*
25.30 Rebord de fenêtres extérieures _____ *43*
25.31 Nettoyage des fauteuils roulants, lits et brancards _____ *43*
25.32 Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur inférieure à 3 m _____ *43*
25.33 Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur supérieure à 3 m _____ *44*
25.34 Lavage de la vitrerie intérieure de hauteur supérieure à 3 m _____ *44*
ARTICLE 26 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES HOTELIERES _____ *44*
26.1 Distribution des repas _____ *44*
26.2 Préparation des salles à manger _____ *44*
26.3 Distribution des repas au personnel soignant _____ *44*
26.4 Mise en chauffe des collations et repas _____ *45*
26.5 Débarrassage des plateaux _____ *45*
26.6 Désinfection des fontaines _____ *45*
26.7 Purge des points d'eau _____ *45*
26.8 Nettoyage de la vaisselle des petits déjeuners ou collation _____ *45*
26.9 Nettoyage des matériels et petits matériels des offices alimentaires _____ *45*
26.10 Réfection des chambres de gardes _____ *45*
26.11 Prestation Complémentaire Hors périmètre _____ *46*
26.12 Permanence _____ *46*
ARTICLE 27 – MODALITES DE RECEPTION _____ *46*

ARTICLE 28 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES _____ *46*
QUATRIEME PARTIE : LES PRESTATIONS DE VITRERIE LOT N°2 _____ *48*
ARTICLE 29 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE VITRERIE _____ *48*
29.1 – Périmètre des prestations _____ *48*
29.2 - Fréquence et période d'intervention _____ *48*
29.3 – Connaissance des sites et relevé des surfaces vitrées _____ *49*
29.4 – Organisation des interventions _____ *49*
29.5 – Moyens nécessaires à la réalisation des prestations _____ *49*
Catégorie 1 – Vitrages accessibles de plain-pied _____ *50*
Catégorie 2 – Vitrages accessibles avec perche ou matériel télescopique _____ *50*
Catégorie 3 – Vitrages nécessitant des équipements spécifiques d'accès _____ *50*
29.6 – Produits utilisés _____ *50*
29.7 – Protections des locaux et remise en état _____ *50*
29.8 – Sécurité des interventions _____ *51*
29.9 – Accès aux zones d'intervention et contraintes particulières _____ *51*
29.10 – Gestion des déchets liés aux interventions _____ *51*
ARTICLE 30 – CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES PRESTATIONS DE VITRERIE _____ *52*
ARTICLE 31 – TENUE VESTIMENTAIRE _____ *52*
ANNEXES _____ *53*

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ PUBLIC

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives **aux prestations de maintien en propreté des locaux des bâtiments** du Centre Hospitalier Henri LABORIT, dont la liste figure en l'article 2 du CCTP et en annexe 1.

Cela inclut- <u>selon les bâtiments</u> :

- **Les prestations de propreté des locaux tertiaires et zones de soins en obligation de résultat**
- **Des prestations complémentaires liées au maintien de la propreté des locaux et prestations hôtelières en obligation de moyen.**
- **Les prestations de vitreries intérieures et extérieures en obligation de moyen.**

ARTICLE 2 – EXPLICATION DE L'ALLOTISSEMENT

Le marché public est composé de **2 lots** selon la répartition suivante :

<u>Concernant les Prestations pour les zones tertiaires et zones de soins :</u>

Lot 1 Prestation de Bio Nettoyage en Obligation de Résultat pour les zones tertiaires et/ou zones de soins pour une superficie supérieure à 17 000 m2 décomposé en 24 lots techniques :

- Lot 1.1.1 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon ADMINISTRATIF
- Lot 1.1.2 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon LOGISTIQUE
- Lot 1.1.3 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon CESAM AFT
- Lot 1.1.4 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon COUSIN
- Lot 1.1.5 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon DIATKINE
- Lot 1.1.6 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon JANET
- Lot 1.1.7 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon LAGRANGE
- Lot 1.1.8 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon MINKOWSKI
- Lot 1.1.9 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon PINEL
- Lot 1.1.10 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon TOULOUSE
- Lot 1.1.11 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon URC Pierre DENIKER
- Lot 1.1.12 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon VAN GOGH
- Lot 1.1.13 : Site Poitiers – La Milètrie – Appartement TEST
- Lot 1.2.1 : Site Poitiers – CAPSYL
- Lot 1.2.2 : Site Poitiers – CMP Centre Médico Psychologique Gay Lussac

- Lot 1.2.3 : Site Poitiers – CSAPA Centre Soins Accompagnement Prévention Addictologie
- Lot 1.2.4 : Site Poitiers – Maison de l'Enfance et la Famille MEF
- Lot 1.2.5 : Site Poitiers – MOSAIQUE
- Lot 1.2.6 : Site Poitiers – VigilanS
- Lot 1.3.1 : Site Saint Benoît – Centre de Psychotraumatologie
- Lot 1.4.1 : Site Fontaine le Comte – L'ARCHE
- Lot 1.5.1 : Site Lusignan – CMP Centre Médico Psychologique
- Lot 1.6.1 : Site Châtellerault - CSAPA Centre Soins Accompagnement Prévention Addictologie
- Lot 1.6.2 : Site Châtellerault – PEPPSI Programme d'Évaluation Précoce de la Psychose et Séries d'Interventions

Concernant les Prestation uniquement de Vitrerie intérieure et extérieure

Lot 2 : Prestation de Vitrerie *– décomposé en 32 lots techniques*

- Lot 2.1.1 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon ADMINISTRATIF
- Lot 2.1.2 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon LOGISTIQUE
- Lot 2.1.3 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon CESAM AFT
- Lot 2.1.4 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon COUSIN
- Lot 2.1.5 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon DIATKINE
- Lot 2.1.6 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon JANET
- Lot 2.1.7 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon LAGRANGE
- Lot 2.1.8 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon MINKOWSKI
- Lot 2.1.9 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon PINEL
- Lot 2.1.10 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon TOULOUSE
- Lot 2.1.11 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon URC Pierre DENIKER
- Lot 2.1.12 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon VAN GOGH
- Lot 2.1.13 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon AMADEUS
- Lot 2.1.14 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon T. LAINE
- Lot 2.1.15 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon Restaurant du personnel
- Lot 2.1.16 : Site Poitiers – La Milétrie - Pavillon Centre social
- Lot 2.2.1 : Site Poitiers – CAPSYL
- Lot 2.2.2 : Site Poitiers – CMP Centre Médico Psychologique Gay Lussac
- Lot 2.2.3 : Site Poitiers – CSAPA Centre Soins Accompagnement Prévention Addictologie
- Lot 2.2.4 : Site Poitiers – MEF Maison de l'Enfance et la Famille
- Lot 2.2.5 : Site Poitiers – MOSAIQUE
- Lot 2.2.6 : Site Poitiers – VigilanS
- Lot 2.3.1 : Site Saint Benoît – Centre de Psychotraumatologie
- Lot 2.3.2 : Site Saint Benoît – CREATIV
- Lot 2.3.3 : Site Saint Benoît – MRPS
- Lot 2.3.4 : Site Saint Benoît – CECAT
- Lot 2.4.1 : Site Fontaine le Comte – L'ARCHE

- Lot 2.5.1 : Site Lusignan – CMP Centre Médico Psychologique
- Lot 2.6.1 : Site Châtellerault - CSAPA Centre Soins Accompagnement Prévention Addictologie
- Lot 2.6.2 : Site Châtellerault – PEPPSI Programme d'Évaluation Précoce de la Psychose et Séries d'Interventions
- Lot 2.6.3. : Site Châtellerault – DOLTO RUETSCH
- Lot 2.7.1. : Site Nieuil l'Espoir – Unité Jean-Baptiste PUSSIN

Les prestations proposées pour chacun des lots sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

	Pour les zones tertiaires et/ou zones de soins	**Prestations proposées**
Lot 1	Prestation de Bio Nettoyage en Obligation de Résultat pour les zones tertiaires et/ou zones de soins pour une **superficie supérieure à 17 000 m2** *Décomposé en 24 lots techniques*	Famille Qualité pour Presta Régulières Presta Complémentaires Presta Hôtelières Vitrerie
	Vitrerie	**Prestations proposées**
Lot 2	Prestation de **Vitrerie** – *décomposé en 33 lots techniques*	Vitrerie Uniquement

ARTICLE 3 – NOTION D'OBLIGATION DE RESULTAT

Le lot 1 concerne les prestations de Bionettoyage en obligation de résultat.

L'obligation de résultats est une **obligation en vertu de laquelle le prestataire est tenu d'un résultat précis et vérifiable**.
Sa responsabilité sera engagée sur la simple constatation que l'obligation n'a pas été exécutée.
Le prestataire ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en prouvant la survenance d'un cas de force majeure.

Les bâtiments et locaux objet de ce présent marché passé par le Centre Hospitalier LABORIT seront décomposés **en unités de contrôles**.
Conformément à l'article 15 de la deuxième partie du CCTP, on entend par unité de contrôles, (l'ensemble des secteurs et familles à nettoyer, composant tout ou partie d'un lot technique).
Les unités de contrôles et leur composition sont définies par le Centre Hospitalier LABORIT.

Le lot 2 qui couvre les Prestations de Vitrerie est en obligation de moyens.

La description des prestations attendues est indiquée dans la Quatrième partie de ce présent CCTP

ARTICLE 4 – OBJECTIF

L'objectif est d'obtenir un niveau de propreté conforme à l'obligation de résultat telle que décrite en seconde partie du présent CCTP.

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires en fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.) et intensité (prestations régulières, décapage, shampooing moquette, etc.) pour assurer ce résultat de manière homogène et régulier durant la période d'exécution du marché.

En cas de dégradation des sols liée à l'usage des locaux (usure rapide de l'émulsion des sols PVC, encrassement etc…), le titulaire du marché devra remettre en état à ses frais les sols autant de fois que nécessaire, pour garantir au client un aspect conforme à la qualité voulue par ce dernier.

