CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE CAEN
Etablissement support du GHT NORMANDIE CENTRE
Avenue de la Côte de Nacre 14033 CAEN Cedex 9

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Objet :

Prestations de mise en propreté et de bionettoyage des locaux externalisés et des vitreries des centres hospitaliers de Falaise, d'Argentan et de l'EPSM de Caen

SOMMAIRE

PARTIE 1 4
I – Objet du marché 4
II – Dispositions générales 4
2.1 - Descriptions des secteurs 4
2.2 - Etats des lieux 4
2.3 - Mise en route du marché 4
2.4 - Modalités d'évaluation et systèmes de suivi 5
2.5- Equipements et fournitures 5
2.6- Prescriptions relatives à la collecte et l'évacuation des déchets 7
2.7 - Accès aux locaux 7
2.8 - Horaires et plages de travail 7
2.9 - Prescriptions concernant le management de la qualité 8
2.10 - Prescription concernant la sécurité 9
2.11 - Clauses environnementales et sociales 10
III – Spécificités des établissements 12
3.1 Le centre hospitalier de Falaise (lot 1) 12
3.2 Le centre hospitalier de l'EPSM de Caen – Zone de Caen et alentour (lot 2) 14
3.3 Le centre hospitalier de l'EPSM de Caen – Zone du pays d'Auge (lot 3) 15
3.4 Le centre hospitalier de l'EPSM de Caen – (vitreries extérieure et/ou intérieure) (lot 4) 17
3.5 Le centre hospitalier d'Argentan (vitreries intérieure et extérieure) (lot 4) 18
PARTIE 2 19
I – Terminologies du référentiel lié aux contrôles mensuels 19
1.1 Secteur de nettoyage 19
1.2 Famille de qualité 19
1.3 Zone d'évaluation 19
1.4 Élément d'appréciation 19
1.5 Critères de propreté d'un élément 19
1.6 Seuil d'acceptabilité 19
1.7 Coefficient de pondération 19
1.8 Grille d'évaluation 20
1.9 Population d'évaluation 20
1.10- Échantillon d'évaluation 20
1.11- Echantillonnage d'évaluation 20
1.12- Plan d'échantillonnage 20
1.13- Système d'évaluation de résultat 20
1.14- Niveau requis 20
1.15- Niveau atteint 20
1.16- Évaluateur 20
II – Définitions spécifiques 20
2.1 Poussières 20
2.2 Déchets 20
2.3 Taches 21
2.4 Coulures sèches 21
2.5 Traces de doigts 21
2.6 Traces résiduelles de lavage 21
2.7 Traces de tartre 21
III – Infrastructures concernées par l'évaluation 21
3.1 Repère, composition et définition des secteurs 21
3.2 Composition des familles de qualité 21
IV – Modalités générales de suivi relatives aux familles de locaux 24
4.1 Les sols 24
4.2 Déchets 24
4.3 Empoussièrement 24
4.4 Taches ou salissures adhérentes 25
4.5 Les parois horizontales, obliques ou verticales 25

4.6 Les éléments spécifiques 26
V – Procédures d'évaluation, de notation et d'acceptation du secteur 26
5.1 Préambule 26
5.2 Échantillon d'évaluation et plan d'évaluation du secteur 26
5.3 Périodicité des évaluations 26
5.4 Jours et plages horaires d'évaluation 26
5.5 Niveaux de suivi 26
5.6 Procédures d'évaluation 27
5.7 Critères d'acceptabilité ou de refus du secteur 28
5.8 Suites à donner à l'issue des évaluations 29
VI – Plan d'échantillonnage d'évaluation/ Non-Conformités admissibles 29
VII – Maîtrise des matériels d'évaluation 29
VIII– Limites de prestations 30

PARTIE 1

I – Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir et préciser les prestations relatives aux **prestations de maintien en propreté des locaux et/ou de la vitrerie** dans les centres hospitaliers suivants :

- Lot 1 : Bionettoyage du Centre Hospitalier de Falaise
- Lot 2 : Bionettoyage de l'EPSM de Caen – Zone de Caen et alentours
- Lot 3 : Bionettoyage de l'EPSM de Caen – Zone Pays d'auge
- Lot 4 : Vitrerie pour 3 sites de l'EPSM et du CH d'Argentan

L'objectif est d'obtenir un niveau de propreté conforme tel que décrit en seconde partie du présent CCTP avec les moyens transmis dans le mémoire technique.

II – Dispositions générales

2.1 - Descriptions des secteurs

Les bâtiments et services, objet de ce marché, sont décomposés en différents secteurs. On entend par secteur de nettoyage, l'ensemble des zones à nettoyer.
Les secteurs et leur composition sont définis dans les annexes suivantes :

- Annexe 1 – Recensement des locaux du lot 1 : 1 tranche ferme + 3 tranches optionnelles + prestation complémentaires (annexes 1-1 à 1-4 : 4 onglets)

- Annexe 2 – Recensement des locaux du lot 2 : 1 tranche ferme + 11 tranches optionnelles (12 onglets)

- Annexe 3 – Recensement des locaux du lot 3 : 1 tranche ferme + 2 tranches optionnelles (3 onglets)

- Annexe 4 – Recensement des locaux du lot 4 : 6 onglets

2.2 - Etats des lieux

L'état des lieux se fait en présence de l'établissement et du titulaire dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché comme indiqué.
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 doit le signaler à l'établissement dans un délai de 1 mois à compter de la notification du marché.
Une validation contradictoire sur site sera réalisée à compter de l'expiration de ce délai.

2.3 - Mise en route du marché

Durant le premier mois d'exécution du marché, période de mise en route du marché, les non- conformités relevées au moment des évaluations, doivent faire l'objet d'actions correctives concertées entre l'établissement concerné et le titulaire du marché avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties.
Aucune pénalité liée au résultat des évaluations ne sera attribuée durant cette période.
Dès la fin de la période de « mise en route », soit 1 mois à compter de la notification du marché, les prestations doivent être conformes au niveau de qualité requis, conformément à l'annexe 5 du présent CCTP « Référentiel qualité ».

Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des pénalités seront appliquées au titulaire conformément au marché.

2.4 - Modalités d'évaluation et systèmes de suivi

Les prestations, objets du présent marché, doivent être conformes aux spécifications décrites en annexe 5 « Référentiel qualité », définissant les différentes familles de qualité des prestations de maintien en propreté du présent marché

Les prestations font l'objet d'une évaluation mensuelle.

2.5 - Equipements et fournitures

2.5.1 A la charge de l'établissement

a) Espaces techniques

Des espaces dédiés par secteur sont mis à la disposition du titulaire pour le stockage des produits et du matériel.
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.

b) Énergie électrique et eau

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens techniques, par l'établissement.
Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec les gestionnaires de l'établissement. Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas la puissance nécessaire.
Les appareils ne doivent 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 objets du marché. Le titulaire peut toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux auprès de l'établissement, précisant les motifs de la demande. La demande sera transmise au service technique qui a seul pouvoir de décision. La demande est réputée refusée en cas de silence gardé par l'établissement pendant une durée d'un mois à compter de la demande.
Il appartient au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et photocopieurs) lui est interdit.

c) Fourniture des consommables

L'établissement fournit, 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 à déchets (ménagers, plastiques recyclables, papiers, biodéchets).

