EHPAD Balthazar Besnard
3 place Ludovic Veneau
37240 LIGUEIL

APPEL D'OFFRES N°BB-2019-1 : PRESTATION DE NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX POUR L'EHPAD BALTHAZAR BESNARD DE LIGUEIL

Cahier des clauses techniques particulières

Table des matières

ARTICLE 1 – POUVOIR ADJUDICATEUR 4
ARTICLE 2 – PRESENTATION DE L'EHPAD BALTHAZAR BESNARD 4
ARTICLE 3 – OBJET DU MARCHE 4
ARTICLE 4 – FINALITE DU MARCHE ET CRITERES DE SATISFACTION 5
a. Critères de satisfaction 5
ARTICLE 5 – EXPRESSION DU BESOIN 6
ARTICLE 6 – RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX ATTENTES DE L'EHPAD 7
a. Déplacements des meubles et équipements 8
b. Technique de nettoyage : le protocole d'hygiène 8
ARTICLE 7 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES 9
a. A la charge de l'EHPAD Balthazar Besnard 9
b. A la charge du titulaire 11
ARTICLE 8 – ACCES AUX LOCAUX 13
a. Connaissance des locaux 13
b. Accès – Consignes 13
c. La remise des clés 13
ARTICLE 9 – PERSONNEL 14
a. Représentation du titulaire 14
b. Personnel d'intervention 15
c. Horaires 15
d. Grèves et arrêt de travail 16
e. Responsabilité exclusive du titulaire à l'égard du personnel 16
f. Formation 16
g. Tenue de travail et équipements de protection individuels 17
ARTICLE 10 – COLLECTE ET EVACUATION DES DECHETS 17
ARTICLE 11 – SUIVI DE LA PRESTATION 17
a. Généralités 17
b. Besoins de remplacement de matériels usagers 18
c. Signalement d'anomalies 18
d. Suivi de la prestation 19
ARTICLE 12 – CONTROLE DE LA PRESTATION 20
a. Autocontrôles 20
b. Contrôles contradictoires 20

c. Décision après vérification 21
ARTICLE 13 – SECURITE 22
ARTICLE 14 – DEVELOPPEMENT DURABLE 22
a. Démarche développement durable du titulaire 22
ARTICLE 15 – DEROGATIONS 23
ARTICLE 16 – CONTACTS 23

ARTICLE 1 – POUVOIR ADJUDICATEUR

EHPAD Balthazar Besnard
3 place Ludovic Veneau
37240 LIGUEIL
☎ 02 47 91 44 44
E-mail : direction@ehpad-ligueil.fr
SIRET : 26370009800019

ARTICLE 2 – PRESENTATION DE L'EHPAD BALTHAZAR BESNARD

L'EHPAD Balthazar Besnard est un établissement public médico-social installé dans la commune de Ligueil en Indre-et-Loire. Son activité principale est l'hébergement permanent de personnes âgées dépendantes. L'EHPAD a une capacité installée de 147 lits d'hébergement dont 19 lits en unité protégée (UPAD). Les bâtiments de l'EHPAD abritent en plus du logement des résidents, l'ensemble des locaux nécessaires au fonctionnement de l'institution : bureaux, salles à manger, salons, etc.

L'établissement comporte 4 bâtiments agencés de façon contigüe et 4 niveaux (rez-de-jardin, rez-de-chaussée, 1er étage, 2ième étage).

Dans le cadre de cette consultation, le choix a été fait de travailler en lien avec l'EHPAD Gaston Chargé d'Abilly qui a des besoins similaires.

Chaque établissement réalise son appel d'offre de manière indépendante.

Pour le présent marché, Mme la directrice de l'EHPAD Balthazar Besnard, en tant que représentante du pouvoir adjudicateur, est seule décisionnaire dans l'attribution du marché.