ARTICLE 5 – CONNAISSANCE DES SITES ET RELEVÉ DES SURFACES VITRÉES – LOT N°2 PRESTATIONS DE VITRERIE

Dans le cadre de la préparation de son offre pour le **lot n°2 – Prestations de vitrerie**, le candidat est réputé avoir pris connaissance des sites concernés par le marché ainsi que des contraintes particulières liées aux prestations demandées.

Les prestations de vitrerie nécessitant une connaissance précise des surfaces à entretenir, le candidat devra réaliser, lors des visites organisées par l'établissement, les relevés et mesurages nécessaires à l'évaluation des prestations à réaliser.
L'établissement ne fournit pas de métrage exhaustif des surfaces vitrées. Il appartient donc au candidat d'identifier, lors des visites, les surfaces vitrées concernées, leurs caractéristiques, leurs conditions d'accès ainsi que les contraintes techniques associées.

Les prestations attendues au titre du **lot n°2** comprennent l'entretien des surfaces vitrées relevant du périmètre défini dans l'article 2 et en annexe 4 du présent CCTP.
Le titulaire ne pourra se prévaloir d'une méconnaissance des surfaces, des configurations des locaux ou des contraintes d'intervention dès lors que ces éléments pouvaient être identifiés lors de la visite préalable des sites.

ARTICLE 6 – REFERENCE NORMATIVE

Le document de référence pour l'application du présent CCTP est :

NF X 50-791 : Activités de service de nettoyage industriel
Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 06).

ARTICLE 7 – MODALITES D'EVALUATION ET SYSTEMES DE SUIVI

7.1 Cahier des charges en termes de résultat.

Les prestations objet du présent marché devront être conformes aux spécifications décrites dans la deuxième partie du CCTP définissant les différentes familles de qualité des prestations de maintien en propreté.

Les prestations feront l'objet d'une évaluation mensuelle par le CHL, dans les conditions fixées par les articles 1 et suivants de la Deuxième partie du présent CCTP.

7. 2. Mise en route

Dès le début de l'exécution du marché, le CHL procédera ou fera procéder à des évaluations mensuelles suivant les dispositions décrites dans la Deuxième partie du CCTP, afin d'évaluer le niveau de qualité fourni.

Durant les trois premiers mois d'exécution du marché, période de mise en route du marché, les non-conformités relevées au moment des évaluations, devront faire l'objet d'actions correctives concertées entre le CHL et le titulaire du marché avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties lors des réunions mensuelles. Aucune pénalité liée au résultat des évaluations (Deuxième partie du CCTP) ne sera attribuée durant cette période.

Dès la fin de la période de « mise en route », soit 3 mois à compter de la notification du marché, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis, conformément à la deuxième partie du présent CCTP.

ARTICLE 8 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES

8.1 A la charge du Centre Hospitalier Henri LABORIT

8.1.1 Locaux techniques

Des locaux techniques sécurisés seront mis à la disposition pour le stockage des produits. Dans la mesure du possible, ces locaux ménages seront mis à disposition dans chaque secteur.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.
Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

Il est interdit d'utiliser ces locaux comme vestiaire ou local détente.

8.1.2 Locaux vestiaires

Des locaux vestiaires seront mis à disposition du titulaire sur le site de la Milétrie, ainsi qu'un espace d'accueil, un local de stockage et un espace lingerie.

Les petits mobiliers sont fournis par le CHL. Les équipements de lingerie, de bureautique et assimilés sont à la charge du titulaire.

8.1.3 Énergie électrique et eau

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par le CHL, dans la limite des moyens techniques disponibles. Des sous-compteurs pourront être installés afin de suivre les consommations et d'en permettre, le cas échéant, la refacturation.
Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le CHL. Les appareils du type monobrosse, lave linge ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.
Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire du marché s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux. Le titulaire pourra toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux auprès du CHL, précisant les motifs de la demande.

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

8.1.4 Fourniture des consommables

Le Centre Hospitalier LABORIT fournira au titulaire, le papier hygiénique, le savon liquide, les essuie-mains, les équipements de propreté (balayette, porte balayette, support poubelle et corbeille) nécessaires à l'approvisionnement des sanitaires, les sacs poubelles et contenants des DASRI et assimilés. Le transport de ces fournitures du magasin aux différentes unités devra être effectué dans un véhicule propre, fermé et adapté, garantissant leur protection contre toute souillure, détérioration ou contamination.
Le titulaire devra remettre mensuellement aux gestionnaires du marché un tableau de suivi des consommables (unité/ secteur / référence produit / quantité mise en place…).

8.2 A la charge du titulaire

8.2.1 Consommables et fournitures

Le titulaire assurera la mise en place des consommables (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains, balayette, porte balayette, …). Les consommables sont fournis par le CHL.

Le chiffrage de la livraison et de la mise en place de ces consommables sur site sera inclus dans le montant de la prestation.

Par ailleurs, le titulaire mettra en place les sacs poubelles pour les déchets banaux de couleur autre que jaune (hors DASRI), la fourniture des sacs est à la charge du CHL.

8.2.2 Produits de nettoyage

Le titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté.
Les produits utilisés doivent répondre aux normes AFNOR et aux normes de biodégradabilité.

Les produits devront impérativement recevoir l'agrément préalable du CHL.

Le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :
- d'une notice détaillée précisant notamment leurs compositions, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation,
- d'un échantillon référence de ces produits (sur demande),
- des fiches de données sécurités FDS (16 points).

Tous les produits utilisés par le titulaire seront impérativement identifiés et seront soumis à étiquetage sur des récipients adaptés.

Le Centre Hospitalier Henri LABORIT se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.

Le Centre Hospitalier Henri LABORIT pourra interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou non compatibles avec l'activité hospitalière.

Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tout dommage causé par les produits de nettoyage aux installations et équipements de l'établissement engage la responsabilité du titulaire.

8.2.3 Fourniture et qualité des matériels

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du présent marché. Le titulaire établira la liste des matériels utilisés et la transmettra au Centre Hospitalier Henri LABORIT.

Cette liste devra être accompagnée :

- d'une notice technique en français, précisant notamment la provenance de ces matériels et leur conformité aux normes de sécurité
- des références d'utilisation
- la date d'achat
- le protocole d'entretien.

Ces matériels devront être en parfait état de fonctionnements, propres et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité devra être fournie au Centre Hospitalier Henri LABORIT.
A ce titre, le titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale de l'établissement**,** pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire, à ses frais. Le titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

De plus, l'établissement se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou manquements aux règles d'hygiène.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de propriété de l'établissement (en cas de dégradation de son fait).

Par ailleurs, le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit. De plus, le matériel électrique ne doit pas être branché sur le système de sécurité de l'hôpital.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

8.2.4 Tenue vestimentaire

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté en milieu hospitalier, les exigences de sécurité (y compris pour les prestations de vitrerie) et les règles indispensables à la qualité d'hygiène.

La tenue devra obligatoirement être de type blouse, comporter des chaussures de travail, et ne pourra être assimilée à celle du personnel du Centre Hospitalier Henri LABORIT.

Cette tenue sera identifiée par le logo du titulaire ainsi qu'un badge nominatif au nom de l'agent.

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des tenues vestimentaires des agents de service du titulaire sont à la charge du titulaire.

ARTICLE 9 – PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA COLLECTE ET L'EVACUATION DES DECHETS

Le titulaire devra respecter l'évacuation des déchets et le tri sélectif mis en place au niveau du Centre Hospitalier Henri LABORIT.

9.1 Déchets solides

Les déchets solides incombant au titulaire ne seront que des déchets (ordures ménagères) issus des locaux et abords extérieurs dont il aura la charge.

Le titulaire évacuera dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets, les ordures ménagères provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et ceux contenus dans les corbeilles à papiers et poubelles.

Cette évacuation devra être effectuée immédiatement après la fin du travail. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments, la nuit, le week-end ou dans la journée.
Par ailleurs, le titulaire devra prévenir le Centre Hospitalier Henri LABORIT du niveau de remplissage des containers de manière qu'aucun sac ne puisse être déposé à même le sol.

9.2 Déchets liquides (Eaux résultant des opérations de lavage)

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées impérativement dans les locaux équipés de vidoirs s'il en existe sur le niveau considéré. Dans le cas contraire, ces eaux seront impérativement vidées dans le local réservé au titulaire.

Nota : Le remplissage et vidange des seaux sont formellement interdits dans les lavabos.

ARTICLE 10 – PRESCRIPTION D'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR SITE

10.1 État des lieux

L'état des lieux doit se faire en présence du Centre Hospitalier Henri LABORIT et du titulaire dans le un délai de 1 mois à compter de la notification du marché.

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non propreté à caractère irréversible et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Dans ce cas, le titulaire devra le signaler à l'établissement adhérent dans un délai de 3 mois à compter de la notification du marché.

Une validation contradictoire sur site sera réalisée à compter de l'expiration de ce délai.

Toute surface non signalée dans les conditions visées au présent article doit être entretenue aux conditions définies par le présent CCTP.

10.2 Accès aux locaux.

Les trousseaux de clés ou passes seront mis à disposition du titulaire. Ces clés (ou passes) permettront aux agents d'ouvrir et de refermer les locaux à nettoyer.
Les clés et passes devront rester anonymes et ne comporter aucune indication permettant d'identifier les locaux ou les accès concernés. Ils seront exclusivement utilisés par le personnel du titulaire affecté au marché et ne pourront être prêtés ou remis à des tiers.
Sur le site de la Milétrie, les clés devront rester dans l'établissement et ne pourront en aucun cas être emportées hors site. Un local collectif étant mis à disposition du titulaire pour leur conservation.
Toute perte, détérioration, reproduction ou utilisation non autorisée d'une clé ou d'un passe pendant la réalisation du marché sera facturée au titulaire.

