



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIÈRES  
(CCTP)**

**APPEL D'OFFRES OUVERT  
(AOO)**

**MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES ET SERVICES**

<b>REPRÉSENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR :</b>	Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier LABORIT 370 avenue Jacques Cœur CS 10 587 86021 POITIERS Cedex
<b>OBJET DE LA CONSULTATION :</b>	Nettoyage des locaux et vitrerie du Centre Hospitalier Henri LABORIT
<b>CCAP n° :</b>	.....-2022
<b>Numéro de Nomenclature :</b>	7301 – Nettoyage courant des locaux 7304 – Nettoyage des vitres

<u>ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ.....</u>	<u>4</u>
<u>1-1 Présentation du marché.....</u>	<u>4</u>
<u>1-2 Allotissement.....</u>	<u>4</u>
Le présent marché est alloti en 2 lots techniques et indissociables.....	4
<u>ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOCAUX, SURFACES ET MODIFICATIONS.....</u>	<u>4</u>
<u>ARTICLE 3 : FINALITÉ DES PRESTATIONS.....</u>	<u>4</u>
<u>3-1 Aspect.....</u>	<u>5</u>
<u>3-2 Hygiène.....</u>	<u>5</u>
<u>3-3 Confort.....</u>	<u>5</u>
<u>3-3-1 Olfactives.....</u>	<u>5</u>
<u>3-3-2 Tactiles.....</u>	<u>5</u>
<u>3-3-3 Auditives.....</u>	<u>5</u>
<u>3-3-4 De sécurité.....</u>	<u>5</u>
<u>ARTICLE 4 : ÉNUMÉRATION DES TRAVAUX A EXÉCUTER ET PÉRIODICITÉ.....</u>	<u>6</u>
<u>4-1 Généralités.....</u>	<u>6</u>
4-1-1 Cahier des charges en termes de résultat.....	6
4-1-2 Mise en route.....	6
<u>4-2. LOT 1 - ENTRETIEN MÉNAGER DES LOCAUX.....</u>	<u>6</u>
4-2-1 Généralités quotidiennes.....	6
4-2-2 Fréquence d'intervention.....	7
4-2-3 Opérations spécifiques non récurrentes.....	8
4-2-4 Autres prescriptions.....	8
4-2-5 Respect de la disposition du mobilier.....	8
4-2-6 Collecte et évacuation des déchets.....	8
4-2-7 Prestations exclues du présent marché.....	8
4-3. LOT N° 2 : NETTOYAGE DE LA VITRERIE.....	9
<u>ARTICLE 5 : MOYENS EN MATÉRIELS ET EN PRODUITS CONSOMMABLES DU TITULAIRE.....</u>	<u>9</u>
<u>5-1 Les matériels.....</u>	<u>9</u>
<u>5-2 Les produits.....</u>	<u>9</u>
<u>5-3 Les consommables.....</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 6 : CONDITIONS D'INTERVENTION DES PERSONNELS DU TITULAIRE.....</u>	<u>10</u>
<u>6-1 Accès et consignes générales.....</u>	<u>10</u>
<u>6-2. Organisation de l'intervention sur le site.....</u>	<u>10</u>
<u>6-3 Bâtiment non-fumeurs.....</u>	<u>10</u>
<u>6-4 Consignes dans le cadre des économies d'énergie.....</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ DU CHANTIER ET ENCADREMENT DU PERSONNEL.....</u>	<u>11</u>
Le suivi du marché : .....	11
<u>ARTICLE 8 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX PERSONNELS D'INTERVENTION DU TITULAIRE.....</u>	<u>11</u>
<u>8-1 Compétence.....</u>	<u>11</u>
<u>8-2 Tenue.....</u>	<u>11</u>
<u>8-3 Secret professionnel.....</u>	<u>12</u>
<u>8-4 Alimentation.....</u>	<u>12</u>

<u>8-5 Commerce.....</u>	<u>12</u>
<u>8-6 Police de l'Établissement.....</u>	<u>12</u>
<u>8-7 Sécurité.....</u>	<u>12</u>
<u>8-8 Liste nominative du personnel.....</u>	<u>12</u>
<u>8.9. Règlement intérieur.....</u>	<u>12</u>
<u>8-10 Comportement du personnel.....</u>	<u>12</u>
<u>ARTICLE 9 - PLANNING ET HEURES D'INTERVENTION.....</u>	<u>13</u>
<u>ARTICLE 10 - OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION.....</u>	<u>13</u>
<u>10-1 État de présence.....</u>	<u>13</u>
<u>10-2 Cahier de consignes.....</u>	<u>13</u>
<u>10-3 Contrôle visuel et bactériologique.....</u>	<u>13</u>
<u>ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CENTRE HOSPITALIER LABORIT.....</u>	<u>14</u>
<u>11.1. Fluides.....</u>	<u>14</u>
<u>11.2. Accès aux locaux.....</u>	<u>14</u>
<u>11.3. Les locaux.....</u>	<u>14</u>

## ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

### 1-1 Présentation du marché

Le présent marché est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert et a pour objet l'exécution pour le compte du Centre Hospitalier LABORIT (sur Poitiers et autres communes du département de la Vienne) des prestations relatives au nettoyage et entretien de locaux, y compris la vitrerie (intérieur et extérieur) et la remise en état des sols.

Cela inclut :

- 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 moyens.
- Les prestations de vitreries intérieures et extérieures en prestations complémentaires.

Le cas échéant, ne font pas partie des locaux concernés par cet accord cadre les zones d'atmosphères contrôlées telles que définies par l'AFSSAPS dans le guide des bonnes pratiques de préparation (cf; Décisions de l'AFSSAPS du 5 novembre 2007- J.O. du 21/11/2007) et les locaux adjacents c'est à dire situés dans un même bâtiment.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet la description des conditions d'exécution de ces prestations.