2.5.2 A la charge du titulaire

a) Mise en place consommables et fournitures

Le titulaire assure la mise en place des consommables (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains, balayette, porte balayette, …).
Le titulaire doit s'assurer qu'il y ait suffisamment de consommables entre deux passages.
Par ailleurs, le titulaire met en place les sacs poubelles pour l'ensemble des typologies de déchets.
Le chiffrage de la mise en place de ces consommables sur site est inclus dans le montant de la prestation.

Toute non mise en place des consommables et fournitures incombant au prestataire et signalée par les agents de l'établissement, est sanctionnée par l'application d'une pénalité dans les conditions fixées dans le présent CCTP.

b) Produits de nettoyage

Le titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté. Il s'engage à ce qu'il n'y ait pas de ruptures.

Les produits doivent impérativement recevoir l'agrément préalable de l'établissement.

Le candidat doit fournir les produits proposés dans son mémoire technique pour l'exécution des prestations. En cas de modification de cette liste en cours de réalisation de marché et de non validation par l'établissement des modifications, le titulaire est pénalisé de façon forfaitaire dans les conditions fixées dans le présent CCTP.

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

L'établissement se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.
L'établissement peut 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 doit 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.

c) Fourniture et qualité des matériels

Le titulaire doit fournir les matériels et consommables proposés dans son mémoire technique pour l'exécution des prestations.
Les bandeaux de lavage et les chiffonnettes doivent être en microfibre et en nombre suffisant pour respecter les techniques de bio-nettoyage ; le balayage doit se faire avec des bandeaux adaptés au balayage humide (pas de balai classique).
Ces matériels doivent être en parfait état de fonctionnement, propres et conformes à la législation en vigueur.
Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire, à ses frais.
Le titulaire s'engage 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 prend 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 du bâtiment.
Les échafaudages doivent obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Tout matériel et/ou techniques remettant les poussières en suspension sont interdites. Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

d) 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, les règles indispensables à la qualité d'hygiène (bijoux et vernis à ongles interdits, cheveux attachés, manches courtes), ainsi que pour la manutention des déchets.
La tenue, blouse et pantalon, comporte aussi des chaussures de travail et gants adaptés, et ne peut être assimilée à celle du personnel hospitalier. Cette tenue doit être fournie en nombre suffisant pour pouvoir être changée chaque jour.

Cette tenue est identifiée par le logo du prestataire.
La fourniture, le nettoyage et l'entretien des tenues vestimentaires des agents de service sont à la charge du titulaire et doit être assuré dans une blanchisserie « industrielle ».

2.6 - Prescriptions relatives à la collecte et l'évacuation des déchets

2.6.1-Déchets solides

Le titulaire assure la collecte et l'évacuation de manière indépendante des déchets contenus dans des réceptacles identifiés.
Les sacs à déchets sont entreposés à l'endroit défini par l'établissement.

Le titulaire évacue dans des sacs poubelles distincts les déchets provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et ceux contenus dans les corbeilles, en conformité avec les protocoles de tri des déchets des établissements (annexe 1D).

2.6.2-Déchets liquides (Eaux résultant des opérations de lavage)

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux sont rejetées impérativement au point d'eau défini par l'établissement. Le nettoyage du point de vidange est à la charge du titulaire.

2.7 - Accès aux locaux

Les trousseaux de clés, badges ou passes seront mis à disposition du titulaire et permettront aux dits agents d'ouvrir et de refermer les locaux à nettoyer.

Toute perte ou détérioration pendant la réalisation du marché sera facturée au titulaire.

Un registre répertoriant la liste des accès par salariés devra être tenu par le titulaire et mis à disposition à la demande de l'établissement.

Les plans des bâtiments sont présentés en annexes 7 à 12 pour le CH de Falaise.

2.8 - Horaires et plages de travail

Les opérations de mise en propreté sont effectuées 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.

Le titulaire a la charge de fournir le planning et les horaires d'intervention à l'établissement par bâtiment ou niveau de bâtiment. Il doit prendre en compte dans l'élaboration du planning les contraintes des services hospitaliers et le faire valider par l'établissement.

Les plannings et horaires d'interventions pourront être présentés à la demande de l'établissement. Le titulaire doit être en mesure de le maintenir en permanence à jour et savoir l'adapter pour atteindre le niveau de propreté exigé dans le présent CCTP
Le titulaire doit intervenir sur les créneaux indiqués dans les annexes « recensement des locaux « de chaque établissement. Lorsque les horaires ne sont pas précisés, le titulaire peut proposer une amplitude horaire étalée en journée sans occasionner de gêne dans les différentes activités de l'établissement et sur validation de celui-ci.

Lorsque cela n'est pas précisé, le titulaire peut proposer une amplitude horaire étalée en journée sans occasionner de gêne dans les différentes activités de l'établissement et sur validation de celui-ci.

Continuité de service :

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par l'établissement, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité dans le cadre de l'obligation de résultats.
Une solution de remplacement devra être trouvée afin de pallier rapidement à ce dysfonctionnement. Pour l'ensemble des secteurs, le titulaire devra signaler à postériori le déclenchement du mode dégradé auprès de ses référents au sein de l'établissement.

En cas d'arrêt du travail pour faits de grèves des salariés de l'entreprise, en cas d'événements graves comme un plan blanc ou une pandémie, le titulaire sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum des prestations de bionettoyage.
Ces différentes prestations devront être assurées dans les mêmes conditions habituelles, en respectant chaque protocole d'hygiène, la règlementation en vigueur, et ce, quelles que soient les situations exceptionnelles et/ou imprévues qui pourraient se présenter.
En aucun cas, un service de l'établissement ne sera contraint de rester sans prestations de bionettoyage, ni de stocker des déchets dans des lieux et à l'aide de matériels différents de ceux prévus initialement. L'établissement établira alors un document décrivant les priorités et l'organisation à mettre en place. Le respect des biens et des personnes, des règles d'hygiène et de sécurité (règlement intérieur) et la confidentialité seront maintenus par le titulaire. Aucun surcoût ne peut être induit par ces types d'évènements

2.9 - Prescriptions concernant le management de la qualité

2.9.1 Protocoles de bio nettoyage

Les protocoles de bio nettoyage se trouvent en annexes 6 pour le CH de Falaise et annexe 15 pour L'EPSM – Caen et alentours et l'EPSM- Pays d'Auge.

Le mode opératoire de la prestation doit respecter les protocoles de l'établissement.
Le titulaire doit les prendre en compte et les respecter en adaptant ses fiches techniques. Ces fiches techniques sont validées par l'établissement.

Le protocole en annexe indique les qualités des produits, les méthodologies et les fréquences préconisées (faible, moyen, fort) de nettoyage afin d'obtenir un niveau d'hygiène satisfaisant.

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

Par ailleurs, les protocoles peuvent être aménagés en fonction des contraintes de l'établissement. Dans ce cadre, ils seront soumis au Comité de Lutte des Infections associées aux soins « CLIAS » pour validation.