ARTICLE 3 – OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières concernent l'exécution de prestations de nettoyage sur l'EHPAD Balthazar Besnard

Le présent CCTP a pour but de définir globalement les prestations à fournir et d'établir les fondations de la politique à mettre en œuvre pour le nettoyage de l'ensemble des locaux désignés ci-après.

La liste des prestations définie dans le cahier des charges n'est pas exhaustive.

L'entreprise devra assurer un service de nettoyage irréprochable, de sorte que l'ensemble des locaux soit exempt de toutes salissures. A cet effet, le prestataire mettra en œuvre ses propres techniques, méthodes et outils de travail. Elles devront être conformes aux usages et pratiques dans le secteur de la propreté et répondront aux attentes de l'EHPAD Balthazar Besnard.

Le prestataire s'organisera de manière autonome pour la réalisation des prestations demandées et cela, bien entendu, en conformité avec les impératifs d'exploitation des services et du résultat attendu en terme de qualité de travail.

Le prestataire est totalement responsable du management de son personnel à tous les niveaux et pendant toute la durée du marché.

Des informations relatives à la qualité des personnes et aux horaires de présence peuvent être demandées au prestataire pour des raisons liées à la sécurité des personnes, des bâtiments ou des installations.

Le prestataire s'engage formellement à la signature du marché sur le fait d'avoir parfaitement compris les termes concernant les prestations à réaliser, ainsi que les contraintes externes et internes, et s'interdit à formuler toutes réclamations relatives à des dispositions ou obligations qu'il n'aurait pas prises en compte.

Aucune des parties ne pourra céder ses droits et obligations, en vertu du présent marché, sans l'autorisation écrite de l'autre partie.

ARTICLE 4 – FINALITE DU MARCHE ET CRITERES DE SATISFACTION

Les missions que le titulaire devra assurer consistent à apporter une qualité de service visant, dans le temps, au maintien de l'état et de la propreté des locaux qui lui seront confiés.

L'entreprise extérieure s'engage à réaliser sa prestation telle que définie en annexe 1 du CCTP. Il met en place tous les moyens nécessaires pour apporter la preuve de la réalisation de ces tâches.

Le listing des tâches tel que défini à l'annexe 1 du CCTP doit permettre au titulaire une juste appréciation de l'ampleur de sa mission.

a. Critères de satisfaction

La qualité des prestations sera appréciée au regard des 4 critères suivants :

Aspect

L'aspect est la ***première*** impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles et éventuellement peuvent s'accompagner du rangement d'équipements (mobiliers par exemple).

Confort

Le confort est apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de l'impression générale de bien être qui résulte de l'opération.

Les prestations de nettoyage doivent supprimer ou éventuellement masquer, par des produits appropriés les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs pourraient ne pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Propreté

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, … présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

Hygiène

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique, tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Dans certains cas, le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants (microbiens, particulaires, chimiques, …). Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l'usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.

ARTICLE 5 – EXPRESSION DU BESOIN

Le besoin se définit par la description des locaux à entretenir, par la liste des tâches à y effectuer ***a minima***, et par la fréquence souhaitée pour la réalisation de ces prestations.

Un tableau récapitulant les tâches à effectuer par type de locaux et la fréquence de nettoyage souhaitée est joint en annexe 1 du présent CCTP.

Un tableau précisant les surfaces (en m2) de locaux et les horaires d'intervention à privilégier est joint en annexe 2 du présent CCTP.

Des plans de l'établissement sont joints en annexe 3 du présent CCTP.

Les superficies mentionnées en annexe 2 du DCE sont données à titre indicatif et n'engagent pas l'EHPAD Balthazar Besnard. La visite des locaux devra permettre au prestataire d'évaluer l'ampleur de la prestation à réaliser. Dans son offre, le titulaire accepte une modification de plus ou moins 10% des surfaces à nettoyer et entretenir sans que cela n'entraîne de variation du prix des prestations.

Les fréquences mentionnées en annexe 1 du CCTP pourront être amenées à évoluer sans que cette évolution ne modifie l'ampleur générale de la prestation. Il appartiendra au titulaire de s'y adapter.