10.3 Horaires et plages de travail.

Les opérations de mise en propreté devront s'effectuer en semaine et éventuellement le week-end et jours fériés en fonction des obligations de continuité de service des locaux concernés dans une plage horaire compatible avec les besoins des services.

Les plages horaires d'intervention sont définies dans l'annexe 1 du présent CCTP.

Le titulaire aura la charge de fournir le planning et les horaires d'intervention à l'établissement par unité et/ou secteur. Il devra prendre en compte dans l'élaboration du planning les contraintes des services hospitaliers et le faire valider par le Centre Hospitalier Henri LABORIT.
Les plannings et horaires d'interventions pourront être vérifiés au cours du marché. Ils devront être maintenus en permanence à jour et transmis chaque mois au Centre Hospitalier Henri LABORIT.

ARTICLE 11 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE MANAGEMENT DE LA QUALITE

11.1 Protocoles de bio nettoyage.

Le titulaire précisera la liste de ses protocoles ;

Le mode opératoire de la prestation devra respecter les protocoles du Centre Hospitalier Henri LABORIT, annexe 3 du CCTP.
Le Titulaire devra les prendre en compte et les respecter en adaptant ses fiches techniques. Ces fiches techniques devront être validées par le Centre Hospitalier Henri LABORIT.

Les protocoles visés au premier alinéa du présent article indiquent les qualités des produits, les méthodologies et les fréquences préconisées de nettoyage afin d'obtenir un niveau d'hygiène satisfaisant sur le secteur.

Toutefois, ces fréquences devront être augmentées, si nécessaire, afin d'obtenir le niveau de propreté requis par le présent CCTP.

Par ailleurs, les protocoles peuvent être aménagés en fonction des contraintes du Centre Hospitalier Henri LABORIT. Dans ce cadre, ils seront soumis à l'Equipe opérationnelle d'Hygiène du CHL pour validation.

11.2 Fiches méthodes.

Le titulaire joindra impérativement les fiches méthodes relatives à la bonne réalisation des prestations, conformément au vocabulaire normalisé NFX 50-790.

Ces fiches devront être connues par le personnel du titulaire et reprennent : les modes opératoires, les produits, les matériels et consommables utilisés. Elles seront communiquées au Centre Hospitalier Henri LABORIT au terme du délai de mise en route.

11.3 Planning d'exécution.

Le titulaire du marché est engagé contractuellement par le planning d'exécution des prestations pour chaque secteur. Ce planning sera modélisé dans son offre et sera communiqué au Centre Hospitalier Henri LABORIT au terme du délai de mise en route. Il sera maintenu à jour en permanence.

11.4 Traçabilité.

Le titulaire doit assurer la traçabilité de ses autocontrôles (Article 21.2.2 deuxième partie du CCTP) et de la réalisation des prestations définies aux plannings d'exécution. Ces informations sont transmises au Centre Hospitalier Henri LABORIT lors des réunions mensuelles.

11.5 Encadrement du personnel.

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent non œuvrant responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application du présent CCTP. Ce responsable de l'encadrement (ainsi

que son éventuel remplaçant) sera formé au management et aux techniques de mise en propreté, il participera à la visite des sites.

Le titulaire doit s'assurer que le personnel en charge de l'exécution des prestations possède les pré-requis nécessaires et notamment la compréhension des observations qui peuvent être faites ainsi que la connaissance des précautions à prendre dans l'exécution des tâches.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Ce personnel d'encadrement sera en outre chargé de transmettre l'état d'avancement des prestations définies au planning d'exécution du Centre Hospitalier Henri LABORIT.

Afin d'être opérationnel, le responsable (ou son éventuel adjoint) représentant le titulaire sur site disposera d'un moyen de communication rapide et sera donc joignable à tout moment sur toute l'amplitude horaire de présence des agents.

Le Centre Hospitalier Henri LABORIT pourra contacter le responsable pour la réalisation de contrôles contradictoires ou pour présenter les résultats de contrôles.

Le titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et soit formé.

En cas d'absence d'un agent d'exécution, il est remplacé par un agent de qualification équivalente où ayant acquis la formation des procédures dans les unités de son affectation.

L'utilisation du téléphone et des photocopieurs de l'établissement est interdite pour usage personnel aux agents du titulaire. Dans le cas d'une utilisation du téléphone et/ou des photocopieurs pour un usage personnel, le remboursement des communications et des photocopies est réalisé par le titulaire.

Le titulaire doit s'assurer que les agents intervenant dans les locaux de l'établissement aient un casier judicaire compatible avec la fonction exercée.

11.6 Communication Client / Titulaire.

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

Néanmoins, dans son mémoire technique, le titulaire définira entre autre les moyens de communications qu'il mettra en place pour :

- l'interface siège et représentants régionaux
- l'interface représentant régionaux et centre d'exploitation
- l'interface centre d'exploitation et représentant sur site

Il précisera également sa conduite de projet permettant de garantir la connaissance du présent CCTP par le représentant sur site dès le démarrage du marché.

11.6.1 Suivi régulier des prestations

Un ou plusieurs cahiers de liaison ou outil dématérialisé, seront destinés à consigner toutes les observations éventuelles de l'établissement ou de l'entreprise intervenante sur chaque secteur.

Ce système permettra, entre le titulaire et l'établissement, de véhiculer toutes les informations nécessaires (revêtement de sol en mauvais état, signalement d'anomalies ETC …) à la bonne exécution des prestations.

Il servira à assurer un lien entre les deux parties, l'information n'étant pas exclusivement dirigée de l'établissement vers le titulaire.

11.6.2 Réunion mensuelle

Une rencontre mensuelle entre l'inspecteur de l'entreprise titulaire et l'établissement sera organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée (minimum une heure) seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du marché subséquent.

Au cours de cette réunion, le titulaire devra présenter à l'établissement adhérent**,** son rapport mensuel écrit.

<u>Pour le lot 1</u>

- Le rapport comportera :
  - -la liste des unités/secteurs/familles évalués et les dates des évaluations
  - -le bilan de suivi
  - -les grilles d'évaluations des autocontrôles
  - -la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
  - -les plannings d'exécution réels
- Dans la gestion d'un plan de progrès permanent d'autres rubriques au rapport (exemples : actions préventives sur la mise en place de tapis absorbant, la communication aux services hospitaliers sur la programmation d'exécution des prestations non régulières…) pourront être définies en cours d'exécution du marché. Le plan de progrès intègrera le suivi des engagements du titulaire défini dans ses mémoires techniques.

11.6.3 Compétences et Formation

Le titulaire s'engage à ce que son personnel (y compris son vivier de remplaçant) soit formé pour la pratique professionnelle des opérations de bionettoyage, une évaluation individuelle annuelle de son personnel sera réalisée.

Sur la base de cette évaluation, le titulaire proposera les plans de formation au Centre Hospitalier Henri LABORIT.

Le titulaire indiquera le quota d'heures de formation dispensées pour la formation du personnel œuvrant du marché.

Le titulaire devra transmettre tous les ans à l'établissement le plan de formation et la liste des formations suivies par les agents exécutant des prestations sur ses sites. Les besoins en formation des agents, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'établissement.

L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché

11.6.4 Plan de progrès

Dans une démarche de progrès permanent, le Titulaire proposera chaque année à l'établissement adhérent un plan de progrès organisationnel, social, qualitatif et environnemental.

Le titulaire précisera les axes de progrès possibles, les indicateurs de mesure, une quantification des gains potentiels, ainsi qu'un planning de mise en œuvre des actions pouvant engendrer ces progrès.

De manière générale, le titulaire s'engage :
- A accroître la satisfaction de l'établissement
- A fournir des prestations de qualité permanente dans le respect du service attendu par l'établissement
- A améliorer en permanence les aspects sécurité, qualité et environnement liés à la réalisation des prestations
- A faire profiter l'établissement de tous les progrès de la technique, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, d'organisation, de matériaux et d'outillages mis en œuvre lors de l'exécution des prestations

ARTICLE 12 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LA SECURITE

12.1 Analyse des risques professionnels (document unique)

Le titulaire s'engage à avoir réalisé l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément à l'article R. 4121-1 du Code du travail, pour son personnel, en incluant l'analyse des risques chimiques (risques liés au stockage, au reconditionnement et à l'utilisation suivant la nature du produit).

Plus généralement, le Titulaire se conforme à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité et à la santé du personnel affecté à l'exécution du marché.

12.2 Plan de prévention

Une visite d'inspection commune préalable devra être effectuée conformément à l'article R. 4511-1 du Code du travail.

Le plan de prévention sera rédigé par le titulaire. Le non-respect de cette obligation entraînera après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du titulaire.

Le titulaire tiendra, sur site, à disposition de l'établissement, et sur simple demande verbale :

- les fiches de données sécurité des produits utilisés,
- la liste nominative des agents de service
- le nombre d'heures annuelles des prestations

Le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel.

Le titulaire devra donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

12.3 Habilitation et formation sécurité

Le titulaire réalisera à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur le plan de prévention.

Sur demande de l'établissement, le titulaire devra fournir les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.

Nota : le titulaire sera amené à intervenir dans des locaux comprenant des dossiers patients. Par conséquent, le personnel du titulaire (et remplaçants) sera soumis à confidentialité.

12.4 Signalement d'anomalies

L'entreprise devra informer l'établissement de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

Elle signale par écrit et quotidiennement par le cahier de liaison aux gestionnaires du marché de l'établissement toutes les anomalies constatées.

Ces anomalies peuvent être, notamment au niveau des sanitaires :

- défaut de fonctionnement des équipements
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance
- défaut d'éclairage
- défaut de vitrages
- fuites et bouchages éventuels
- vols
- dégradations
- pannes…

L'écrit de signalement mentionnera le secteur concerné, la localisation de la famille affectée, le type d'anomalie constatée.