2.9.2 Modes opératoires

Les modes opératoires relatifs à la bonne réalisation des prestations présentées dans le mémoire technique du titulaire sont mis en place dès le début du marché.
Ces protocoles sont transmis au personnel d'exécution.

2.9.3 Planning d'exécution

Le titulaire est engagé contractuellement par les plannings réels d'exécution des prestations pour chaque secteur présenté dans son mémoire technique.

Les plannings et horaires d'interventions peuvent être vérifiés au cours du marché. Ils doivent être maintenus en permanence à jour.

2.9.4 Encadrement du personnel

Le titulaire doit obligatoirement désigner un agent 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 et des engagements présentés dans son offre. Ce responsable de l'encadrement ainsi que son remplaçant sont formés au management et aux techniques de mise en propreté.
Afin d'être opérationnel, le responsable de l'encadrement dispose d'un moyen de communication rapide et est donc joignable 5 jours sur 7.
L'établissement contactera le responsable de l'encadrement pour la réalisation de contrôles contradictoires ou pour présenter les résultats de contrôles.

Le titulaire peut, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et niveau de formation.

Le titulaire doit se conformer au règlement intérieur de l'établissement.

2.9.5 Communication Client / Titulaire

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication sont établis avec le titulaire : numéro de téléphone portable et adresse email.

2.9.6 Réunion mensuelle

Une rencontre mensuelle entre les gestionnaires du marché de l'établissement et le titulaire est organisée afin de rendre compte des résultats de la prestation et d'examiner d'éventuels dysfonctionnements.
Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) sont fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du marché.
La fréquence de la rencontre peut être modifiée en fonction des besoins de l'établissement ou du titulaire.

2.10 - Prescription concernant la sécurité

2.10.1 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.

2.10.2 Formation à la sécurité

Le titulaire est réputé employer du personnel formé à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations objet du présent marché et respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière.

2.10.3 Plan de prévention

Une visite d'inspection commune préalable doit être effectuée conformément à l'article R. 4511-1 du Code du travail.
Le plan de prévention est rédigé conjointement entre le gestionnaire du marché de l'établissement et le titulaire. Le non-respect de cette obligation entraîne après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du titulaire.
Le titulaire tient à disposition de l'établissement, et sur simple demande verbale :

- les fiches de données sécurité et les fiches techniques des produits utilisés,
- les fiches de mise en sécurité des opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération.
- la liste nominative des agents de service (agent titulaire et agent remplaçant)
- le nombre d'heures annuelles des prestations

Le titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement, et de son personnel.
Le titulaire doit donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

2.10.4 Habilitation et formation sécurité

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations de bionettoyage.

Le titulaire réalise, à ses frais, des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles et collectives, et aux risques figurant sur le plan de prévention.
Sur demande de l'établissement, le titulaire doit fournir les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.
Nota : Le titulaire est soumis aux obligations de confidentialité, de discrétion et du respect strict du secret professionnel

2.11 - Clauses environnementales et sociales

Dans le cadre de la démarche de développement durable de l'établissement, le titulaire met en place une politique d'éco-nettoyage permettant de réduire un maximum l'impact du nettoyage sur l'environnement et sur la santé et une politique sociale permettant la formation et l'inclusion de tous les collaborateurs, favorisant un environnement de travail équitable et respectueux.

2.11.1 Produits utilisés

Dans une démarche de préservation de l'environnement, le titulaire privilégie des solutions de nettoyage certifiées par les labels NF Environnement et l'Ecolabel européen. Afin de garantir la conformité de ces produits avec les exigences de l'établissement, chaque référence devra faire l'objet d'une validation préalable.

2.11.2 Nettoyage des sols sans chimie

Dans une optique de maîtrise des risques chimiques et de respect de l'environnement, le titulaire privilégie des techniques de nettoyage des sols à l'eau. Les protocoles doivent inclure le dépoussiérage par bandeaux de balayage et le nettoyage à plat avec microfibres, garantissant ainsi une hygiène optimale sans l'usage de produits chimiques agressifs.

2.11.3 Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie

Le titulaire s'engage à optimiser la consommation énergétique en évitant tout éclairage superflu. Il lui incombe de veiller à ce que l'éclairage des locaux ne soit activé que durant la durée strictement nécessaire à l'exécution des prestations. Enfin, le titulaire doit impérativement s'assurer de l'extinction systématique des points lumineux lors de la libération des zones d'intervention.

Le titulaire s'engage à une gestion rationnelle de la ressource en eau en évitant tout gaspillage. Il lui incombe de s'assurer de la fermeture complète des robinetteries après chaque intervention. Par ailleurs, le titulaire a l'obligation de signaler sans délai toute anomalie technique ou fuite constatée (sanitaires, robinets ou autres équipements) auprès des services compétents de l'établissement.

Le respect de ces consignes sera contrôlé par l'établissement lors de visites inopinées sur site, notamment en fin de prestation.

2.11.4. Développement des compétences et suivi de la formation

Le titulaire s'engage à garantir une montée en compétences continue de son personnel par la mise en œuvre de programmes de formation spécifiques aux métiers du nettoyage, du bionettoyage et de la gestion sécurisée des déchets (notamment les DASRI).

Chaque collaborateur fera l'objet d'une évaluation individuelle annuelle permettant de mesurer l'acquisition des savoir-faire et de définir les besoins en perfectionnement.

Le titulaire assure une traçabilité complète des compétences en transmettant annuellement à l'établissement un dossier de formation pour l'ensemble des agents intervenants. Ce dossier devra impérativement mentionner : les dates de réalisation, le contenu pédagogique détaillé ainsi que l'organisme formateur ou certificateur.
Tout renouvellement de formation (recyclage) ou l'affectation d'un nouvel agent sur le site fera l'objet d'une transmission immédiate des attestations de compétences au responsable du suivi d'exécution de l'établissement.

2.11.5. Développement des compétences et suivi de la formation

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale, le titulaire s'engage à intégrer une dimension sociale active en favorisant l'accès à l'emploi de personnes éloignées du marché du travail, contribuant ainsi à la politique locale d'insertion.

Pour les agents bénéficiant de mesures d'insertion, le titulaire doit mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement spécifique visant à sécuriser leur parcours professionnel. Ce dispositif reposera sur un tutorat de proximité, un renforcement des formations techniques (protocoles d'hygiène, gestion des risques infectieux et des déchets) et un suivi régulier de leur progression. À cet effet, le titulaire est encouragé à collaborer avec les acteurs locaux de l'insertion (Mission Locale, France Travail, SIAE) pour identifier des profils adaptés aux besoins du site.

Afin de garantir l'effectivité de cette démarche, le titulaire transmettra annuellement à l'établissement un rapport d'activité social détaillant les actions d'accompagnement réalisées ainsi que le profil des agents intégrés dans le cadre de ces mesures.

2.11.6 Valorisation du capital humain et stabilité sociale

Le titulaire place la dimension humaine au cœur de sa prestation en s'engageant à favoriser la stabilité des équipes affectées au marché, gage de continuité de service et de qualité de l'accompagnement.
Toute modification d'effectif sera communiquée à l'établissement dans un esprit de transparence et de concertation préalable.
Afin de garantir l'épanouissement et la maîtrise professionnelle des agents, le titulaire assure un parcours de formation spécifique, adapté aux exigences du milieu hospitalier.
Pour les interventions en présence de mineurs, le titulaire veille scrupuleusement à la protection des publics en s'assurant de l'honorabilité de chaque intervenant via la procédure officielle.