Limites de la prestation

Ne sont pas inclus dans les prestations récurrentes :

- Le nettoyage des façades extérieures
- Le nettoyage des vitres extérieures
- Le nettoyage des équipements de bureautique (claviers et écrans informatiques)
- L'entretien des locaux électriques et de la chaufferie

ARTICLE 6 – RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX ATTENTES DE L'EHPAD

Pour l'ensemble de tous les locaux, une attention particulière sera portée sur les éléments suivants :

Les sols :

- Traces de chaussures
- Niveau de déchets jonchant les sols
- Dépôts et concentrations de déchets et poussières dans les coins ou angles morts et angles de plinthes constitués par les jonctions du sol avec les murs ou cloisons séparatrices.
- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles de lavage,
- Voile de tartre (notamment dans les sanitaires et douches)
- Niveau d'encrassement

Les parois murales et portes stratifiées ou laquées, les cloisons séparatrices, la vitrerie intérieure.

- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles d'essuyage ou de lavage,
- Traces de doigts.
- Grilles de ventilation(VMC) et de désenfumage
- Radiateurs
- Traces d'adhésif et de colle
- Tags et graffitis

Les appuis de fenêtres, les bâtis et châssis de portes, de fenêtres ou baies.

- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles d'essuyage ou de lavage,
- Traces de doigts

Les battants, hublots et poignées de portes

- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles d'essuyage ou de lavage,
- Traces de doigts.
- Traces d'adhésifs ou de colle

Les plinthes, et goulottes électriques

- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles d'essuyage ou de lavage,

Les mobiliers y compris les piétements.

- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles d'essuyage ou de lavage,
- Traces de doigts.
- Traces d'adhésifs ou de colle

Les équipements sanitaires, robinetteries et faïences murales.

- Niveau d'empoussièrement et de tâchabilité,
- Traces résiduelles d'essuyage ou de lavage,
- Traces de tartre et de moisissures
- Approvisionnement en consommables
- Traces de doigts

a. Déplacements des meubles et équipements

Afin de garantir la bonne exécution des prestations, les agents de propreté seront amenés à déplacer les équipements (voire certains meubles). L'agent devra alors prendre toutes les précautions d'usage pour ne pas dégrader le matériel. Les objets déplacés devront être remis à leur endroit initial.

Le titulaire du marché est réputé responsable des dégradations et des dommages causés aux biens des usagers de l'EHPAD Balthazar Besnard et/ou du pouvoir adjudicateur et survenus dans l'exercice de sa mission.

b. Technique de nettoyage : le protocole d'hygiène

Les agents de nettoyage devront respecter les protocoles d'hygiène mis à disposition par l'EHPAD Balthazar Besnard.

Ils devront respecter les protocoles en vigueur au sein de l'établissement concernant les mesures d'hygiène du personnel ainsi que les précautions d'hygiène standards et les précautions complémentaires en cas de Bactérie Multi Résistante(BMR) d'épidémie, ou de tout autre évènement ou situation donnant lieu à la mise en place de précautions complémentaires.

ARTICLE 7 – EQUIPEMENTS ET FOURNITURES

a. A la charge de l'EHPAD Balthazar Besnard

Locaux mis à disposition du titulaire

Des locaux spécifiques, fermant à clé, seront mis à la disposition du titulaire. Les agents du prestataire s'appliqueront à maintenir les locaux mis à leur disposition en état de propreté. Par ailleurs :

- Il est interdit d'utiliser ces locaux comme vestiaire ou local détente
- Il est interdit d'utiliser tout autre local sans autorisation préalable
- Dans les lieux de stockage, toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent pas de traces sur le sol
- Il est interdit d'entreposer des produits ou du matériel dans les locaux qui ne sont pas spécifiquement dédiés au stockage de produits et/ou matériel
- Aucun appareil de nettoyage ou produit ne devra être abandonné, en dehors des emplacements autorisés, ou laissés sans rangement après chaque intervention
- Les engins électriques à batterie (Balayeuses, Laveuses), devront être préalablement vidés de leur contenant (déchets ou eaux résiduelles de lavage), avant leur rangement dans les locaux ou espaces réservés à cet effet. Les réservoirs d'eaux souillées devront restés ouverts