ARTICLE 13 – PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE

13.1 Évacuation des déchets banaux.

Dans l'organisation d'évacuation des déchets, le titulaire pourra proposer du matériel permettant d'améliorer le tri sélectif des déchets.

13.2 Produits utilisés.

Le titulaire pourra proposer des produits respectueux de l'environnement reconnus NF Environnement (Ecolabel français), reconnus Ecolabel européen. Toutefois ces produits devront recevoir l'agrément préalable de l'établissement avant toute utilisation.

13.3 Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie.

Dans cette démarche, le titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre la lumière au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

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

13.4 Démarche développement durable.

Le titulaire doit définir la démarche développement durable pour le marché.

Ainsi, le titulaire présentera son plan d'action développement durable, orienté notamment autour des items (liste non exhaustive) :

- respect de l'environnement :

oles emballages

oles matériels
oles produits et consommables
oles consommations chez le client

- efficacité économique :

omettre en place une gestion des compétences…
oengagement de plan de progrès économique
orevalorisation des déchets (selon établissement)

- équité sociale :

oégalité des chances
odévelopper les compétences des salariés
oamélioration des conditions de travail

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché lors des réunions mensuelles.

DEUXIÈME PARTIE : RÉFÉRENTIEL DES PRESTATIONS EN OBLIGATION DE RÉSULTAT

Préambule

Le présent référentiel a pour objet de définir les exigences relatives aux prestations de nettoyage et de bionettoyage réalisées dans le cadre du présent marché.

Les prestations sont établies selon une obligation de résultat. Le titulaire est tenu d'assurer un niveau de propreté conforme aux exigences définies dans le présent cahier des clauses techniques particulières et aux niveaux de qualité associés aux différents secteurs de l'établissement.
Le contrôle porte **sur le résultat obtenu** après intervention et non sur les moyens mis en œuvre par le titulaire. Toutefois, le titulaire demeure responsable de l'organisation, des méthodes, des matériels, des produits et des moyens humains nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés.

Le présent référentiel définit :

- les principes d'évaluation des prestations ;
- les critères permettant d'apprécier la qualité obtenue ;
- les modalités de contrôle ;
- les règles de traitement des écarts constatés.

Les exigences sont adaptées à la destination des locaux, à leur niveau de criticité et aux contraintes spécifiques liées aux activités exercées au sein de l'établissement.

ARTICLE 14 – DOMAINE D'APPLICATION

Les dispositions du présent référentiel sont applicables à l'ensemble des bâtiments, unités et secteurs confiés au titulaire dans le cadre du marché.

Les unités, secteurs et familles concernés par les prestations sont définies par l'établissement dans les documents contractuels du marché.
Chaque local ou ensemble de locaux est associé à un niveau d'exigence qualité correspondant à son activité, son usage et son niveau de risque.

ARTICLE 15 – TERMINOLOGIE

15.1 – Unité de contrôle

L'unité de contrôle correspond à un ensemble cohérent de secteurs ou de familles soumis à évaluation dans le cadre du suivi de la prestation.

Cette unité peut correspondre aux lots techniques et notamment :

- à un ou des bâtiments ;
- à un service ;
- à un secteur d'activité ;

- à une unité fonctionnelle ;
- à un ensemble géographique identifié.

Le découpage en unités de contrôle est défini par l'établissement en fonction de son organisation et de ses besoins de suivi.

15.2 – Secteur d'évaluation

Le secteur d'évaluation correspond à un regroupement de locaux présentant des caractéristiques communes en matière d'activité, d'usage ou de niveau d'exigence.

Chaque secteur comprend plusieurs familles susceptibles d'être contrôlées.
Ce secteur peut correspondre notamment :

- à une unité fonctionnelle ;
- une zone medico administrative
- un centre d'activités

15.3 – Famille d'évaluation – Famille de qualité

La famille d'évaluation correspond à un local ou une partie de local identifié permettant la réalisation d'un contrôle qualité.
Elle comprend l'ensemble des éléments présents dans l'espace concerné et susceptibles d'être évalués.
Chaque famille d'évaluation est identifiée afin de permettre :

- sa localisation ;
- son affectation ;
- son suivi dans le temps ;
- son intégration dans le plan de contrôle.

15.4 – Élément observé

L'élément observé correspond à un équipement, une surface ou un composant du local faisant l'objet d'une évaluation.
Les éléments observés peuvent notamment être :

- les sols ;
- les murs ;
- les portes ;
- les surfaces mobilières ;
- les sanitaires ;
- les équipements ;
- les points de contact…

15.5 – Critère d'évaluation

Le critère d'évaluation correspond à l'élément permettant d'apprécier le niveau de propreté atteint.

Les principaux critères retenus sont :

- l'absence de déchets ;
- l'absence de poussières ou d'empoussièrement ;

- l'absence de salissures adhérentes ;
- l'absence de taches ;
- l'absence de traces ;
- l'absence de tartre ;
- la conformité des approvisionnements…

15.6 – Exigence attendue

L'exigence attendue correspond au résultat de propreté devant être atteint pour l'élément contrôlé.
Elle est définie dans la grille de contrôle qualité applicable au secteur concerné et dans la partie II du présent CCTP.
Les exigences peuvent être :

- absence de défaut constaté ;
- présence obligatoire d'un équipement ou consommable ;
- respect d'une disposition organisationnelle.

15.7 – Coefficient de pondération

Le coefficient de pondération permet de prendre en compte l'importance relative d'un élément observé au regard :

- de son impact sanitaire ;
- de son utilisation ;
- de son niveau de criticité.

Les coefficients sont définis dans la grille de contrôle qualité en annexe 2.
Ils permettent d'accorder une importance adaptée aux éléments sensibles tels que les sanitaires, points de contact ou zones à risques etc.

15.8 – Grille de contrôle qualité

La grille de contrôle qualité est le support contractuel permettant d'évaluer le niveau de conformité des prestations réalisées. Disponible en annexe 2.

15.9 – Niveau de conformité

Le niveau de conformité correspond au résultat obtenu après analyse des éléments contrôlés.

Chaque élément évalué reçoit une note :

- **Note 1 : conforme**
  Le résultat observé répond à l'exigence attendue.
- **Note 0 : non conforme**
  Le résultat observé ne répond pas à l'exigence attendue.

Le niveau global de conformité de l'unité est obtenu par application de la méthode définie aux articles 21 et 22.

ARTICLE 16 – DÉFINITIONS DES CRITÈRES DE PROPRETÉ

Poussières

Les poussières correspondent aux particules présentes sur une surface et pouvant être éliminées par aspiration, essuyage ou nettoyage adapté.
L'évaluation porte sur l'absence d'empoussièrement visible ou constaté selon les modalités définies dans la grille de contrôle.

Déchets

Est considéré comme déchet tout élément indésirable présent sur une surface ou dans un espace entretenu.
Sont notamment concernés :

- papiers ;
- emballages ;
- résidus divers ;
- déchets alimentaires ;
- objets abandonnés.

Salissures adhérentes

Les salissures adhérentes correspondent aux dépôts fixés sur une surface nécessitant une action de nettoyage pour être éliminés.
Elles comprennent notamment :

- traces de matières ;
- dépôts ;
- résidus ;
- marques diverses.

Taches

Les taches correspondent aux salissures visibles affectant l'aspect d'une surface.
Ne sont pas considérées comme des taches les dégradations définitives liées à l'usure, à la détérioration du support ou à un défaut permanent du matériau.

Traces

Les traces correspondent aux marques visibles laissées sur une surface.
Elles comprennent notamment :

- traces de doigts ;
- traces de lavage ;
- coulures ;
- marques diverses.

Traces de tartre

Les traces de tartre correspondent aux dépôts calcaires visibles liés notamment à l'évaporation de l'eau.
Elles concernent principalement :

- robinetteries ;
- lavabos ;
- douches ;

- équipements sanitaires.

Odeurs

L'évaluation des odeurs porte sur l'absence d'odeur anormale ou incompatible avec l'usage attendu du local.
Une attention particulière est portée aux sanitaires, locaux déchets et locaux techniques.

ARTICLE 17 – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Le présent référentiel s'inscrit dans l'esprit des principes définis par la norme :
NF X 50-794 « Activités de service de nettoyage industriel – Système de contrôle de résultat sur site ».
Les modalités définies dans le présent CCTP constituent le dispositif contractuel applicable aux prestations réalisées dans le cadre du marché.

ARTICLE 18 – ORGANISATION DES SECTEURS ET FAMILLES DE QUALITÉ

Les locaux sont classés selon leur destination, leur usage et leur niveau de criticité hygiénique.
Cette classification permet de définir les exigences de résultat applicables et les modalités de contrôle associées.
Les locaux sont répartis selon les familles qualité définies à l'article 19.

ARTICLE 19 – CLASSIFICATION DES LOCAUX SELON LES FAMILLES QUALITÉ

19.1 – Principes de classification

Afin d'adapter les exigences de résultat aux caractéristiques des locaux entretenus, l'établissement a défini une classification des secteurs selon leur destination, leur usage, leur niveau de fréquentation et leur niveau de criticité hygiénique.
Cette classification permet d'associer chaque type de local à une famille qualité correspondant au niveau d'exigence attendu.
Les familles qualité constituent la base de référence pour :

- l'organisation des prestations de nettoyage et de bionettoyage ;
- la définition des exigences de résultat ;
- la réalisation des contrôles qualité ;
- l'application des coefficients de pondération dans la grille d'évaluation.

Chaque local confié au titulaire est rattaché à une famille qualité définie par l'établissement.