III – Spécificités des établissements

3.1 Le centre hospitalier de Falaise (lot 1)

3.1.1 - Accès aux locaux

Les clés sont à prendre au Standard qui se trouve au RDC du bâtiment principal MCO. Le registre doit être renseigné lors de la prise et remise des clés et de façon individuelle

Les plans des bâtiments et les plans de masse sont en annexes 12.

3.1.2 - Bionettoyage des sols sans chimie

Le dépoussiérage est à faire au bandeau lavable, puis nettoyage uniquement à l'eau avec bandeau et microfibre pour tous les sols.

Sauf en cas de non-conformité aux prélèvements fongiques, le service hygiène hospitalière du CH de Falaise préconisera un bionettoyage renforcé au Surfanios simple dose

3.1.3 - Prestation autolaveuse

Pour le nettoyage de certains sols avec auto laveuse, le titulaire met en place des brosses souples pour les sols carrelés, et un disque non- abrasif pour les sols thermoplastiques. Le nettoyage à l'eau est à privilégier.

3.1.4 - Prise en charge des déchets et respect du tri sélectif

Dans le cadre du tri des déchets, les chariots de nettoyage/bio nettoyage doivent être équipés de support bi sacs. Le titulaire présente dans son offre le modèle retenu.

Mettre les sacs en correspondance de la collecte des déchets, noir pour les DAOM et pour les petites poubelles hygiéniques dans les sanitaires, transparents bleus pour le papier, transparent blanc pour les emballages papier, plastiques, alu et métal.

Se référencer à l'annexe 10-1 procédure du tri et circuit des déchets et de l'annexe 10-2 pour l'affiche du tri des déchets

3.1.4 - Matériels autorisés et proscrits

Les aspirateurs utilisés dans les zones médicotechniques et dans les escaliers intérieurs sont équipés de filtre HEPA (Filtres à Particules Haute Efficacité).

Toutes les méthodes de nettoyage à sec ainsi que l'utilisation d'éponges, pour toutes les familles qualité, sont proscrites (balayage à sec...).

3.1.5 – Suivi des prestations non quotidiennes

Organiser et transmettre mensuellement sous tableur Excel, les prestations non-quotidiennes réalisées (Récurage, méthode spray, parois mural, vitrerie)

3.1.6 - Prestation vitrerie

La vitrerie intérieure des locaux définie en annexe 1 est prise en charge par le titulaire du marché dans le cadre des prestations quotidiennes en obligation de résultats conformément à l'article VIII – Limite de prestations du présent CCTP.

Le titulaire du marché prend en charge la vitrerie extérieure de l'établissement (annexe 14). Les prestations sont organisées sur demande de celui-ci.

Le titulaire met en en place les moyens nécessaires pour effectuer la vitrerie extérieure des bâtiments suivants :

- Bâtiment Administratif, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment principal MCO, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment Saint-Louis, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment Bernardin, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment IFSI, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment Foyer élèves infirmiers, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment E.H.P.A.D ALMA, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment Sansonnette, toutes façades
- Bâtiment Addictologie et Service Social, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment E.H.P.A.D Saint-Joseph 71 rue du Général LECLERC 14170 Saint-Pierre sur Dives, tous les étages et toutes les façades
- Bâtiment E.H.P.A.D Le LAIZON route de Bons Tassilly 14420 POTIGNY, tous les étages et toutes les façades

3.1.7 Informations sur les tranches optionnelles

Le présent marché est constitué d'une tranche ferme et de trois tranches optionnelles. La notification des tranches optionnelles est conditionnée par la décision d'externalisation des prestations de bionettoyage par le CH de Falaise.

Le titulaire bénéficiera d'un délai de prévenance d'un mois avant le commencement des prestations concernées.

3.2 Le centre hospitalier de l'EPSM de Caen – Zone de Caen et alentour (lot 2)

3.2.1 - Accès aux locaux

Sur le site du 15 Ter Rue Saint Ouen, les trousseaux de clés ou passes d'accès seront mis à disposition du titulaire. Les clés sont à récupérer à chaque prise de poste au service Accueil de l'EPSM contre signature.

S'agissant du site du 6 Rue Bercagne à Falaise : les clés du CMP Adulte et du CMP Enfant sont à récupérer à chaque prise de poste au standard de l'hôpital de Falaise.

En dehors de ces deux sites, les clés sont conservées par le personnel réalisant la prestation.

La remise des clefs sera effectuée contre décharge signée par l'agent affecté à la structure et l'entreprise. Son organisation devra être organisée lors de la mise en route du marché.

3.2.2 - Périmètre de la prestation

La prestation de l'EPSM de Caen se caractérise par l'entretien de nombreuses structures réparties sur une grande partie du département du Calvados pour lesquelles plusieurs projets structurants sont en cours. C'est le cas du Pôle Caen qui va se recentrer sur 2 adresses principales d'ici la fin de l'année 2026. Des déménagements de services sont prévus mais le calendrier n'est pas encore déterminé. Toutes les adresses sont recensées dans le recensement des locaux.

3.2.3 - Bionettoyage

Les caractéristiques des produits sont décrites dans le protocole de bionettoyage et elles doivent être respectées. Le spray détergent désinfectant notamment doit être adapté pour le contact alimentaire.

Salles de soins : La désinfection des paillasses humides et sèches, des armoires à médicaments et des équipements médicaux des salles de soins, est assurée par le personnel soignant de l'EPSM de Caen.

Les mobiliers de bureaux, le sol et autres surfaces sont assurées par le prestataire.

Offices alimentaires : L'entretien des surfaces, des points d'eau et des équipements est réalisé quotidiennement par le personnel soignant de l'EPSM de Caen. Toutefois l'entretien des sols et des points d'eau est réalisé en parallèle par le prestataire. Concernant les salles de pause, le prestataire met à disposition le matériel nécessaire au personnel pour que le nettoyage des surfaces soit réalisé après les repas en cas de souillure.

La prestation de bionettoyage des sites comprendra également le lavage des vitres extérieures une fois par an, encadrement de fenêtre compris. Toutes les fenêtres sont accessibles et s'ouvrent de l'intérieur. Il n'y a pas besoin de nacelle pour cette prestation.

Matériels autorisés et proscrits :

Les aspirateurs utilisés dans les zones médicotechniques et dans les escaliers intérieurs sont équipés de filtre HEPA (Filtres à Particules Haute Efficacité).

Toutes les méthodes de nettoyage à sec ainsi que l'utilisation d'éponges, pour toutes les familles qualité, sont proscrites (balayage à sec...).

3.2.4 - Intervention dans les services de soins et structures d'accueil

L'activité de soins psychiatriques nécessite une vigilance spécifique liée à la sécurité des patients accueillis. Un code de conduite rigoureux est attendu de la part de tout intervenant afin de permettre une bonne cohabitation avec les patients.

Au moment de l'intervention, l'entreprise se présente aux membres du service présents.