Le commencement de l'exécution aura lieu au 01/10/2022 au plus tard. La période séparant la notification et le commencement des prestations sert comme période de préparation.

### 1-2 Allotissement

Le présent marché est alloté en 2 lots techniques et indissociables.

- **Lot technique N° 1** : le nettoyage et entretien de locaux la vitrerie accessible et la remise en état des sols ;
- **Lot technique N° 2** : le nettoyage des vitres non accessibles

## ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOCAUX, SURFACES ET MODIFICATIONS

Les bâtiments et locaux objet du marché seront décomposés en unités de contrôles.

- on entend par unité de contrôles, l'ensemble des zones à nettoyer, composant tout ou partie de un ou plusieurs bâtiments.
- La description des locaux, la nature des sols, les superficies des bâtiments, des vitrages et les plans permettant de déterminer le coût de la prestation sont annexés au présent CCTP.
- Il est rappelé qu'à l'exception du centre de psychotraumatologie (sol moquette) et le pavillon DIATKINE (sol thermoplastique ciré) le revêtement des sols des autres pavillons ne présente pas de spécificités.

Les candidats sont autorisés à procéder, après en avoir fait la demande, à un contrôle des surfaces indiquées au présent article ou de la nature des sols.

Le Centre Hospitalier LABORIT peut en fonction des circonstances (travaux, locations immobilières, fermeture momentanée ou définitive d'une structure, ouverture de nouveaux locaux entraînant des travaux supplémentaires) procéder à des modifications de la prestation à réaliser. Il doit en avertir au préalable le titulaire par écrit (télécopie et mail possible).

Ces modifications donneront lieu à avenant au marché, dès lors qu'elles concernent les prestations payables sous forme forfaitaire.

La facturation sera établie en fonction de ces variations.

## ARTICLE 3 : FINALITÉ DES PRESTATIONS

**L'objectif est d'obtenir un niveau de propreté conforme à l'obligation de résultat telle que décrite par le présent CCTP.**

Dans l'objectif d'atteindre ledit résultat, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.) et intensité (prestations régulières, spray méthode, décapage, pose d'émulsion, shampoing moquette, cristallisation, etc.) pour assurer ce résultat de manière homogène et régulier durant la période d'exécution du marché. **Sur la base de cet engagement, le titulaire sera contrôlé.**

En cas de dégradation des sols liée à l'usage des locaux (usure rapide de l'émulsion des sols PVC), le titulaire 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.

La qualité des prestations sera évaluée à la lumière des critères suivants :

### 3-1 Aspect

Première impression visuelle d'ordre, de netteté et de propreté qu'offrent le local et ses équipements. Les prestations devront donc **éliminer les salissures de tout ordre** (poussières, toiles d'araignées, salissures organiques et minérales, etc...) et laisser les locaux en état d'ordre apparent afin d'atteindre un aspect conforme à celui attendu dans les secteurs hospitaliers administratifs, d'accueil et/ou de consultation.

### 3-2 Hygiène

Ensemble des pratiques relatives à la conservation de la santé, l'hygiène dans le domaine du nettoyage repose sur la propreté microbiologique des locaux, surfaces et équipements.

Les locaux hospitaliers étant classés sur une échelle de 1 à 4 selon le risque infectieux encourus par les patients et le personnel. (Zones à Risques Infectieux), les établissements psychiatriques sont classés en zone 2, soit en risques modérés.

En conséquence, les prestations viseront à réduire le niveau de contamination microbiologique :

- Organisation du travail selon les principes de l'hygiène de l'environnement hospitalier
  - Nettoyer-désinfecter du propre vers le sale et du haut vers le bas
  - Nettoyer-désinfecter systématiquement les poignées de portes, les interrupteurs les mains courantes
  - Interdiction du balayage et du dépoussiérage à sec.
- Produits adaptés : (annexe 2 du CCTP)
- Matériels entretenus
- Chiffons dédiés et changés quotidiennement.

Les locaux et équipements sensibles dits « sales » tels que les sanitaires, les zones d'entrepôt de déchets et de linge sale, ainsi que les locaux dits « propres » tels qu'en contact avec des jeunes enfants, des denrées alimentaires, du linge propre, devront faire l'objet d'attentions toutes particulières.

### 3-3 Confort

Ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié en fonction des perceptions :

#### 3-3-1 Olfactives

Absence de mauvaises odeurs dues aux souillures, moisissures, déchets... Les odeurs seront supprimées par le nettoyage, et l'utilisation de produits appropriés.

Sont strictement interdits les produits contenant du formol et ses dérivés, des produits chlorophénolés, du crésyl....

#### 3-3-2 Tactiles

Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables ni au toucher, ni à la marche : Absence de surface ou de sol collant, gras, humide.

#### 3-3-3 Auditives

Les prestations devront être effectuées de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement sonore.

#### 3-3-4 De sécurité

Les techniques et les produits utilisés ne devront pas constituer de dangers pour les usagers tels que : glissades, pollution, risque chimique ou électrique.

Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Il convient de souligner que plusieurs services sont destinés à recevoir des enfants dont certains en bas âge. Le titulaire du marché devra en tenir compte pour établir ses protocoles d'entretien (conformes aux principes de l'hygiène hospitalière) et la durée des prestations.

Le prestataire de service devra tenir compte que son intervention se déroule dans des locaux qui accueillent des usagers du Service Public Hospitalier. Le Centre Hospitalier LABORIT souhaite que cet accueil ait lieu dans des locaux parfaitement entretenus et sains. Le nettoyage des services doit contribuer à cet objectif de qualité. Par conséquent le Centre Hospitalier LABORIT exige du titulaire à qui est confié le présent marché, des prestations particulièrement soignées dans les différents services.