19.2 – Identification des familles qualité

Les locaux sont répartis selon les familles qualité suivantes :

Famille qualité	Désignation
A	Bureaux assimilés, salles de réunion, services administratifs
B	Circulations, halls d'entrée, ascenseurs, salles d'attente, consultations externes
C	Sanitaires, salles d'eau, environnement piscine, balnéothérapie

Famille qualité	Désignation
D	Vestiaires
E	Locaux détente, locaux de distribution de repas, locaux de restauration, offices
F	Locaux médicaux, urgences, salles de travail
G	Laboratoires, blocs opératoires, soins intensifs
H	Salles d'activité, salles de consultation, bureaux avec équipement sanitaire
I	Chambres de garde, chambres d'accompagnement
J2	Chambres patients
J3	Locaux de stockage
K	Locaux déchets et locaux liés à la gestion des déchets
L	Secteurs à exigences renforcées : bloc opératoire – zone à risques 4

19.3 – Correspondance entre les secteurs et les familles qualité

La classification applicable aux locaux est définie dans le tableau ci-dessous :

Secteurs	Niveau de risque	Famille qualité associée
Bureaux assimilés	Zone à risques 1	A
Salle de réunion	Zone à risques 1	A
Services administratifs	Zone à risques 1	A
Circulation	Zone à risques 2	B
Hall d'entrée	Zone à risques 2	B
Ascenseur	Zone à risques 2	B
Salle d'attente	Zone à risques 2	B
Consultation externe	Zone à risques 2	B
Sanitaires	Zone à risques 3	C
Salle d'eau, environnement piscine, balnéothérapie	Zone à risques 3	C
Vestiaires	Zone à risques 3	D
Locaux détente	Zone à risques 3	E
Locaux distribution de repas	Zone à risques 3	E
Locaux de restauration	Zone à risques 3	E
Office	Zone à risques 3	E
Locaux médicaux	Zone à risques 3	F
Urgences	Zone à risques 3	F

Secteurs	Niveau de risque	Famille qualité associée
Salle de travail	Zone à risques 3	F
Laboratoire	Zone à risques 3	G
Bloc opératoire	Zone à risques 3	G
Soins intensifs	Zone à risques 3	G
Salle d'activité	Zone à risques 3	H
Salle de consultation	Zone à risques 3	H
Bureau avec équipement sanitaire	Zone à risques 3	H
Chambre de garde	Zone à risques 2	I
Chambre d'accompagnement	Zone à risques 2	I
Chambre patient	Zone à risques 3	J2
Locaux de stockage	-	J3
Locaux déchets	-	K
Bloc opératoire	Zone à risques 4	L

Selon le niveau d'exigence applicable, les locaux de bloc opératoire peuvent relever de la famille G ou de la famille L.

19.4 – Application des exigences qualité

Chaque famille qualité fait l'objet d'exigences spécifiques définies dans la grille de contrôle qualité annexée au présent CCTP et dans l'article 20.3

Le titulaire doit assurer les prestations nécessaires afin d'obtenir le niveau de résultat attendu pour chaque famille qualité.

ARTICLE 20 – EXIGENCES DE RÉSULTAT PAR FAMILLE QUALITÉ

20.1 – Principes généraux

Les prestations réalisées par le titulaire sont soumises à une obligation de résultat.
Le titulaire doit garantir, pour chaque famille qualité définie à l'article 19, un niveau de propreté conforme aux exigences attendues par l'établissement.

Les exigences de résultat sont définies en fonction :

- de la destination des locaux ;
- de leur niveau de risque ;
- de leur usage ;
- de leur fréquentation ;
- des contraintes spécifiques liées aux activités exercées.

Les prestations de nettoyage et de bionettoyage portent sur l'ensemble des surfaces, équipements, mobiliers et éléments présents dans les locaux confiés au titulaire, dès lors qu'ils sont accessibles et qu'ils relèvent du périmètre d'intervention défini au marché.

La grille de contrôle qualité constitue un outil d'évaluation permettant de vérifier l'atteinte du niveau de résultat attendu. Les éléments qui y sont mentionnés correspondent aux principaux points de contrôle observés et ne constituent pas une liste exhaustive des prestations à réaliser.

Le titulaire demeure responsable de l'obtention du niveau de propreté attendu pour l'ensemble du local concerné.

L'évaluation porte sur l'état constaté des locaux après intervention du titulaire ou dans les 3heures après ouverture au public.

Les moyens mis en œuvre pour atteindre le résultat attendu restent sous la responsabilité du titulaire.

20.2 – Exigences communes applicables aux familles qualité

Sauf dispositions particulières liées certains secteurs, Les prestations doivent permettre d'obtenir un niveau de propreté conforme aux critères définis à l'article 16.

- absence de déchets ;
- maintien en état des équipements ;
- présentation générale des locaux…

20.3 – Exigences associées aux familles qualité

Famille qualité	**Locaux concernés**	**Niveau d'exigence attendu**	**Points de vigilance particuliers**
A	Bureaux assimilés, salles de réunion, services administratifs	Maintien d'un niveau de propreté adapté aux activités administratives et professionnelles	Propreté des sols, surfaces accessibles, mobiliers, équipements, absence d'empoussièrement visible, qualité générale de présentation des locaux. Propreté des points de contacts
B	Circulations, halls d'entrée, ascenseurs, salles d'attente, consultations externes	Maintien d'un environnement propre dans des secteurs à forte fréquentation	Propreté des sols, suppression des traces visibles, propreté des points de contacts, propreté des équipements accessibles et qualité d'accueil des espaces
C	Sanitaires, salles d'eau, environnement piscine, balnéothérapie	Niveau de maîtrise renforcé lié aux exigences hygiéniques de ces locaux	Propreté des équipements sanitaires, absence de souillures, traces, dépôts de tartre, maîtrise des odeurs, disponibilité des consommables Propreté des points de contacts

Famille qualité	Locaux concernés	Niveau d'exigence attendu	Points de vigilance particuliers
D	Vestiaires	Maintien d'un environnement propre adapté à une utilisation collective	Propreté des sols, surfaces accessibles, équipements, absence de déchets et d'empoussièrement Propreté des points de contacts
E	Locaux détente, distribution de repas, restauration, offices	Niveau de propreté adapté aux zones liées à l'alimentation et aux espaces collectifs	Absence de déchets ou résidus alimentaires, propreté des surfaces, équipements, mobiliers et maintien d'un environnement conforme aux usages Propreté des points de contacts
F	Locaux médicaux, urgences, salles de travail	Niveau de propreté compatible avec les activités de soins	Maîtrise des surfaces accessibles Propreté des points de contacts, équipements, absence de poussières et salissures visibles, respect des exigences liées aux activités exercées
G	Laboratoires, blocs opératoires zone à risques 3, soins intensifs	Niveau d'exigence renforcé lié aux activités sensibles	Maîtrise renforcée des surfaces et équipements, absence de résidus, Propreté des points de contacts, respect des protocoles spécifiques applicables
H	Salles d'activité, salles de consultation, bureaux avec équipement sanitaire	Niveau de propreté adapté à l'accueil des patients et aux activités réalisées	Propreté des surfaces, équipements, mobiliers, Propreté des points de contacts et équipements sanitaires lorsqu'ils existent
I	Chambres de garde, chambres d'accompagnement	Maintien d'un environnement propre et confortable pour les utilisateurs	Propreté des sols, surfaces, mobiliers et équipements, absence d'empoussièrement et de déchets Propreté des points de contacts
J2	Chambres patients	Niveau d'exigence renforcé lié à l'hébergement et à la prise en charge des patients	Propreté générale de la chambre, mobilier, équipements, Propreté des points de contacts, sanitaires associés, absence de déchets et maintien d'un environnement adapté au patient
J3	Locaux de stockage	Maintien d'un environnement propre compatible avec le stockage des matériels et produits	Absence de déchets, limitation de l'empoussièrement, propreté des surfaces accessibles et maintien des conditions adaptées au stockage Propreté des points de contacts
K	Locaux déchets	Niveau de maîtrise adapté aux contraintes liées à la gestion des déchets	Absence de déchets hors contenants prévus, propreté des sols et surfaces, maîtrise des odeurs et respect des conditions d'hygiène attendues Propreté des points de contacts

Famille qualité	Locaux concernés	Niveau d'exigence attendu	Points de vigilance particuliers
L	Bloc opératoire zone à risques 4	Niveau d'exigence maximal nécessitant une maîtrise renforcée de l'environnement	Respect strict des protocoles spécifiques, maîtrise des surfaces, absence de particules, poussières ou résidus, attention particulière aux zones sensibles et Propreté des points de contacts

20.4 – Référentiel de contrôle

Les critères détaillés permettant d'évaluer l'atteinte des exigences de résultat sont définis dans la grille de contrôle qualité contradictoire annexée au présent CCTP.
Cette grille précise pour chaque élément observé :

- le critère d'évaluation ;
- le seuil de qualité attendu ;
- le coefficient associé ;
- la méthode de notation applicable.

Les critères sont adaptés au niveau d'exigence de chaque famille qualité.

20.5 - Périmètre de l'obligation de résultat

Les prestations sont réalisées selon une obligation de résultat. Il appartient au titulaire de définir les moyens, l'organisation et les fréquences d'intervention nécessaires afin de garantir, tout au long de l'année, le niveau de propreté attendu sur l'ensemble des locaux et espaces relevant du marché.
Les éléments mentionnés dans la grille de contrôle qualité constituent les principaux points d'évaluation. Ils ne limitent pas le périmètre des prestations. Le titulaire est tenu d'assurer la propreté de l'ensemble des surfaces, équipements, mobiliers et points de contact accessibles compris dans les locaux confiés ainsi que les cendriers aux abords des unités.

Sont notamment inclus dans les prestations les faces intérieures des vitrages (dans la limite de 3 mètres de hauteur), les sas d'entrée, les cendriers situés dans le périmètre d'intervention ainsi que les points de contact des équipements et appareils électroménagers.

Sont exclus du présent marché le nettoyage des objets personnels, de la vaisselle, des cafetières électriques, des écrans informatiques, des façades extérieures et des faces extérieures des vitrages de façade.