Le prestataire est garant du matériel utilisé. Par sécurité, il veille à ne jamais laisser sans surveillance son matériel afin de préserver la sécurité des usagers. Une vérification à la fin de l'intervention sera

faite pour s'assurer du retrait de l'ensemble du matériel.

3.2.5 - Traçabilité

La répartition géographique des structures d'accueil impose un suivi informatisé des interventions de son personnel.

Le titulaire met en place, à ses frais, un dispositif de traçabilité numérique de type TAQT ou équivalent, installé physiquement dans les locaux concernés par le titulaire.

Chaque intervenant est tenu de badger lors de son passage. Le système enregistre à minima la date, l'heure, le secteur concerné et l'identification de l'agent intervenant.

Le dispositif est visible par les bénéficiaires directs (cadre du service, usagers, patients, professionnels), permettant l'affichage des dernières interventions réalisées, dans une logique de transparence et d'amélioration de la qualité perçue.

Toute interruption de prestation ou anomalie de badgeage fait l'objet d'un signalement immédiat à l'établissement et d'une action corrective formalisée.

Cette solution est accessible aux responsables du suivi de la prestation de l'EPSM de Caen. Les interruptions de service doivent être signalées immédiatement au responsable du service d'entretien et hygiène des locaux et au cadre du service concerné. Une solution doit être proposée en retour.

La solution de suivi informatisé des interventions permet la traçabilité des passages par date, heure et secteur. Les données sont conservées pour une durée minimale de douze mois et sont accessibles à l'établissement. Un export mensuel est transmis au responsable du suivi du marché. »

3.2.6 – Informations sur les tranches optionnelles

Le marché se compose d'une tranche ferme et de onze tranches optionnelles.

Selon les besoins, certaines tranches pourront être affermies dès la notification du marché, d'autres en cours d'exécution, tandis que certaines ne seront jamais activées car les bâtiments seront déjà fermés à la notification.

Le titulaire sera informé dans un délai de prévenance d'un mois avant le début de toute prestation concernée.

3.3 Le centre hospitalier de l'EPSM de Caen – Zone du pays d'Auge (lot 3)

3.3.1 - Accès aux locaux

Les clés sont conservées par le personnel réalisant la prestation.

La remise des clefs sera effectuée contre décharge signée par l'agent affecté à la structure et l'entreprise. La remise des clés devra être organisée lors de la mise en route du marché.

3.3.2 - Périmètre de la prestation

La prestation de l'EPSM de Caen se caractérise par l'entretien de nombreuses structures réparties sur une grande partie du département du Calvados pour lesquelles des restructurations et déménagements sont possibles tout au long de l'exécution du marché.

3.3.3 - Bionettoyage

Les caractéristiques des produits sont décrites dans le protocole de bionettoyage et elles doivent être respectées. Le spray détergent désinfectant notamment doit être adapté pour le contact alimentaire.

Salles de soins :

La désinfection des paillasses humides et sèches, des armoires à médicaments et des équipements médicaux des salles de soins, est assurée par le personnel soignant de l'EPSM de Caen.

Les mobiliers de bureaux, le sol et autres surfaces sont assurées par le prestataire.

Offices alimentaires :

L'entretien des surfaces, des points d'eau et des équipements est réalisé quotidiennement par le personnel soignant de l'EPSM de Caen. Toutefois, l'entretien des sols et des points d'eau est réalisé en parallèle par le prestataire. Concernant les salles de pause, le prestataire met à disposition le matériel nécessaire au personnel pour que le nettoyage des surfaces soit réalisé après les repas en cas de souillure.

La prestation de bionettoyage des sites comprendra également le lavage des vitres extérieures une fois par an, encadrement de fenêtre compris. Toutes les fenêtres s'ouvrent de l'intérieur. Il n'y a pas besoin de nacelle pour cette prestation.

Matériels autorisés et proscrits :

Les aspirateurs utilisés dans les zones médicotechniques et dans les escaliers intérieurs sont équipés de filtre HEPA (Filtres à Particules Haute Efficacité).

Toutes les méthodes de nettoyage à sec ainsi que l'utilisation d'éponges, pour toutes les familles qualité, sont proscrites (balayage à sec...).

3.3.4 - Intervention dans les services de soins et structures d'accueil

L'activité de soins psychiatriques nécessite une vigilance spécifique liée à la sécurité des patients accueillis. Un code de conduite rigoureux est attendu de la part de tout intervenant afin de permettre une bonne cohabitation avec les patients.

Au moment de l'intervention, l'entreprise se présente aux membres du service présents.

Le prestataire est garant du matériel utilisé. Par sécurité il veille à ne jamais laisser sans surveillance son matériel afin de préserver la sécurité des usagers. Une vérification à la fin de l'intervention sera faite pour s'assurer du retrait de l'ensemble du matériel.

3.3.5 - Traçabilité

La répartition géographique des structures d'accueil impose un suivi informatisé des interventions de son personnel.

Le titulaire met en place, à ses frais, un dispositif de traçabilité numérique de type TAQT ou équivalent, installé physiquement dans les locaux concernés par le titulaire.

Chaque intervenant est tenu de badger lors de son passage. Le système enregistre à minima la date, l'heure, le secteur concerné et l'identification de l'agent intervenant.

Le dispositif est visible par les bénéficiaires directs (cadre du service, usagers, patients, professionnels), permettant l'affichage des dernières interventions réalisées, dans une logique de transparence et d'amélioration de la qualité perçue.

Toute interruption de prestation ou anomalie de badgeage fait l'objet d'un signalement immédiat à l'établissement et d'une action corrective formalisée.

Cette solution est accessible aux responsables du suivi de la prestation de l'EPSM de Caen. Les interruptions de service doivent être signalées immédiatement au responsable du service d'entretien et hygiène des locaux et au cadre du service concerné. Une solution doit être proposée par retour.

La solution de suivi informatisé des interventions permet la traçabilité des passages par date, heure et secteur. Les données sont conservées pour une durée minimale de douze mois et sont accessibles à l'établissement. Un export mensuel est transmis au responsable du suivi du marché. »

3.3.6 – Informations sur les tranches optionnelles

Le marché se compose d'une tranche ferme et de deux tranches optionnelles.

Selon les besoins, certaines tranches pourront être affermies dès la notification du marché, d'autres en cours d'exécution, tandis que certaines ne seront jamais activées car les bâtiments seront déjà fermés à la notification.

Le titulaire sera informé dans un délai de prévenance d'un mois avant le début de toute prestation concernée.

3.4 Le centre hospitalier de l'EPSM de Caen – (vitreries extérieure et/ou intérieure) (lot 4)

Le lot 4 de prestation de vitrerie comprend le nettoyage des vitres intérieure et extérieure :

- d'une partie des services du site principal du 15 ter rue Saint Ouen à Caen,
- du site de la Maison d'Accueil Spécialisée à Boulon,
- du CSM de Lisieux situé au 4 C Chemin des Rocques. (**vitrerie extérieure uniquement**)

Les vitres intérieures et extérieures sont nettoyées une fois par an minimum et à la demande en cas de besoin.

Des nacelles peuvent être nécessaires pour la réalisation de la prestation. Les précisions sur les bâtiments à entretenir est fourni dans l'annexe 4.