## ARTICLE 4 : ÉNUMÉRATION DES TRAVAUX A EXÉCUTER ET PÉRIODICITÉ

### 4-1 Généralités

Pour la définition des termes relatifs aux prestations de nettoyage des locaux se référer à l'annexe 1 du présent CCTP.

#### **4-1-1 Cahier des charges en termes de résultat.**

Les prestations objet du marché devront être conformes aux spécifications décrites à l'article précédent. Les prestations feront l'objet d'une évaluation mensuelle d'atteinte du résultat par l'équipe Opérationnelle d'Hygiène du Centre Hospitalier LABORIT.

Cependant, le CH Henri LABORIT vérifie également le respect de l'engagement du candidat (moyens humains et matériels proposés dans son offre).

#### **4-1-2 Mise en route**

Dès le début de l'exécution du marché subséquent, l'établissement procédera ou fera procéder à des évaluations mensuelles suivant la grille d'évaluation en annexe 3 du présent CCTP.

Durant les deux 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 l'acheteur public et le titulaire du marché avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties lors des réunions hebdomadaires.

Aucune pénalité liée au résultat des évaluations ne sera attribuée durant cette période.

Dès la fin de la période de « mise en route », soit deux mois à compter du lancement du marché, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis.

Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes aux résultats mesurés à la lumière des critères énoncés à l'article précédent du présent CCTP, des pénalités seront appliquées au titulaire selon les modalités précisées au CCAP.

### **4-2. LOT 1 - ENTRETIEN MÉNAGER DES LOCAUX**

#### **4-2-1 Généralités quotidiennes**

Toute surface ou sol souillé doit être nettoyé sans délai. À chaque lavage des sols, le prestataire devra baliser les surfaces mouillées, en prévention des risques de chute.

Tout mobilier gênant, s'il est mobile, est à déplacer par le titulaire pour permettre la prestation. L'ensemble des surfaces (horizontales et verticales), les éléments de mobilier/matériel, mobiles et permanents (ex caisson de bureau, chaise) ainsi que les éléments non mobiles ou fixés au sol/mur, sont tous pris en charge par le titulaire selon la méthode la plus adaptée.

À la fin de chaque prestation, le prestataire doit s'assurer que :

- les fenêtres, vasistas, volets et stores extérieurs soient fermés ;
- les lumières éteintes ;
- les portes d'accès au service et les pièces à maintenir sous clé soient fermées à clé.

Le titulaire signalera par télécopie à la DSET les tapis-brosses et tapis dit « anti-poussières » ayant besoin d'être nettoyés et/ou remplacés.

#### **Entretien des sanitaires :**

Le titulaire assure le bio-nettoyage des appareils sanitaires (lavabos, cuvettes de wc etc...), ainsi que le bio-nettoyage de l'environnement de ses appareils (les accessoires robinetterie, poubelles, miroirs, luminaires, distributeurs de savon et papier, poignées de portes, faïence etc...).

Il réalise le balayage humide et le lavage du sol au détergent-désinfectant et fait le réapprovisionnement des consommables, des sacs poubelle et l'évacuation de ces derniers.

#### **Entretien des espaces et circulations :**

Le titulaire assure le nettoyage des espaces proprement dits (aspiration du sol textile, toiles d'araignées, traces de doigts etc.) ainsi que l'entretien du mobilier spécifique (bureaux, banque d'accueil, présentoirs, vitrines, sièges, fauteuils etc...). Il en est de même du nettoyage des escaliers ainsi que l'entretien du matériel ou des équipements situés dans leur environnement (rampes, extincteurs, interrupteurs, luminaires etc).

#### **Vitrerie de l'ensemble du site :**

Assurer le nettoyage intérieur/extérieur des surfaces vitrées accessibles et non-accessibles sur le périmètre défini, y compris les impostes et les miroirs, tel que défini en annexes 4 et 5.

Il est souhaitable de privilégier le travail de plain-pied et à la perche télescopique.

#### **4-2-2 Fréquence d'intervention**

Les prestations d'entretien des locaux étant soumises à obligation de résultats, la liste des actions, ci-après

mentionnée, de propreté attendues avec leur fréquence n'est pas exhaustive :