ARTICLE 21 – MODALITÉS DE CONTRÔLE DES PRESTATIONS

Les bâtiments de l'établissement sont organisés en unités de contrôle. Chaque unité de contrôle est subdivisée en un ou plusieurs secteurs d'évaluation, eux-mêmes composés d'une ou plusieurs familles de qualité correspondant à la nature du local, à son usage et à son niveau d'exigence.

21.1 – Principes du contrôle qualité

Le contrôle qualité a pour objet de vérifier la conformité des prestations réalisées par le titulaire au regard des exigences de résultat définies au présent cahier des clauses techniques particulières.
L'évaluation porte sur le résultat obtenu après intervention et non sur les moyens mis en œuvre par le titulaire.

Le titulaire reste responsable de l'organisation de ses prestations, des méthodes utilisées, des matériels, des produits et des moyens humains nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés.

Les contrôles sont réalisés à partir de la grille de contrôle qualité contradictoire « Entretien des locaux », annexée au présent CCTP.
Cette grille constitue le support contractuel d'évaluation des prestations.

21.2 – Modalités de réalisation des contrôles

Le suivi de la qualité des prestations repose sur des contrôles réalisés par le titulaire dans le cadre de son autocontrôle et par l'établissement dans le cadre du contrôle de l'exécution du marché.

21.2.1 Le titulaire réalise un autocontrôle régulier de ses prestations à l'aide de la grille de contrôle qualité contradictoire annexée au présent CCTP. Il transmet à l'établissement, lors de chaque réunion mensuelle de suivi, les résultats d'au moins **dix (10) autocontrôles** de familles réalisés au cours du mois écoulé. Les unités évaluées doivent être représentatives des différentes familles qualité présentes sur le marché.

21.2.2 L'établissement réalise des contrôles contradictoires, a minima, **dix (10) familles de qualité par mois entre le 1er et le 20 de chaque mois**, portant sur des zones d'évaluation sélectionnées par ses soins. Les contrôles sont réalisés, en présence d'un représentant du titulaire et d'un ou plusieurs représentants de l'établissement.
Les zones d'évaluation sont déterminées par l'établissement. Elles peuvent être sélectionnées de manière aléatoire, ciblée ou selon un plan de contrôle défini dans le cadre du suivi du marché. Dans la mesure du possible l'établissement tant a réaliser des contrôles représentatif des familles de qualité.

21.2.3 L'établissement se réserve également le droit de réaliser des contrôles complémentaires, contradictoires ou non contradictoires, notamment :

- de manière inopinée ;
- à la suite d'un signalement, d'une réclamation ou d'un événement particulier ;
- lorsqu'une dégradation du niveau de qualité est constatée ;
- afin de vérifier la mise en œuvre d'actions correctives demandées au titulaire.

Les résultats des contrôles peuvent donner lieu à des observations, à des demandes de reprise des prestations, à la mise en œuvre d'un plan d'actions correctives et, lorsque les conditions contractuelles le justifient, à l'application des pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 22 – GRILLE DE CONTRÔLE QUALITÉ CONTRADICTOIRE

22.1 – Objet de la grille de contrôle

La grille de contrôle qualité contradictoire « Entretien des locaux » permet d'évaluer objectivement le niveau de conformité des prestations réalisées par le titulaire.
Elle est applicable aux différentes familles qualité définies au présent référentiel.

Elle permet :

- d'identifier l'unité de contrôle évaluée ;
- de définir les éléments observés ;
- d'apprécier les critères de qualité attendus ;
- d'appliquer les coefficients de pondération associés ;
- de calculer le niveau de conformité obtenu.

22.2 – Organisation de la grille d'évaluation

La grille est organisée selon les familles qualité identifiées dans le présent CCTP.

Pour chaque famille, l'évaluation porte sur des éléments observables adaptés à la nature des locaux concernés.
Les éléments contrôlés peuvent notamment concerner :

- les surfaces horizontales et verticales ;
- les sols ;
- les équipements ;
- les sanitaires ;
- les points de contact ;
- les mobiliers ;
- les consommables ;
- les équipements nécessaires à l'entretien.

Chaque élément observé est associé :

- à un ou plusieurs critères d'évaluation ;
- à un seuil de qualité cible ;
- à un coefficient de pondération.

22.3 – Règles de notation

Chaque critère évalué fait l'objet d'une notation selon le principe suivant :

Note	Signification
1	Conforme : le résultat observé répond à l'exigence attendue
0	Non conforme : le résultat observé ne répond pas à l'exigence attendue
9	Non évalué : élément non applicable ou non contrôlable lors de l'évaluation

Les éléments notés « non évalués » ne sont pas intégrés dans le calcul du score final.

ARTICLE 23 – CALCUL DU NIVEAU DE CONFORMITÉ

Le niveau de conformité de l'unité contrôlée est déterminé à partir des notes pondérées attribuées aux différents critères évalués.

Le calcul appliqué est le suivant :
Score qualité = Somme des notes pondérées / Somme des coefficients applicables

Le score obtenu est comparé au seuil d'acceptabilité défini par l'établissement.

Le niveau de conformité attendu est :

Score qualité ≥ 0,80 : unité de contrôle acceptée
Score qualité < 0,80 : unité de contrôle non acceptée

Une unité de contrôle non acceptée fera l'objet d'une demande d'action corrective et ou de pénalités selon les dispositions prévues au présent CCAP.

ARTICLE 24 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITÉS ET APPLICATION DES PÉNALITÉS lot1

Les contrôles qualité contradictoires réalisés par l'établissement portent, a minima, sur dix (10) familles d'évaluation par mois sur 2 unités ou secteurs de contrôle, selon les modalités définies à l'article 21.

À l'issue des contrôles, le résultat de chaque secteur est déterminé selon la méthode de calcul définie à l'article 23. Lorsque le score moyen de conformité est inférieur au seuil d'acceptabilité de 80 %, le secteur est déclaré non conforme.
La non-conformité doit être levée dans un délai maximal de 48h sous peine d'une pénalité.

Toute non-conformité constatée doit être levée dans un délai maximal de 48h, il impose au titulaire de mettre en œuvre, les actions nécessaires afin de rétablir le niveau de qualité attendu. Ces actions peuvent notamment comprendre :

- la reprise de la prestation concernée ;
- l'adaptation de l'organisation des interventions ;
- la modification des pratiques professionnelles ;
- le renforcement du suivi du secteur concerné.

L'établissement peut demander au titulaire un plan d'actions précisant les écarts constatés, les mesures correctives proposées, les délais de réalisation ainsi que les modalités de suivi.
La mise en œuvre de ces actions correctives est indépendante de l'application éventuelle des pénalités prévues au marché.
En cas de résultat inférieur au seuil d'acceptabilité ou de manquements constatés lors des contrôles qualité, l'établissement se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP), sans que la réalisation des actions correctives ne puisse faire obstacle à leur application.

La clôture d'une non-conformité intervient après vérification par l'établissement de l'efficacité des mesures mises en œuvre.

TROISIEME PARTIE : LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet **de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations complémentaires de maintien en propreté des locaux**.

Les prestations concernées sont :

- Les prestations dites « Prestations Complémentaires » (pour le lot 1)
- Les prestations « Hotellières » (pour le lot 1)
- Les prestations de Vitrerie (pour le lot 2)- décrites dans la Quatrième partie du présent CCTP

Ces prestations pourront être demandées occasionnellement par le Centre Hospitalier Henri LABORIT par l'émission d'un bon de commande spécifique.

Il formalisera son besoin au travers d'une demande d'intervention dans laquelle il choisit :

- la nature de(s) la(es) prestation(s),
- la fréquence et le nombre d'unités d'œuvre concernées (M², heure, journée…) comme il a été prévu dans les BPU,
- la/les date(s) et heure(s) d'intervention(s) souhaitées,

Ces prestations peuvent également être prévues de façon régulière et intégrerons le marché.

Les spécifications mentionnées dans ce CCTP sont applicables à la totalité des bâtiments de l'établissement.

ARTICLE 25 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DE PROPRETE

25.1 Nettoyage des locaux avant manifestations

Le nettoyage avant manifestation comprend :
- Evacuation et rangement d'une partie du mobilier
- Installation du mobilier restant selon les plans - Nettoyage de l'ensemble des surfaces

25.2 Nettoyage des locaux après manifestations

Le nettoyage après manifestation comprend :
- Remise en place éventuel du mobilier
- Dépoussiérage de l'ensemble des surfaces
- Détachage de l'ensemble des surfaces
- Remise en conformité des locaux au regard de leur famille qualité concernée.

25.3 Entretien des abords extérieurs, des patios, des terrasses

- Enlèvement des déchets
- Raclage des flaques
- Ramassage des amoncellements de déchets et souillures

25.4 Lessivage de murs tous locaux

Les opérations seront à réaliser dans une limite de 3m de hauteur
- Dépoussiérage des surfaces
- Lavage des surfaces avec un détergent adapté
- Rinçage
- Essuyage séchage

L'enlèvement et la repose des éléments décoratifs seront à la charge de l'établissement.