3.4.1 - Intervention dans les structures d'accueil

L'activité de soins psychiatriques nécessite une vigilance spécifique liée à la sécurité des patients accueillis. Un code de conduite rigoureux est attendu de la part de tout intervenant afin de permettre une bonne cohabitation avec les patients.

Le prestataire confirmera les dates de passage à la responsable du Service d'Entretien et d'Hygiène des Locaux de l'EPSM de Caen au moins 3 semaines à l'avance.

Au moment de l'intervention, l'entreprise se présente aux membres du service présents.

Le prestataire est garant du matériel utilisé. Par sécurité il veille à ne jamais laisser sans surveillance son matériel afin de préserver la sécurité des usagers. Une vérification à la fin de l'intervention sera faite pour s'assurer du retrait de l'ensemble du matériel.

3.4.2 - Périmètre de la prestation

La prestation de l'EPSM de Caen se caractérise par l'entretien de nombreuses structures réparties sur une grande partie du département du Calvados faisant l'objet de plusieurs projets structurants sont en cours. Sur le Site principal un projet d'aménagement du TRAM par la Communauté de Commune de Caen La Mer va générer des déménagements de service sur la période du marché. De même, le Pôle Caen va se recentrer sur 2 adresses principales d'ici la fin de l'année 2026. Des déménagements de services sont prévus. Toutefois, le calendrier n'étant pas déterminé, toutes les adresses sont recensées dans le descriptif.

3.5 Le centre hospitalier d'Argentan (vitreries intérieure et extérieure) (lot 4)

Le lot 4 de prestation de vitrerie comprend le nettoyage des vitres des bâtiments suivants situés au 47 rue Aristide Briand à Argentan

- du bâtiment principal de l'hôpital,
- des deux bâtiments de l'EHPAD,
- de l'école IFAS,
- de l'internat,
- du bâtiment Lizot

Les vitres intérieures et extérieures sont nettoyées minimum 1 fois par an et à la demande en cas de besoin.

Des nacelles ou alpinistes peuvent être nécessaires pour la réalisation de la prestation. Les précisions sur les bâtiments à entretenir sont fournies dans l'annexe 4.

L'intervention dans les services de soins nécessite une vigilance spécifique liée à la sécurité des patients accueillis. Un code de conduite rigoureux est attendu de la part de tout intervenant afin de permettre une bonne cohabitation avec les patients.

Le prestataire confirmera les dates de passage au responsable des Services Techniques du Centre Hospitalier d'Argentan au moins 3 semaines à l'avance.

Au moment de l'intervention, l'entreprise se présente aux membres du service présents.

Le prestataire est garant du matériel utilisé. Par sécurité il veille à ne jamais laisser sans surveillance son matériel afin de préserver la sécurité des usagers. Une vérification à la fin de l'intervention sera faite pour s'assurer du retrait de l'ensemble du matériel et de la fermeture des fenêtres.

PARTIE 2

L'objectif est de définir et préciser les conditions des contrôles des prestations de maintien en propreté des locaux.

I – Terminologies du référentiel lié aux contrôles mensuels

1.1 Secteur de nettoyage

On entend par secteur de nettoyage, l'ensemble des zones à nettoyer, composant tout ou partie d'un ou plusieurs bâtiments. De manière générale, un secteur regroupe l'ensemble des zones à nettoyer et à évaluer confiées au titulaire.
Le découpage des secteurs est à la seule initiative de l'établissement.

1.2 Famille de qualité

On entend par famille de qualité un niveau d'exigence de qualité de propreté. Les familles de qualité sont définies en annexe 5

1.3 Zone d'évaluation

On entend par zone d'évaluation, le volume de tout ou partie d'un local, dont la surface au sol aura été préalablement définie.

Chaque zone d'évaluation sera identifiée en vue de faciliter le tirage au sort du suivi et la localisation de celle-ci sur site.

A l'intérieur du volume de la zone d'évaluation se trouvent tous les éléments spécifiques ou non, qui seront évalués en cas de tirage au sort de la zone d'évaluation.

1.4 Élément d'appréciation

On entend par élément d'appréciation, tout équipement intégrant la zone d'évaluation, et dont le niveau de propreté requis est défini dans le présent cahier des clauses techniques particulières.
Exemples:
- *Sol*
- *Porte*
- *Miroir*
- *Cuvette WC*
-

1.5 Critères de propreté d'un élément

On entend par critère de propreté, le mode d'évaluation à subir par l'élément à apprécier.

Exemples:
- *Empoussièrement*
- *Déchets*
- *Taches*

1.6 Seuil d'acceptabilité

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible du critère de l'évaluation considérée.

1.7 Coefficient de pondération

Ce coefficient permet de différencier un élément d'appréciation ou un critère selon l'importance

relative accordée à celui-ci quant à ses exigences en matière de propreté.

1.8 Grille d'évaluation

Il s'agit d'un document permettant de :
- saisir les résultats de l'évaluation
- noter la zone évaluée en fonction des modalités établies.
-

1.9 Population d'évaluation

La population d'évaluation est l'effectif des zones d'évaluation dans chaque secteur.

1.10- Échantillon d'évaluation

L'échantillon d'évaluation correspond aux zones prélevées dans sa population et destinées à fournir une information sur la population.

1.11- Echantillonnage d'évaluation

L'échantillonnage d'évaluation est un prélèvement d'échantillon d'évaluation.

1.12- Plan d'échantillonnage

Procédure selon laquelle on prélève un ou plusieurs échantillons.

1.13- Système d'évaluation de résultat

C'est un ensemble de procédures d'évaluation définissant les moyens de vérifier si les résultats sont conformes aux objectifs fixés.

1.14- Niveau requis

Le niveau requis correspond aux objectifs exigés et nécessaires mentionnés dans les familles de qualité annexe 5.

1.15- Niveau atteint

Le niveau atteint correspond aux résultats obtenus après dépouillement des grilles d'évaluation.

1.16- Évaluateur

L'évaluateur désigné par l'établissement réalise les évaluations décrites dans le présent CCTP.

II – Définitions spécifiques

2.1 Poussières

On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage humide, aspiration avec filtre très haute efficacité ou essuyage humide.
La quantification des poussières se fera par frottis comparé à l'échelle des gris (sur sol lisse et dur, et sur les surfaces de meublants...).

2.2 Déchets

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de

joncher les sols ou équipements.

La quantification des déchets sera évaluée, quelle que soit la nature des sols ou équipements sur une surface de référence définie.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants, ...

2.3 Taches

On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

De manière plus générale, l'évaluateur s'assurera que les taches en présence sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

2.4 Coulures sèches

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

2.5 Traces de doigts

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main
:

* la marque d'un doigt = une trace de doigts

* la marque d'une paume = une trace de doigts

2.6 Traces résiduelles de lavage

On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

2.7 Traces de tartre

On entend par traces de tartre, tout voile ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.

III – Infrastructures concernées par l'évaluation

Chaque secteur est composé de locaux dont l'établissement définit le niveau d'exigence qualité en affectant aux dits locaux l'une des familles de qualité visées dans les annexes de recensement des locaux de chaque établissement.