PRESTATIONS <sup>1</sup>	Fréquence d'intervention			
	Jour	Semaine	Mois	An
<b>Entretien des espaces et des circulations</b>				
Aérer les locaux	1			
Vider et nettoyer les poubelles/corbilles et mise en sacs à ordures noirs	1			
Évacuation des sacs à ordures ficelés au local à poubelle ou dans les conteneurs ou sur le trottoir en ville en l'absence de conteneur	1			
Selon le niveau de remplissage vidage des sacs transparents destinés au papier dans les conteneurs à couvercle bleu (les sacs transparents sont à récupérer et réutilisables) <sup>(1)</sup>	1			
Selon le niveau de remplissage vidage des « cocottes » bleues destinées au tri du papier dans les sacs transparents <sup>(1)</sup>			1	
Dépoussiérage humide des claviers, ordinateurs, fax et des photocopieurs sauf la vitre dont le nettoyage sera assuré par le service.		1		
Dépoussiérage humide des grilles d'aspiration, de ventilations, des rideaux pare soleil, des convecteurs, des radiateurs, des étagères et dessus des armoires <sup>(2)</sup>			1	
Dépoussiérer les tapis-brosses et les tapis dit « anti-poussières »	1			
Dépoussiérage humide des portes principales, des placards, des rampes, des objets meublants (lampes de bureaux et objets divers), des tableaux décoratifs muraux, des panneaux d'affichage, des extincteurs, plinthes, prises de courant, des dessus de meubles bas non encombrés <sup>(2)</sup> etc...		1		
Dépoussiérage humide des tapis de jeux, et des accessoires que les enfants utilisent	1			
Aspiration de l'ensemble des sols en moquette et des tapis anti-poussière d'entrée, si besoin détachage à l'aide de produit spécial moquette, en cas de petites tâches sur les sols moquetés	1			
Balayage humide et lavage des sols (carrelages et thermoplastiques) et détachage éventuel y compris les escaliers, marches et contremarches, ainsi que les paliers	1			
Balayage des entrées extérieures cendriers interphone		1		
Nettoyage de l'ascenseur lorsqu'il existe (plancher et parois), à l'intérieur et à l'extérieur		1		
Nettoyage des bas de portes et des barres de seuil			1	
Nettoyage des rebords intérieurs de fenêtres et porte fenêtre			2	
Nettoyage des tables, des chaises, des bureaux stratifiés, des pieds, flans, etc...élimination des traces (dessus, pieds, etc...)	1			
Bio-nettoyage des paillasses, plan de travail et comptoir	1			
Bio-nettoyage des fontaines réfrigérantes et élimination du calcaire	1			
Bio-nettoyage des points de contact (poignées de portes, plaques de propreté, interrupteurs, manivelles de volet roulant et mains courantes, téléphones, matériels informatiques).	1			
Enlèvement des traces de doigts et autres sur les vitres, portes vitrées, murs et autres	1			
Enlèvement des toiles d'araignées et feuilles	1			
<b>Entretien des sanitaires</b>				
Aérer les locaux	1			
Vidage et bio-nettoyage des poubelles – évacuation des déchets	1			
Bio-nettoyage des distributeurs de produits sanitaires et des balayettes WC (remplacement des balayettes si besoin)	1			
Rapprovisionnement des consommables (papier hygiénique, savons liquides, papier pour les mains, désodorisants, etc...)	1			
Bio-nettoyage des appareils sanitaires (douches, sanitaires, lavabos, éviers, robinetterie, vidoirs, etc...)	1			
Détartrage des appareils sanitaires		1		

1(1) Seulement sur le site de la Milétrie. (2) Essuyage sur les bords si encombrement. (3) Précaution à prendre pour les vitres recouvertes d'un film : nettoyage avec des produits neutres et des matériels non abrasifs. (\*) bon d'intervention à fournir signé par le Cadre coordonnateur entretien des locaux

Nettoyage et lustrage des miroirs et des glaces et des faïences murales	1			
Balayage humide et lavage des sols	1			
Vitrerie de l'ensemble des sites				
Nettoyage de la vitrerie accessible et imposte avec encadrement et margelles extérieures sur les deux faces <sup>(3)</sup> ,				2
Nettoyage de la vitrerie non-accessible et imposte avec encadrement et margelles extérieures sur les deux faces <sup>(3)</sup> ,				1
Remise en état				
Remise en état des sols par lavage mécanisé* (hors moquette) Selon l'aspect (traces noires, ternes) entretien des sols protégés (émulsionnés) par spray méthode et lustrage (uniquement pour les dalles plastiques anciennes)				2
Shampoing sur l'ensemble des sols en moquette				1
Dépoussiérage des luminaires et réglettes				1

Les bureaux individuels du personnel administratif sont à faire une fois par semaine et selon le taux d'occupation, en revanche, les corbeilles sont à faire quotidiennement.

Les bureaux encombrés ne seront pas à faire mais devront toutefois être signalés sur le cahier de liaison. Également les claviers et postes informatiques seront dépoussiérés uniquement s'ils sont éteints.

Un soin particulier et quotidien est attendu sur les traces de doigts des portes et des cloisons vitrées.

#### 4-2-3 Opérations spécifiques non récurrentes

Après des travaux d'aménagement de locaux, le Centre Hospitalier LABORIT peut être amené à demander le nettoyage complet de locaux non référencés en annexe au présent CCTP pour une remise en état après chantier (sols, plinthes, plafonds, fenêtres, portes, vitres...). Ces opérations de nettoyage pourront avoir lieu à n'importe quel moment (jour de semaine, dimanche, jour férié).

Ces différents types de prestation feront l'objet d'une demande de devis, établi sur la base des prix unitaires contractuels.

#### 4-2-4 Autres prescriptions

Il est précisé que :

- Cette liste d'opérations à réaliser n'est pas exhaustive. Elle devra être complétée par le titulaire en fonction de ses connaissances afin de permettre l'entretien des locaux et leur propreté dans les règles de l'art et pour la satisfaction des usagers et ce dans une **logique de résultat**.
- L'ordre des opérations pourra varier à la demande du responsable du Service qui le signalera sur le cahier de consignes.
- Le prestataire devra assurer l'entretien des locaux mis à sa disposition pour ranger les matériels et produits. Ces locaux devront être parfaitement entretenus, en ordre et être rendus inaccessibles aux usagers,
- **Un double des clés sera néanmoins à disposition dans chaque site afin de répondre aux consignes de sécurité.**

#### 4-2-5 Respect de la disposition du mobilier

Le nettoyage des locaux, du mobilier et des objets meublants, sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition aux meubles et objets divers reposant sur ces meubles. Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage, tout le mobilier léger sera déplacé. Les dossiers et objets divers posés sur les bureaux seront remis à leur place initiale.

#### 4-2-6 Collecte et évacuation des déchets

La prestation consiste en le vidage des corbeilles, des poubelles, des destructeurs de papier, des cocottes de tri sélectif (et des cendriers extérieurs...). Les déchets sont rassemblés dans un local « poubelles » et évacués selon les règles édictées par les autorités compétentes et dans le respect de la réglementation concernant l'environnement.