Les agents d'exécution du titulaire pourront avoir accès à des sanitaires, douches et casiers sur le site de l'EHPAD Balthazar Besnard. Ils pourront également utiliser l'espace de restauration du personnel de l'EHPAD Balthazar Besnard pour prendre leur repas.

Fourniture de l'eau

La fourniture de l'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations sera assurée gratuitement par l'EHPAD Balthazar Besnard.

Le prestataire s'engage à utiliser cette eau dans des quantités raisonnables au vu de la prestation qu'il a à fournir.

Il sera formellement interdit d'utiliser les dispositifs de lutte contre l'incendie (RIA) pour s'approvisionner en eau.

Energie électrique, communications téléphoniques

L'énergie électrique consommée par le titulaire dans les locaux qui lui seront attribués, est fournie gratuitement par l'EHPAD Balthazar Besnard. Le prestataire s'engage à ne pas utiliser cette énergie pour d'autres prestations que celles dédiées à l'entretien des locaux de l'EHPAD Balthazar Besnard.

Fourniture de consommables

La fourniture des consommables sanitaires (papier toilette, savons, essuies mains) sacs poubelle et solutions hydro alcoolique), sera assurée par l'EHPAD Balthazar Besnard.

Le réassort des stocks nécessaires à la réalisation par le titulaire de sa prestation se fera par le biais de bons de commande.

Fourniture de matériels

L'EHPAD Balthazar Besnard dispose de 6 chariots de ménage équipés chacun de plusieurs seaux et bacs, une raclette à vitre et du matériel pour le balayage humide et le lavage à plat. Chaque chariot est également équipé d'un support pour sac à déchet, d'une pelle basculante et de panneaux de signalisation de sol glissant.

Le chariot utilisé pour l'entretien de l'unité pour personnes âgées désorientées (UPAD) est un chariot qui ferme à clef.

5 autres chariots sont équipés d'un seau, un balai avec fibre alimentaire et un support pour sac à déchet.

L'EHPAD Balthazar Besnard est par ailleurs équipé de 2 auto laveuses autotractées, 5 laveuses de sol, 1 cireuse et 5 aspirateurs, des têtes de loup, des raclettes de douche par chambre et des systèmes dépoussiérant articulés.

L'EHPAD BALTHAZAR BESNARD pourra mettre l'ensemble de ce matériel à disposition du titulaire. Si des équipements supplémentaires étaient nécessaires à la réalisation par le titulaire de sa prestation, ces équipements devront être fournis par le titulaire.

Le titulaire établira dans son mémoire technique, la liste des matériels, en nombre et qualité, qu'il prévoit de mettre en place pour assurer la prestation. Ces matériels devront être en parfait état d'utilisation et conformes à la législation en vigueur. Le titulaire devra présenter ses matériels pour vérification sur simple demande de l'EHPAD Balthazar Besnard. Il s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur. L'EHPAD Balthazar Besnard se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de troubler la tranquillité des usagers.

La maintenance normale des équipements qui appartiennent à l'EHPAD Balthazar Besnard sera à la charge de l'EHPAD Balthazar Besnard.

En cas de dégradations ou de dommages causés par ou sur ces équipements, le titulaire du marché sera réputé en être responsable.

Le titulaire sera seul responsable de la maintenance et des réparations à entreprendre sur le matériel qu'il utiliserait en plus de celui mis à disposition par l'EHPAD Balthazar Besnard. Tout matériel défectueux du titulaire devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

b. A la charge du titulaire

Produits de nettoyage

L'EHPAD Balthazar Besnard pourra assurer la mise à disposition des produits nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté et d'hygiène.