3.1 Repère, composition et définition des secteurs

Les secteurs sont définis par les bâtiments qui se trouvent à la même adresse.

3.2 Composition des familles de qualité

L'association des natures de locaux aux différentes familles de qualité est définie ci-après à titre indicatif.

L'établissement associera à chaque local le niveau de qualité qu'il souhaite au regard des exigences de chaque famille qualité.

Les lettres A, B1, B2 C, D, E, F, G, H, I, J1, J2, J3, K, L correspondent aux différentes familles de qualité de nettoyage dont les exigences respectives sont définies en annexe 5.

L'ordre alphabétique des familles de qualité ne définit pas une progression croissante du niveau de qualité.

Le « X » matérialise l'attente par défaut du niveau de qualité moyen conseillé.

	A	B1	B2	C	D	E	F	G	H	I	J1	J2	J3	K	L
Bureaux assimilés Salle de réunion Services Zone d'risque 1	X														
Circulations Circulation Hall d'entrée Zone d'attente Zone d'risque 2		X													
Circulations Verticale : Escalier Ascenseur Zone d'risque 2			X												
Sanitaire Zone d'risque 2				X											
Salle d'eau, environnement pircine, balnéo... Zone d'risque 2					X										
Particulier						X									
Locaux détente Locaux distribution de repas Locaux de Office Zone d'risque 2							X								
Locaux médicaux Pharmacie Urgences Soins intensifs Salle de travail Zone d'risque 2								X							
Laboratoire Zone d'risque 2									X						
Salle d'activité Salle de consultation Consultation Externe Bureau avec un équipement sanitaire Zone d'risque 2										X					
Chambre de garde Chambre d'accompagnement Zone d'risque 2											X				
Chambre de patient Zone d'risque 2												X			
Chambre de patient sortie Chambre de sortie classique Ambulatoire Chambre de jour													X		
Locaux de stockage														X	
Locaux de déchets														X	
Bloc opératoire Zone d'risque 4															X

IV – Modalités générales de suivi relatives aux familles de locaux

Pour chaque famille de qualité, les évaluations seront effectuées sur les éléments suivants

4.1 Les sols

Surface de référence d'évaluation :

Les sols sont évalués sur une surface de référence précisée sur les fiches de données qualitatives décrites, pour chaque famille de qualité, en annexe 5.

- Si la surface de la zone d'évaluation à contrôler est supérieure à celle indiquée, l'évaluateur délimite une surface équivalente et y effectue l'évaluation.
- Si la surface de la zone d'évaluation est inférieure à celle indiquée, l'évaluation s'effectue sur la totalité de la surface.

Nota : Pour les escaliers :

Surface de référence du sol = palier de référence + l'ensemble de marches, quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

Critères d'évaluation :

Les sols sont évalués selon les critères suivants :

4.2 Déchets

La quantification de déchets est évaluée par comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

Résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondante à la famille de qualité applicable et visée dans annexe 5 - Référentiel qualité correspondant à ladite famille de qualité.

4.3 Empoussièrement

Le niveau d'empoussièrement peut être évalué par un relevé au Bassoumètre sur la surface de référence sur tous types de sols lisses et durs.

Résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondante à la famille de qualité applicable

4.4 Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches est évaluée par un comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

Résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondante à la famille de qualité applicable

4.5 Les parois horizontales, obliques ou verticales

De manière générale, on considère toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, autres que celles composant les éléments spécifiques visés en annexe 1_B_Référentiel qualité pour chacune des familles de qualité.

4.5.1 Classification des parois

Les parois sont classées en 3 groupes (groupe 1, 2 ou 3) suivant l'importance à accorder en matière de qualité de nettoyage et de fonctionnalité.

Un seuil d'acceptabilité différent peut être affecté aux éléments des différents groupes suivant la famille de qualité.

4.5.2 Composition des groupes

Ces groupes sont composés des différents éléments listés dans l'annexe 1_B – Référentiel qualité L'établissement pourra au cours du marché, ajouter des éléments. Le titulaire sera averti par simple courriel avant le contrôle.

4.5.3 Critères d'évaluation

Les surfaces horizontales, obliques ou verticales sont évaluées selon les critères suivants :

Déchets
L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

Empoussièrement
L'évaluateur effectue un frottis qu'il compare à l'échelle des gris. Taches
L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

4.5.4 Surface d'évaluation

Chaque surface à apprécier doit impérativement avoir une aire **≤** 1m^2 (dans le cas où la largeur de l'élément d'évaluation est inférieure à 10 cm on prendra 1 mètre linéaire d'évaluation), tous les critères d'évaluation sont évalués à l'intérieur de cette surface.

4.5.5 Hauteur d'évaluation

Pour toutes les familles de qualité, la hauteur d'évaluation de tous les éléments composant ces familles est égale à la hauteur du sol au plafond.

4.5.6 Modalités d'évaluation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procédera au contrôle du nombre de parois horizontales et / ou obliques mentionnés sur la grille d'évaluation.

Toutes les parois verticales, horizontales ou obliques devront être bien distinctes les unes des autres.

Le choix des éléments, et donc de leur groupe d'appartenance, reste à son initiative.

4.5.7 Seuils d'acceptabilité à 0.7

L'évaluateur vérifiera chaque critère d'évaluation sur la surface de référence et les comparera avec les seuils définis.

Si le résultat ≤ Seuil à 0.7 alors la note = 1
Si le résultat > Seuil à 0.7 alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation.

4.6 Les éléments spécifiques

Une évaluation systématique de chaque élément spécifique de la famille de qualité applicable contenu dans la zone d'évaluation est effectuée.

Nota : Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, un seul élément est évalué. Celui-ci est choisi par l'évaluateur.

La liste de ces éléments spécifiques, leurs critères d'évaluation et seuils d'acceptabilité correspondants sont repris dans les annexes de définition des différentes familles de qualité.

Chaque élément sera évalué suivant les critères définis et les résultats seront comparés aux différents seuils.

Si le résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Si le résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation.

V – Procédures d'évaluation, de notation et d'acceptation du secteur

5.1 Préambule

Les bâtiments de l'établissement sont regroupés en différents secteurs de bio nettoyage.

Chaque secteur est composé de zones d'évaluation appartenant chacune à une famille de locaux.
L'ensemble des zones d'évaluation composant chaque secteur définit la population d'évaluation du secteur.
(Population d'évaluation du secteur : voir plan d'échantillonnage)

5.2 Échantillon d'évaluation et plan d'évaluation du secteur

L'échantillon d'évaluation de chaque secteur est défini dans le plan d'évaluation. Un bâtiment peut être découpé en plusieurs unités de contrôles

En cas de modification du périmètre d'intervention, l'établissement communique un nouveau plan d'évaluation au titulaire.

5.3 Périodicité des évaluations

L'évaluation de chaque secteur sera effectuée à fréquence mensuelle.

5.4 Jours et plages horaires d'évaluation

Les évaluations, organisées par l'établissement, pourront être effectuées entre 8H30 et 12h30.

5.5 Niveaux de suivi

Les évaluations sont organisées et réalisées par les évaluateurs de l'établissement. Ils peuvent être contradictoires ou non contradictoires c'est-à-dire réalisés en présence ou en l'absence d'un représentant du titulaire du marché.