Les cartons récupérés quotidiennement dans les services doivent être pliés et évacués dans les bacs adéquats.

#### 4-2-7 Prestations exclues du présent marché

Il est expressément exclu du marché :

- le lavage de la vaisselle et le rangement des locaux de détente des personnels ;
- l'entretien et notamment l'arrosage des plantes intérieures et extérieures ;



- le lavage des terrasses quand elles existent.
- nettoyage de la vitre du photocopieur.

#### 4-3. LOT N° 2 : NETTOYAGE DE LA VITRERIE

S'agissant des vitres inaccessibles, la prestation comprend le nettoyage des vitres et impostes sur une ou deux faces avec les encadrements et les rebords une fois par an (durant les mois de mai et juin).

Les surfaces sont indiqués, à titre indicatif, à l'annexe 6 du présent CCTP, les plans sont disponible sur demande.

Détails des prestations :

- Toutes les fenêtres doivent être refermées immédiatement après la prestation et aucune trace de rayure, d'adhésif, de coulure ne doit être laissée sur les murs ou sur les sols.
- Les moyens** : Le titulaire est responsable d'adapter moyens et outils en fonction du lieu, de la hauteur des vitres, de leur accessibilité, de la saleté/ taches sur la vitre ou ses contours, le type de matériau composant les huisseries etc.
- Dégradations** : toute vitre ou partie composante/annexe à celle-ci abîmée/dégradée entraînera la facturation de sa remise en état au titulaire
- Le titulaire s'engage sur une garantie de résultat et veillera à prendre toutes les précautions nécessaires pour ne pas endommager les espaces verts du Centre Hospitalier LABORIT. Dans le cas contraire la remise en état des pelouses et massifs sera à la charge du titulaire.
- Cas particulier** : toute vitre dont l'accès serait obstrué doit être signalée immédiatement à l'acheteur public. Ce dernier reprogrammera la prestation une fois l'accès dégagé ou sortira ladite vitrerie définitivement (ou temporairement) du périmètre du titulaire. Si une prestation vitrerie, pour cette raison, n'est pas faite tel que demandé, et que l'acheteur public n'a pas été prévenu de la difficulté rencontrée, une pénalité sera appliquée. Le titulaire devra fournir un planning précis des équipements, jours et heures d'intervention afin de libérer les espaces accessibles aux patients.

S'agissant des vitres accessibles, la prestation est la même mais avec une fréquence bi-annuelle.

### ARTICLE 5 : MOYENS EN MATÉRIELS ET EN PRODUITS CONSOMMABLES DU TITULAIRE

#### 5-1 Les matériels

Le titulaire met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation nécessaire à la bonne exécution des prestations et précise dans son offre la liste des machines et des matériels proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel.

- Les chiffons et les bandeaux de sols utilisés pour le dépoussiérage humide, le nettoyage désinfection des surfaces et le lavage des sols sont changés dès saturation en salissures, ou après entretien d'une zone particulièrement sale (wc, poubelle...) et à la fin du service.
  - Le titulaire doit indiquer dans son dossier technique la méthode de lavage et d'entretien au quotidien des consommables réutilisables, entre autres, les bandeaux de lavages, qui sera validé par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène.
- L'eau des seaux de lavage et de rinçage des bandeaux de sols est changée dès saturation en saletés durant le service.
- Le titulaire s'engage à utiliser les matériels selon les règles établies dans le mode d'emploi.
- Le titulaire assurera l'entretien quotidien de son matériel de telle sorte qu'il soit toujours en parfait état de propreté après chaque intervention.
- Les machines et matériels utilisés pour l'entretien des locaux devront être en bon état de marche et en nombre suffisant, faire le moins de bruit possible

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner l'application de pénalités dans les conditions définies à l'article 5 du CCAP.

Dans son dossier de réponse, le candidat doit préciser la liste complète des matériels mis à disposition sur chacun des sites. Cette précision sera prise en compte dans le jugement du critère technique.

#### 5-2 Les produits

Le titulaire fournit tous les produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation : détergents, détergents-désinfectants, détergents-détartrant etc...

Le titulaire fournit également les petites fournitures nécessaires à l'entretien des locaux (lavettes, gazes de balayage humide, bandeaux de lavage des sols etc...).

Les produits dont la liste, les fiches techniques et les fiches de données de sécurité auront été fournies à l'Établissement pour agrément préalable (cf. annexe n° 2 du CCTP) seront sélectionnés pour le nettoyage et la désinfection de l'ensemble des locaux du Centre Hospitalier LABORIT, selon les règles d'hygiène mises en

œuvre dans les établissements de soins.

Le titulaire devra utiliser ces produits dans les conditions prévues sur les modes d'emploi.

Le respect des modes d'emploi doit conduire à ce que les produits ne collent pas ni ne marquent.

Le titulaire devra communiquer à ses personnels toutes les informations utiles pour permettre un usage des produits conforme aux règles d'hygiène et d'entretien et de sécurité.

#### *-Qualité des produits*

Les produits d'entretien et de nettoyage doivent être de première qualité, non corrosifs, adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir et ne pas provoquer d'allergie (en particulier *via* les téléphones, les moquettes et toute surface métallique) pour les usagers.

Ils doivent être composés de matières efficaces, dilués de manière à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas détériorer le sol, les mobiliers et objets meublants.

Les produits utilisés pour le nettoyage des surfaces ne doivent ni coller, ni marquer après lustrage. L'emploi d'aérosols est à éviter.

#### *-Nature et composition des produits respectueux de l'environnement*

Les produits d'entretien et de nettoyage utilisés seront de préférence biodégradables à 100 % et seront conformes aux référentiels écologiques. Cet élément est à compléter dans l'annexe n° 2 et sera pris en compte dans le jugement de l'offre.