25.5 Détachage des marches et des contremarches des escaliers

- Dépoussiérage des marches et contremarches
- Enlèvement des taches adhérentes, sans laisser de spectre de propreté

25.6 Cirage des sols en parquet

-Dépoussiérage des sols
- Détachage localisé si nécessaire
- Mise en cire avec le produit adapté - Lustrage

25.7 Vitrification des sols en parquet

- Ponçage et bordurage des sols
- Masticage si nécessaire
- Application du vitrificateur en 2 couches croisées
- Lustrage après séchage

25.8 Spray méthode des sols

- Dépoussiérage des sols
- Lavage si nécessaire
- Spray à l'aide d'une monobrosse équipée d'une couronne aspirante - Dépoussiérage du sol et des mobiliers

25.9 Cristallisation des sols en pierre marbrière

- Dépoussiérage des sols
- Lavage
- Ponçage
- Cristallisation
- Lustrage
- Dépoussiérage des sols et des mobiliers

25.10 Lavage de sol mécanisé

- Lavage de sol à l'aide d'une laveuse de sol

25.11 Lavage mécanisé des sols plastiques

Lavage à la mono brosse des sols PVC
Aspiration des eaux de lavage

25.12 Décapage des sols PVC et pose d'émulsion

- Dépoussiérage des sols
- Décapage mécanique
- Neutralisation
- Pose d'émulsion en deux couches croisées
- Lustrage
- Dépoussiérage des sols et des mobiliers

25.13 Entretien des sols textiles par la méthode injection extraction

- Dépoussiérage des sols par aspiration
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente
- Rinçage
- Aspiration après séchage

25.14 Entretien des sols textiles par l'opération combinée d'un shampooing moquette + méthode injection extraction

- Dépoussiérage des sols par aspiration
- Pré détachage si nécessaire
- Shampoing mousse à la mono brosse équipée soit d'un compresseur à mousse ou soit d'un réservoir gravitaire
- Injection et extraction simultanées d'une solution de rinçage - Aspiration après séchage

25.15 Entretien des sièges textiles par la méthode injection extraction (assisse + dossier)

- Dépoussiérage par aspiration des assises et dossiers
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente en plusieurs passages croisés - Rinçage
- Aspiration après séchage

25.16 Lessivage de faux plafonds

- Dépoussiérage par aspiration
- Micro pulvérisation d'une solution détergente
- Essuyage
- Rinçage

25.17 Enlèvement des graffitis

- Essuyage de la surface à traiter
- Application du produit « anti-graffitis »
- Brossage - Raclage
- Rinçage

25.18 Dépoussiérage des voilages

- Aspiration des voilages sans les décrocher

25.19 Dépoussiérage des stores vénitiens

- Dépoussiérage par aspiration ou essuyage sans démontage des équipements

25.20 Chambre sortant

- Décontamination des toutes les surfaces par essuyage (porte, poignée…)
- Réfection de la literie avec remplacement du linge

A réajuster selon les exigences des protocoles fournis par le Centre Hospitalier Henri LABORIT

25.21 Chambre garde hors prestation hôtelière

- Décontamination des toutes les surfaces par essuyage (porte, poignée…)
- Balayage humide du sol
- Lavage du sol
- Essuyage des équipements sanitaire
- Dépoussiérage des meublants

25.22 Chambre garde avec prestation hôtelière

- Prestation définie en 3.19
- Réfection de la literie avec remplacement du linge

25.23 Bio nettoyage après travaux

Appliquer le protocole CLIN défini par l'établissement pour une remise en conformité du local en fonction de son type de zone à risques et de la prise en compte ou non du mobilier.

25.24 Dépoussiérage du mobilier

Essuyage et dépoussiérage du mobilier quel que soit sa hauteur (<3m) de la totalité d'un local

25.25 Aspiration après sinistre

Aspiration des liquides de sol après sinistre

25.26 Nettoyage des parkings extérieurs

Sur l'ensemble de la surface délimitée :
Ramassage des déchets a vu
Vidage des poubelles

25.27 Nettoyage des parkings couverts

Sur l'ensemble de la surface délimitée :
Balayage du sol
Lavage du sol
Essuyage des équipements (porte, miroir hémisphérique, …)

25.28 Essuyage des équipements de laboratoire

Quel que soit la nature du local :
Essuyage humide des plans de travail sans toucher aux équipements s'y trouvant.

25.29 Equipement de matériels de cuisine

Pour les équipements de cuisine type : réfrigérateur, micro-onde, table de cuisson…
Lavage des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution détergente et dégraissante.
Essuyage humide des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution désinfectante.
Entretien des tables de cuisson

25.30 Rebord de fenêtres extérieures

Pour les fenêtres ouvrant sur l'extérieur :
- Essuyage ou grattage des salissures adhérentes.
- Lavage du rebord de fenêtre.

25.31 Nettoyage des fauteuils roulants, lits et brancards

Pour les équipements mobiles neufs ou associés :
- Essuyage humide à l'aide d'une solution bio nettoyante.

25.32 Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur inférieure à 3 m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Essuyage ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huisserie
- Lavage et séchage du vitrage de l'huisserie.

25.33 Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur supérieure à 3 m

Pour toutes les vitreries extérieures :
- Utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huisserie - Lavage et séchage du vitrage de l'huisserie.

25.34 Lavage de la vitrerie intérieure de hauteur supérieure à 3 m

Pour toutes les vitreries intérieures de hauteur supérieures à 3 mètres :
- Utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huisserie - Lavage et séchage du vitrage de l'huisserie.

ARTICLE 26 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES HOTELIERES

26.1 Distribution des repas

Pour la distribution des repas en chambre ou en salle a manger :
- Prendre le plateau repas selon le régime alimentaire du patient
- Déposer le repas sur la table de restauration

26.2 Préparation des salles à manger

Pour la préparation des salles à manger :
- Mise en place des tables et des chaises
- Mettre les carafes remplies ou les bouteilles d'eau sur les tables
- Vidage des carafes remplies en fin de services et rangement des carafes

26.3 Distribution des repas au personnel soignant

Pour toutes les prestations de distribution de repas au personnel soignant :
- Préparation des plateaux repas
- Transport des chariots et distribution des repas
- Remplissage et distribution des carafes d'eau ou bouteilles d'eau
- Nettoyage et désinfection des chariots
- Nettoyage des carafes d'eau
- Gestion de l'office alimentaire
- Réalisation de la plonge des plateaux

26.4 Mise en chauffe des collations et repas

Pour la mise en chauffe des collations et repas si nécessaire :
- Mise en chauffe des chariots

26.5 Débarrassage des plateaux

Pour le débarrassage des plateaux hospitalisés :
- Entrer dans la chambre
- Collecter le ou les plateaux repas
- Déposer le ou les plateaux dans le chariot
- Refermer la chambre

26.6 Désinfection des fontaines

Pour la désinfection des fontaines à eau, les opérations sont réalisées sans démontage :
- Essuyage et désinfection de l'enveloppe extérieure de la fontaine à eau
- Essuyage et désinfection des buses de remplissage

26.7 Purge des points d'eau

Pour la purge des points d'eau peu ou pas utilisés :
- Ouvrir les robinets d'eau chaude et froide
- Si nécessaire racler l'eau jusqu'au siphon

26.8 Nettoyage de la vaisselle des petits déjeuners ou collation

Pour le nettoyage de la vaisselle des petits déjeuners ou collation :
- Tremper la vaisselle
- Lavage manuel de la vaisselle
- Essuyage, séchage de la vaisselle

26.9 Nettoyage des matériels et petits matériels des offices alimentaires

Pour le matériel et petit matériel des offices alimentaires, on entend :
- Réfrigérateur
- Four micro-ondes
- Evier, …

Dont les prestations suivantes sont attendues :
- Essuyage et désinfection des extérieurs
- Essuyage et désinfection des intérieurs

26.10 Réfection des chambres de gardes

Lors du Nettoyage des chambres de garde
- Evacuation du linge sale
- Réfection de la literie avec remplacement du linge

26.11 Prestation Complémentaire Hors périmètre

Elles seront valorisées au taux horaire main d'œuvre et devront faire l'objet d'une fiche technique détaillée et spécifique par l'établissement.

26.12 Permanence

Une permanence peut, à la demande de l'établissement, être effectuée du lundi au dimanche y compris les jours fériés entre 9h00 et 19h00.
Le(s) agent(s) du titulaire doi(ven)t être dégagé(s) des tâches courantes d'entretien afin de pouvoir répondre aux sollicitations de l'établissement.

La liste des tâches à effectuer durant la permanence seront décrites par l'établissement lors de la commande.

ARTICLE 27 – MODALITES DE RECEPTION

Le titulaire fera viser par l'Etablissement un bon de réalisation de la prestation pour valider la réception et la bonne exécution de la prestation. Ce bon sera joint à la facturation.

ARTICLE 28 – TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Pour toutes les prestations complémentaires, lorsqu'un dysfonctionnement est signalé par l'établissement, le Titulaire doit y remédier dans un délai maximum de 24 heures à partir de la date / heure à laquelle l'établissement adhérent a relevé ce dysfonctionnement dans le cahier de liaison ou par tous autres moyens donnant date certaine.

Pour la fourniture de consommables et pour le non-respect des engagements contractuels, le titulaire doit y remédier immédiatement à partir de la date / heure à laquelle dans un délai maximal de 1 heure suivant la demande de l'établissement par tous autres moyens donnant date certaine.

La mise en œuvre d'actions correctives ne substitue pas au paiement par le titulaire d'une pénalité indiquée dans le CCAP.

Il appartient au titulaire d'apporter la preuve des actions correctives mises en place sur le site de l'établissement adhérent, suite à la déclaration de dysfonctionnement, par l'intermédiaire du cahier de liaison, par tout moyen permettant d'attester de la mise en œuvre de l'action corrective et le cas échéant, à l'occasion des contrôles contradictoires mis en place avec l'établissement.

A l'issue de ces délais (1 heure et/ou 24 heures), si le titulaire n'a pas remédié au(x) dysfonctionnement(s) constaté(s), une procédure de constat d'anomalie(s) pour la non-conformité la réalisation des prestations complémentaires peut être engagée par l'établissement.

QUATRIEME PARTIE : LES PRESTATIONS DE VITRERIE LOT N°2

ARTICLE 29 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE VITRERIE

29.1 – Périmètre des prestations

Les prestations de vitrerie objet du présent lot n°2 concernent l'ensemble des surfaces vitrées relevant du périmètre défini par l'établissement.