Le tirage au sort des zones à évaluer sera effectué le jour du contrôle sur site.

Nota : L'établissement se réserve le droit d'évaluer des zones de l'échantillon d'évaluation de manière inopinée* ou choisie.

Au maximum 10% du plan d'évaluation peuvent être contrôlés de façon inopinée (nombre de zones définies dans le plan d'échantillonnage). Pour un nombre de zones à évaluer mensuellement inférieur à 10, 1 zone inopinée pourra être définie.

* : on entend par évaluation de zones en inopinée, le choix imposé par l'établissement

5.6 Procédures d'évaluation

5.6.1 Détermination des zones d'évaluation

Les zones à évaluer, de chaque secteur, seront décidées par un tirage au sort.

Procédure de tirage au sort des zones à évaluer

Dans le secteur considéré un tirage aléatoire du nombre de locaux à contrôler, représentant les zones à évaluer

Règles à observer pour le tirage au sort

1) Tout tirage au sort portera sur l'intégralité des zones d'évaluation constituant la population du secteur considéré.

2) Dans le cas où une zone serait occupée par un patient, l'établissement choisira une autre zone.

3) Le nombre de zones évaluées dans le mois devra être égal à l'échantillon d'évaluation (Défini à l'article 5.2 du présent document)

4) Si le quota de zone d'évaluation en inopinée n'est pas utilisé, celui-ci sera réalisé aléatoirement.

5.6.2 Préparation des grilles d'évaluation

Le tirage au sort effectué, l'évaluateur préparera l'ensemble des grilles pour toutes les zones à évaluer, sur lesquelles il mentionnera :

- le repère du secteur
- le repère de la zone d'évaluation
- son nom
-

5.6.3 Opération d'évaluation de la zone d'évaluation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procède au suivi de tous les éléments listés sur la fiche de données qualitatives et faisant partie intégrante de la zone à évaluer.

La note de chaque élément d'évaluation (0 ou 1) est attribuée suivant les critères d'admissibilité définis pour la famille qualité.

Règles à observer pour les éléments et les zones d'évaluation :

1) Si plusieurs éléments de même nature se trouvent dans la zone d'évaluation, un seul d'entre eux sera évalué et choisi par l'évaluateur.

2) Si un élément mentionné dans la fiche de données qualitative ne figure pas dans la zone à évaluer, aucune note ne lui sera attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille sera barrée.

5.6.4 Procédure de notation de la zone d'évaluation

A/ Dans la zone d'évaluation considérée, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local.

B/ Reporter ces notes (0 ou 1) sur la grille d'évaluation, dans les cases réservées à cet effet. C/ Compléter

la colonne "note coefficientée"
Note coefficientée = note d'évaluation (0 ou 1) x coefficient de pondération

D/ Effectuer les totaux
A = somme des coefficients des éléments présents dans la zone d'évaluation
B = somme des notes coefficientées objet du contrôle

E/ Notation de zone d'évaluation Effectuer le
quotient B/A

F/ Résultat de la zone évaluée
B/A ≥ 0,70 → Évaluation = 1 (Conforme)
B/A < 0,70 → Évaluation = 0 (Non conforme)

5.7 Critères d'acceptabilité ou de refus du secteur

A la fin de l'évaluation, lorsque toutes les unités représentant l'échantillon d'évaluation sont notées, on procède au comptage des non-conformités de zone d'évaluation (note=0).

La conformité des prestations effectuées s'apprécie de la façon suivante :
- Si Nombre de défauts de zone d'évaluation (note évaluation = 0) ≤ Nombre de défauts admissibles conformément au plan d'échantillonnage défini, alors, le secteur est **conforme.**

- Si Nombre de défauts de zone d'évaluation (note évaluation = 0) **>** Nombre de défauts admissibles alors, le secteur est **non-conforme.**
(*Voir § 5.2 du présent document :* Échantillon d'évaluation et plan d'échantillonnage du secteur*)*

5.8 Suites à donner à l'issue des évaluations

Ces calculs sont à réaliser pour l'ensemble du secteur considéré en fin de cycle d'évaluation.

5.8.1 Indice de Propreté Général = IPG

$$IPG = \frac{\square \frac{\text{Notes des zones évaluées}}{\text{Seuils de ces zones}}}{\text{Nombre de zones évaluées}}$$

Cet indice reflète le niveau de propreté général du secteur considéré. IPG <

1Qualité réelle moyenne < Qualité attendue
IPG = 1Qualité réelle moyenne = Qualité attendue
IPG > 1Qualité réelle moyenne > Qualité attendue Cet indice

est calculé dans tous les cas.

5.8.2 Indice de Non-conformité = INC

$$INC = \frac{\square \frac{\text{Notes des zones évaluées} < \text{Seuils}}{\text{Seuils de ces zones}}}{\text{Nombre de zones évaluées} < \text{Seuils}}$$

Cet indice n'est calculé que dans le cas où le secteur considéré est décrété non conforme. Il ne concerne que les zones évaluées refusées.
Il reflète l'écart entre la qualité réelle et la qualité attendue pour ces zones évaluées en défaut. INC toujours < 1.

5.8.3 Exemple de calcul

Considérons un petit secteur de 5 zones d'évaluation. Supposons que le secteur soit refusé (le nombre de défauts de zones d'évaluation obtenu est > nombre de défauts admissibles).

Notes des zones évaluées	0,51	0,70	0,34	0,93	0,85
Seuils de ces zones d'évaluation	0,70	0,70	0,80	0,70	0,80

Dans ce cas, $IPG = \frac{1}{5}\left(\frac{0.51}{0.70} + \frac{0.70}{0.70} + \frac{0.34}{0.80} + \frac{0.93}{0.70} + \frac{0.85}{0.80}\right) = 0,91$

$$INC = \frac{1}{2}\left(\frac{0.51}{0.70} + \frac{0.34}{0.80}\right) = 0,58$$

Ainsi, Qualité réelle moyenne < Qualité attendue

VI – Plan d'échantillonnage d'évaluation/ Non-Conformités admissibles

Il appartient à l'établissement de définir le plan d'échantillonnage, les seuils des grilles et le nombre de non-conformités admissibles.

VII – Maîtrise des matériels d'évaluation

Les matériels d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations sont les suivants :

- Échelle des gris
- Patin de mesure du niveau d'empoussièrement des sols *
- Brillancemètre (angle d'incidence 60°)*

Vérifications, étalonnages conformes aux données constructeurs.

* : Ces appareils ne sont utilisés qu'en cas de litige au moment de l'évaluation.

VIII – Limites de prestations

Ne font pas partie des prestations définies les éléments suivants :
- les objets personnels (cadre, bibelot...)
- le nettoyage de la vaisselle, des cafetières électriques
- l'entretien du matériel informatique situé dans l'ensemble des locaux
- le nettoyage des façades extérieures des bâtiments
- les faces extérieures de la vitrerie de façade de l'ensemble des bâtiments pour les lots 1 à 3

Font partie intégrante des prestations des lots 1 à 3 :
L'entretien de l'ensemble des vitreries intérieures dont les bâtis de fenêtres.