Les produits seront stockés dans le respect des règles de sécurité et des contraintes liées à la psychiatrie.

### **5-3 Les consommables**

Tous les consommables nécessaires à l'exécution des prestations (papier hygiénique, savon lave mains, papier essuie-mains sac poubelles...) sont fournis par l'acheteur public et feront l'objet de réapprovisionnement par le titulaire retenu suivant les modalités rappelées à l'article 5 du présent CCTP.

Les consommables suivants sont fournis par l'Établissement :

- savons ;
- papier essuie-mains ;
- papier hygiénique ;

## **ARTICLE 6 : CONDITIONS D'INTERVENTION DES PERSONNELS DU TITULAIRE**

### **6-1 Accès et consignes générales**

Les personnels du titulaire ont accès aux seuls locaux à entretenir. La circulation en dehors de ces zones leur est interdite. L'acheteur public fournira au titulaire du marché les clés et les codes d'accès permettant l'accès aux locaux étant entendu que leur duplication est formellement interdite. Un double de clé doit obligatoirement être laissé dans le bureau du cadre de santé de l'unité.

Se référer également à la clause de confidentialité de l'article 4-11 du CCAP.

### **6-2. Organisation de l'intervention sur le site**

Pendant l'exécution des prestations, le titulaire doit sous sa propre responsabilité :

- assurer une parfaite protection par rapport aux équipements des locaux afin d'éviter toute dégradation ;
- empêcher durant l'exécution des prestations que des produits ou des matériels puissent être accessibles à des usagers. Ils doivent rester sous une surveillance constante ;
- assurer la sécurité des usagers et ranger tous les matériels et tous les produits de telle sorte qu'ils soient totalement inaccessibles aux usagers. (Il est rappelé en effet que le CHL est un établissement psychiatrique).
- tenir le chantier en cours en état de propreté et s'organiser pour que tout travail commencé ne soit pas interrompu, sauf stipulations écrites du Centre Hospitalier LABORIT ;
- débrancher à la fin de chaque utilisation les matériels électriques dont l'usage aurait été nécessaire à la réalisation de la prestation ;
- tenir, le cas échéant, ses véhicules fermés et inaccessibles ;

Le titulaire du marché doit veiller scrupuleusement au respect de ces consignes par ses personnels.

### **6-3 Bâtiment non-fumeurs**

Tous les intervenants du titulaire devront veiller à respecter la loi concernant l'interdiction de fumer dans les lieux publics.

### **6-4 Consignes dans le cadre des économies d'énergie**

À l'issue de chaque intervention et si les bureaux ou sites nettoyés ne sont pas occupés, la personne chargée

du nettoyage éteindra les lumières et fermera les fenêtres. Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu et veiller à ce que l'éclairage d'un espace soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution de la prestation. L'éclairage général d'un ensemble de locaux est proscrit.

Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

## **ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ DU CHANTIER ET ENCADREMENT DU PERSONNEL**

Dans son dossier de réponse, le candidat doit préciser les mesures prévues pour assurer l'encadrement des personnels de l'entreprise mis à la disposition de l'acheteur public .

Il devra obligatoirement affecter en permanence au chantier, un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du CCTP.

La personne chargée de l'encadrement sera expressément désignée à l'acheteur public.

Le titulaire sera assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer un encadrement et une surveillance efficaces. Il devra se rendre aux convocations de l'acheteur public en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières au personnel en place.

Cette organisation proposée sera prise en compte dans le jugement des offres.

Le titulaire dispose d'une équipe constituée :

- au minimum un responsable technique et administratif,
- au minimum un chef de site et/ou un chef d'équipe non œuvrant présent quotidiennement sur l'amplitude horaire des équipes
- une équipe suffisante et adaptée d'agents de propreté en milieu hospitalier et/ou d'agents de propreté qualifiés dans les métiers de l'hygiène
- une équipe de laveurs de vitres spécialisés travaux en hauteur
- une équipe d'agents de rénovation et/ou machinistes

Dans son dossier de réponse, le candidat devra rédiger le plus précisément possible les ressources humaines déployées ainsi que les moyens et outils de communication avec le pouvoir adjudicateur. Il doit veiller à assurer une formation adéquate de ses agents ; il communique à l'acheteur public le suivi des formations qu'il dispense. Le titulaire assume l'entière et totale responsabilité du personnel qu'il met à disposition pour l'exécution des prestations du présent CCTP, dans l'ensemble des structures visées.

En cas de difficultés dans la réalisation de la prestation, la procédure de résiliation prévue à l'article 10 du CCAP pourra être engagée. Le titulaire du marché ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation pour perte sur son marché initial.

### **Le suivi du marché :**

#### **Outil informatique :**

Le titulaire propose, le cas échéant, au titre de la traçabilité de la présence de ses agents un suivi dématérialisé. Cet élément sera valorisé lors du dépouillement des offres.

**Points de rencontre :** Le titulaire et l'acheteur public conviendront ensemble des modalités de suivi dès le marché attribué : fréquence, personnes présentes, documents de suivi, en plus du recours à l'usage de l'outil.

## **ARTICLE 8 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX PERSONNELS D'INTERVENTION DU TITULAIRE**

### **8-1 Compétence**

Le titulaire du marché est tenu de faire réaliser les prestations par des techniciens dûment formés pour réaliser tous les travaux à exécuter dans le cadre du marché.

Le titulaire s'engage à assurer la formation de son personnel chargé d'exécuter les clauses techniques du présent marché. Il s'engage à communiquer à la demande de l'acheteur public les attestations de formation établies par des organismes indépendants, prouvant que l'agent concerné est bien formé aux techniques d'entretien de locaux professionnels et plus particulièrement hospitaliers et à l'usage des produits et matériels.