Elles comprennent notamment :

- la vitrerie des façades extérieures (faces donnant sur l'extérieur) ;
- la vitrerie des façades intérieures (faces donnant sur l'intérieur des bâtiments) ;
- la vitrerie intérieure double face ;
- les panneaux de façade en aluminium laqué et vitrage opaque.

Les prestations comprennent :

- le lavage des vitres, fenêtres, baies vitrées et surfaces vitrées concernées ;
- l'essuyage humide des bâtis, montants, rebords, châssis et éléments associés ;
- l'élimination des traces, taches et coulures occasionnées par l'intervention sur les façades et structures porteuses ;
- le nettoyage des poignées accessibles intégrées aux ouvrants.

Les cloisons et portes intérieures vitrées intégrées aux locaux entretenus ne relèvent pas du présent lot n°2. Elles sont intégrées aux prestations courantes de bio-nettoyage prévues au lot n°1.
Le titulaire intervient sur les surfaces vitrées identifiées dans le cadre des documents contractuels du marché et conformément aux dispositions prévues à l'article 5 du présent CCTP relatif à la connaissance des sites et au relevé des surfaces vitrées.

29.2 - Fréquence et période d'intervention

La prestation de vitrerie définie au présent lot est prévue, dans un premier temps, selon une fréquence annuelle.
Les interventions devront être réalisées sur une période comprise entre le 1er avril et le 30 juin de chaque année, sauf dispositions particulières convenues avec l'établissement.
Le titulaire devra organiser ses moyens humains, matériels et techniques afin d'assurer la réalisation complète des prestations prévues au présent lot dans cette période d'intervention.
Le planning prévisionnel des interventions sera transmis par le titulaire à l'établissement pour validation préalable, en tenant compte des contraintes d'exploitation des bâtiments et des activités exercées au sein de l'établissement.
Toute difficulté susceptible d'empêcher la réalisation des prestations dans la période définie devra être signalée sans délai à l'établissement.

Le titulaire devra prendre en compte la fréquence annuelle d'intervention dans l'organisation de ses prestations, dans la planification de ses équipes et dans la mobilisation des matériels nécessaires à la réalisation complète du périmètre confié.

29.3 – Connaissance des sites et relevé des surfaces vitrées

Dans le cadre de la préparation de son offre pour le lot n°2 – Prestations de vitrerie, le candidat est réputé avoir pris connaissance des bâtiments concernés, de leurs configurations particulières et des contraintes liées à l'exécution des prestations.
L'établissement ne fournit pas de métrage exhaustif des surfaces vitrées à entretenir.
Il appartient donc au candidat de réaliser, lors des visites organisées par l'établissement, les relevés et mesurages nécessaires à l'évaluation des prestations, en tenant compte notamment :

- des dimensions des vitrages ;
- de leur accessibilité ;
- de leur configuration ;
- des contraintes techniques d'intervention ;
- des moyens nécessaires à leur entretien.

Le titulaire est réputé avoir intégré dans son organisation l'ensemble des surfaces vitrées relevant du périmètre du lot n°2 ainsi que les conditions nécessaires à leur entretien.

Aucune réclamation relative aux surfaces, configurations ou conditions d'intervention identifiables lors des visites préalables ne pourra être formulée après notification du marché.

29.4 – Organisation des interventions

Le titulaire organise ses interventions afin d'assurer la réalisation des prestations dans des conditions compatibles avec le fonctionnement des établissements.

Les interventions doivent respecter :

- les contraintes liées aux activités exercées dans les bâtiments ;
- les règles d'hygiène applicables en établissement de santé ;
- les règles de sécurité applicables aux travaux réalisés ;
- les contraintes d'accès aux locaux.

Avant toute intervention nécessitant une organisation particulière, le titulaire informe le représentant de l'établissement :

- des dates prévues d'intervention ;
- des zones concernées ;
- des moyens matériels et humains mobilisés.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin de limiter les nuisances occasionnées par ses interventions auprès des patients, visiteurs et professionnels.

29.5 – Moyens nécessaires à la réalisation des prestations

Le titulaire assure la fourniture de l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation des prestations de vitrerie.
Il fournit notamment :

- les produits d'entretien adaptés ;

- les matériels nécessaires au nettoyage des surfaces vitrées ;
- les équipements spécifiques nécessaires aux interventions en hauteur ;
- les équipements de protection individuelle réglementaires.

Les interventions sont classées selon les catégories suivantes :

Catégorie 1 – Vitrages accessibles de plain-pied

Cette catégorie concerne les surfaces vitrées accessibles directement sans équipement particulier.

Catégorie 2 – Vitrages accessibles avec perche ou matériel télescopique

Cette catégorie concerne les surfaces vitrées nécessitant l'utilisation de matériels adaptés permettant une intervention depuis le sol.

Catégorie 3 – Vitrages nécessitant des équipements spécifiques d'accès

Cette catégorie concerne notamment les vitrages nécessitant :

- l'utilisation de nacelles élévatrices ;
- des équipements spécifiques d'accès en hauteur ;
- des techniques particulières d'intervention.

Dans son offre, le titulaire précise les moyens techniques et organisationnels prévus pour assurer l'entretien des vitrages non accessibles de plain-pied.

Aucun surcoût lié aux moyens nécessaires à la réalisation des prestations ne pourra être demandé à l'établissement lorsque ces moyens sont nécessaires à l'exécution normale du marché.

29.6 – Produits utilisés

Les produits utilisés doivent être adaptés aux différents types de vitrages et aux matériaux associés.

Ils doivent permettre :

- un nettoyage efficace des surfaces vitrées ;
- l'absence de traces ou résidus après intervention ;
- la préservation des supports entretenus.

Les produits utilisés doivent respecter la réglementation en vigueur applicable aux produits d'entretien.

Le titulaire veille notamment à utiliser des produits compatibles avec les matériaux présents dans les ouvrages, notamment :

- aluminium ;
- bois peint ;
- supports métalliques ;
- matériaux associés aux vitrages.

29.7 – Protections des locaux et remise en état

Le titulaire assure, à ses frais, toutes les protections nécessaires avant intervention afin de préserver :

- les sols ;
- les surfaces ;
- les mobiliers ;
- les équipements ;

- les rideaux ;
- les objets présents dans les locaux.

Les protections mises en place doivent prévenir toute dégradation ou salissure liée aux opérations de nettoyage.
Après intervention, le titulaire procède à la remise en état complète des espaces concernés.
Les traces, coulures ou salissures occasionnées par l'intervention sur les éléments environnants devront être éliminées par le titulaire.

29.8 – Sécurité des interventions

Le titulaire est responsable de l'analyse des risques liés aux interventions de vitrerie et met en œuvre les mesures de prévention nécessaires.
Pour les interventions en hauteur, il doit notamment :

- utiliser des équipements conformes à la réglementation en vigueur ;
- vérifier leur état avant utilisation ;
- assurer la formation et l'habilitation de son personnel lorsque nécessaire ;
- fournir les équipements de protection individuelle adaptés.

Le titulaire garantit le bon fonctionnement et la conformité des équipements utilisés, notamment pour les nacelles élévatrices.

Lorsque des interventions nécessitent l'utilisation de techniques particulières d'accès en hauteur, celles-ci sont réalisées conformément aux règles professionnelles applicables.
Le personnel intervenant en hauteur doit disposer des équipements de sécurité adaptés et les utiliser conformément aux prescriptions réglementaires.

29.9 – Accès aux zones d'intervention et contraintes particulières

Le titulaire respecte les conditions d'accès définies par l'établissement.
L'acheminement des matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations est réalisé selon les itinéraires et horaires autorisés.
Toute difficulté empêchant la réalisation d'une prestation fera l'objet d'un signalement auprès du représentant de l'établissement.
Les vitrages dont l'accès est empêché par un obstacle (mobilier, équipement, installation particulière…) ne pourront être considérés comme accessibles.
Cette situation devra être signalée et tracée dans le suivi de prestation afin d'être portée à la connaissance de l'établissement.

29.10 – Gestion des déchets liés aux interventions

Le titulaire assure l'évacuation des déchets générés par ses interventions.
Il veille notamment à évacuer :

- les emballages liés aux produits utilisés ;
- les consommables usagés ;
- les déchets résultant des opérations de nettoyage.

Les zones d'intervention doivent être laissées propres et exemptes de tout déchet après intervention.

ARTICLE 30 – CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES PRESTATIONS DE VITRERIE

Les prestations réalisées par le titulaire font l'objet d'un contrôle permettant de vérifier leur conformité aux exigences définies dans le présent CCTP.
L'évaluation porte notamment sur :

- l'absence de traces visibles sur les surfaces vitrées ;
- l'absence de coulures ou résidus liés au nettoyage ;
- la propreté des bâtis, montants, rebords et châssis ;
- la remise en état des zones après intervention.

Lorsque des défauts sont constatés, l'établissement peut demander au titulaire une reprise de la prestation dans les délais définis avec celui-ci.
Les contrôles peuvent être réalisés par l'établissement à tout moment pendant l'exécution du marché.

ARTICLE 31 – TENUE VESTIMENTAIRE

Le titulaire fournit à son personnel une tenue professionnelle adaptée aux prestations réalisées en établissement de santé.
La tenue doit être compatible avec :

- les exigences d'hygiène ;
- les règles de sécurité ;
- les contraintes liées aux interventions de vitrerie.

Elle doit obligatoirement comporter des chaussures de travail adaptées.
La tenue du personnel du titulaire ne doit pas être assimilée à celle des professionnels de l'établissement.

ANNEXES

Annexe 1 – Référentiel des locaux et des prestations Lot 1
Annexe 2 – Protocole de nettoyage et bio-nettoyage
Annexe 3 – Grille de contrôle qualité Lot 1
Annexe 4 – Référentiel des locaux Lot2
Annexe 5 – Plans Lot 1
Annexe 6 – Plans Lot 2