Les personnes désignées par le titulaire sont seules autorisées à pénétrer dans les locaux pour réaliser les prestations objet du présent marché.

Si les interventions sont réalisées par une équipe, le responsable est nommément désigné par le titulaire. Il est l'interlocuteur normal du Directeur de l'Établissement ou de son représentant.

### **8-2 Tenue**

Le personnel de l'entreprise pouvant être en contact avec les usagers, doit avoir une tenue propre, correcte et décente et le port du masque en selon les règles de l'établissement en vigueur.

Le titulaire devra obligatoirement doter le personnel d'exécution d'un vêtement de travail et éventuellement de protection, le lavage de la tenue devra s'opérer au minimum deux fois par semaine et stocké dans un vestiaire dédié.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Dans le respect de la loi du 24 août 2021 il est imposé au titulaire de respecter les principes de laïcité et de neutralité.

### **8-3 Secret professionnel**

Le personnel du titulaire est tenu au secret professionnel pour tout ce qu'il aura à connaître en travaillant sur le ou les sites hospitaliers.

### **8-4 Alimentation**

Le titulaire du marché fera en sorte d'interdire toute boisson alcoolisée et que toute nourriture consommée par les ouvriers sur le lieu d'intervention soit hors d'atteinte des usagers du Centre Hospitalier LABORIT.

### **8-5 Commerce**

Il est formellement interdit de procéder à un commerce de quelque nature que ce soit avec des personnes hospitalisées, des personnels ou tout autre usager du Centre Hospitalier LABORIT.

### **8-6 Police de l'Établissement**

Le Directeur du C.H. Laborit ou son représentant peut demander à tout moment au titulaire du marché, le remplacement d'une personne (intervenant sur un site) qui ne donne pas satisfaction, pour des motifs professionnels (prestations jugées insuffisantes de façon récurrente) ou autres (comportement inadapté par rapport aux patients ou au personnel du Centre Hospitalier LABORIT). Sa demande ne sera pas motivée mais exécutoire sans délai.

### **8-7 Sécurité**

Le prestataire s'engage à informer son personnel des instructions en vigueur sur les sites du Centre Hospitalier LABORIT, dont il reconnaît avoir pris connaissance, à les faire respecter et à rappeler :

- les procédures d'alarme et d'évacuation incendie ;
- le contrôle de la fermeture des portes et issues ;
- les risques et précautions à prendre dans le cadre de travail en hauteur ;
- le respect de locaux interdits, du non-encombrement des circulations ;
- de la conduite à tenir quant à l'utilisation des prises de courant et des dangers électriques ;
- des règles et moyens pour l'utilisation combinée de l'eau et de l'électricité ;
- des interdictions relatives à l'utilisation du matériel du Centre Hospitalier LABORIT (fax, ordinateurs, photocopieurs...).

A cette fin, un plan de prévention sera établi préalablement à l'exécution du marché.

Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent entraînant des dommages relèveront de la responsabilité du titulaire.

### **8-8 Liste nominative du personnel**

Le titulaire devra fournir à l'acheteur public, dans le délai fixé à l'article 4.5. du CCAP, la liste nominative du personnel qui interviendra dans les différents services.

Cette liste sera tenue à jour dès qu'un changement interviendra.

Le titulaire du marché s'engage à prévenir par écrit (télécopie ou mail autorisé) l'acheteur public d'un changement au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date d'intervention du nouvel agent.

### **8.9. Règlement intérieur**

Le personnel du titulaire du marché est tenu de se conformer au règlement intérieur relatif aux entreprises extérieures intervenant sur le site en vigueur au Centre Hospitalier LABORIT, et dont un exemplaire lui sera fourni.

Le titulaire devra s'assurer que **son personnel est à jour sur l'ensemble des vaccinations nécessaires pour le travail en milieu hospitalier.**

### **8-10 Comportement du personnel**

Le personnel de l'entreprise devra faire preuve de la plus grande correction et discrétion et ses relations avec les personnes hospitalisées, le personnel ou tout autre usager du CHL devront être purement professionnelles.

Aucune sollicitation de pourboire ne sera admise.

## ARTICLE 9 - PLANNING ET HEURES D'INTERVENTION

Le forfait annuel tient compte des fermetures pour congés indiquées en annexe 6 au CCTP. Toutefois les locaux seront mis à la disposition du titulaire pour effectuer les remises en états.

Dans le cas d'un jour férié, il conviendra de prévoir l'intervention le jour d'avant ou d'après afin qu'il n'y ait pas d'incidence sur l'état de propreté des services.

Les horaires d'intervention précis seront transmis à l'acheteur public dans les délais fixés à l'article 4.5. du CCAP.

Ces horaires pourront être éventuellement modifiés, soit ponctuellement, soit définitivement, d'un commun accord entre le titulaire du marché et la personne publique.

Ces changements devront être demandés par écrit par l'une ou l'autre des parties et transmis au moins cinq (5) jours ouvrables avant leur date d'application.

Les dates d'interventions sur **les vitres accessibles (2 fois par an) et remise en état des sols (2 fois par an)** feront impérativement l'objet d'une planification annuelle, soumise pour accord préalable à l'Établissement dans le délai fixé à l'article 4.5 du CCAP. Le non-respect de ce délai entraînera l'application des pénalités prévues à l'article 5 du CCAP.

Ce calendrier énumérera les opérations de nettoyage des vitres et de remise en état des sols en précisant les dates de leur réalisation par (unité) service.

Il sera établi par service puis affiché dans le local mis à la disposition du titulaire du marché dans chacun d'eux.

Les prestations de nettoyage des locaux devront être effectuées conformément aux prescriptions mentionnées dans le CCTP et CCAP. Il est expressément stipulé que tout agent de la société, malade ou en congé, doit être aussitôt remplacé sur le site.

Toute absence de personne ou défaut de réalisation d'entretien constaté donnera lieu à l'applicabilité de pénalités suivant le CCAP.

Dans le cas où il serait constaté qu'une prestation n'a pas été réalisée, l'entreprise devra intervenir le plus bref délai sans que cela porte préjudice à l'application de pénalité suivant le CCAP. Il est rappelé que la pénalité n'est aucunement exonératoire, le CHL se réserve le droit de réaliser la prestation manquante aux frais et risques du titulaire.

## ARTICLE 10 - OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION

### 10-1 État de présence

Le titulaire fournit, le cas échéant de manière dématérialisée, les feuilles d'émergence vierges à remplir quotidiennement par les agents en poste. Ces états seront remplis à chaque intervention par le personnel du titulaire du marché sous la responsabilité de l'encadrement du titulaire. Le personnel devra indiquer son heure d'arrivée, celle de départ, son nom et signer.

Cet état sera obligatoirement rempli chaque jour. Il pourra faire l'objet de contrôle par l'acheteur public qui, si il constate une absence, considérera qu'il n'y a pas eu service fait.

Cet état devra être rangé et tenu disponible dans chaque pavillon identifié par l'acheteur public.

A la fin de chaque mois, cet état sera remis aux Cadre Coordonnateur de l'entretien des locaux du C.H. Laborit qui, après l'avoir émergé et indiqué d'éventuelles observations sur les conditions d'exécution de la prestation, l'adressera à la DSET pour facturation.

### 10-2 Cahier de consignes

Dans chaque local mis à la disposition du titulaire du marché, un cahier de consignes sera fourni par le titulaire dont sa mise en place est obligatoire.

Ce cahier permettra l'échange d'informations entre le personnel du titulaire, le cadre de santé du service à entretenir et le Cadre Coordonnateur de l'entretien des locaux. La tenue de ce cahier sera suivie par le personnel d'encadrement du titulaire.

Ce cahier servira notamment pour le titulaire du marché à indiquer tout incident dans l'exécution de la prestation.

Pour le cadre de santé, ce cahier servira à donner des instructions particulières ou à faire des remarques spécifiques.

Ce cahier devra être mis dans un lieu accessible au personnel du prestataire et du Centre Hospitalier LABORIT afin de pouvoir être consulté à tout moment.

Lorsque le cahier de consignes sera terminé, il sera transmis par le responsable de l'unité à la DSET du Centre Hospitalier LABORIT.

### 10-3 Contrôle visuel et bactériologique

Les opérations de vérification auront lieu sur les sites d'intervention mensuellement selon un planning communiqué par l'acheteur public. Le choix des sites à contrôler sera tout à fait aléatoire et sur l'initiative de la personne publique. Ces contrôles seront réalisés à partir de la grille de contrôle (annexe 3 du CCTP) et en

présence du responsable d'équipe du titulaire du marché. Cette grille d'analyse pourra être modifiée par l'acheteur public afin de l'adapter aux besoins.

Les opérations de vérification seront qualitatives et réalisées de façon à permettre le respect des quatre critères énumérés à l'article 3 du CCTP.

Des contrôles bactériologiques des surfaces et du matériel du titulaire pourront être réalisés par le Centre Hospitalier LABORIT. Les résultats donneront lieu à une réunion avec le prestataire de service de façon à redéfinir éventuellement les protocoles en place.

Ces contrôles permettront de mesurer la qualité de la prestation et le niveau de performance du titulaire du marché suivant les dispositions figurant au CCAP.

## **ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CENTRE HOSPITALIER LABORIT**

### **11.1. Fluides**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau froide (ou chaude) nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par le Centre Hospitalier LABORIT.

Le titulaire veillera à en faire un usage normal et limité au strict nécessaire pour la réalisation de la prestation.

### **11.2. Accès aux locaux**

Pour tous les sites, le Centre Hospitalier LABORIT dotera le titulaire, contre récépissé, de clés en quantité suffisante permettant l'accès aux locaux à entretenir. Le titulaire du marché et son personnel s'interdisent de réaliser une quelconque reproduction de ces clés sous peine de poursuites.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt le Centre Hospitalier LABORIT, en précisant dans le détail, les clés manquantes, qui seront remplacées aux frais du titulaire.

Le titulaire s'engage à ce que les clés ne soient pas identifiées par des étiquettes indiquant les noms des services auxquels elles se rattachent.

Si le changement des serrures s'avère indispensable à la suite de la disparition ou le vol de clés, des travaux seront exécutés par le Centre Hospitalier LABORIT et facturés au titulaire (pièces et main-d'œuvre).

En fin de marché, le titulaire devra remettre au Centre Hospitalier LABORIT, les clés qui lui auront été confiées initialement.

### **11.3. Les locaux**

Des locaux seront gratuitement mis à la disposition du titulaire du marché dans la mesure des possibilités des services d'intervention pour ranger le matériel et le vestiaire de son personnel.

Les locaux réservés au stockage du matériel et des produits consommables devront être tenus propres et les produits rangés. Tous les produits dangereux devront être stockés en quantité minimale et dans une armoire sécurisée. Les lieux de stockage doivent être portés à la connaissance du CH LABORIT.

**Annexe 1** : Définition des termes relatifs aux prestations de nettoyage des locaux

**Annexe 2** : Liste des produits utilisés par le titulaire pour l'entretien des locaux

**Annexe 3** : Grille d'évaluation « entretien des locaux »

**Annexe 4** : Liste des bâtiments Lot technique N°1

**Annexe 5** : Liste des bâtiments Lot technique N°2

**Annexe 6** : Fermeture temporaire des unités