VARIANTE OBLIGATOIRE :

Il est demandé aux candidats de chiffrer une variante obligatoire concernant la fourniture par le titulaire de l'ensemble des produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations.

Dans le cadre de cette variante obligatoire, les produits utilisés devront être « verts », écolabel officiel ou équivalent. Leur utilisation devra limiter la pollution de l'eau et de l'air.

Les produits désinfectants devront répondre aux normes AFNOR et européennes suivantes :

- Bactéricide : NF EN 1040, NF EN 1276, NF EN 13727
- Fongicide : NF EN 1275
- Virucidie : NF T 72-180, NF EN 14476
- Sporicidie : NF EN 14347.

Les produits détergents-désinfectants doivent posséder un bon pouvoir nettoyant et respecter les normes :

- Bactéricide : NF EN 1276 et NF EN 13727
- Fongicide : NF EN 13624
- Virucidie : NF T 72-180

Les produits proposés devront recevoir l'agrément préalable du service économique de l'établissement avant toute utilisation.

Dans son mémoire technique, le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations (la fiche technique et la fiche de données de sécurité de chaque produit proposé seront jointes à cette liste).

Les produits utilisés par le titulaire devront être lisiblement et clairement étiquetés et être contenus dans des récipients homologués.

L'usage des produits non conformes à la réglementation, ainsi que ceux dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations sera interdit.

L'utilisation constatée, de tout produit non validé, ou contenu dans des récipients non étiquetés expose le titulaire à une pénalité.

Fournitures et qualité des matériels et consommables

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre des matériels et des techniques performantes de mise en propreté. Son personnel devra être qualifié et formé à la pratique du nettoyage en milieu sanitaire et médico-social.

Le titulaire joindra, dans son mémoire technique, la liste des matériels qu'il projette de mettre en place sur les sites.

Cette liste devra être accompagnée :

- D'une notice technique en français, précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels
- Pour les équipements autoportés : une attention particulière sera portée sur ce type de matériel en terme de charge au sol afin d'éviter la dégradation des sols au niveau des circulations.

Remarques :

Dans un souci de confort et de tranquillité des résidents et personnels, il est demandé au titulaire de mettre en œuvre, à l'intérieur des locaux, des matériels limitant au maximum les nuisances sonores.

Les matériels devront être en parfait état de fonctionnement et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité devra être fournie à l'EHPAD Balthazar Besnard. La liste du matériel devra être préalablement validée par le service économique de l'EHPAD Balthazar Besnard.

A ce titre, le titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale du responsable du service technique pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire à ses frais.

Le titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

De plus, l'EHPAD Balthazar Besnard se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible d'entraîner des dégradations sur les infrastructures ou présenter des risques pour les résidents de l'établissement et du personnel.

Il est entendu que le titulaire prendra, selon les évènements signalés, à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des équipements qu'il utilise.

La fourniture et l'entretien des lavettes, bandeaux, et autres matériels d'entretien spécifique de lavage sera à la charge du titulaire.

Précisions : L'utilisation de serpillères, éponges, balais coco ou balais ordinaires est formellement interdite.

ARTICLE 8 – ACCES AUX LOCAUX

a. Connaissance des locaux

Le prestataire est réputé connaître parfaitement les locaux, la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et les règlements applicables en pareille matière.

La visite avant dépôt de l'offre aura permis au prestataire de prendre connaissance des locaux et d'évaluer l'ampleur de sa prestation.

En conséquence, il ne pourra se prévaloir d'une connaissance insuffisante des lieux ou des conditions de travail pour réclamer une quelconque révision en hausse des prix des prestations.

Il s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les matériels et locaux en état normal de propreté.

b. Accès – Consignes

Le personnel du titulaire a accès aux locaux qui font l'objet de son mandat Ses interventions doivent se dérouler à des horaires préalablement définis avec le pouvoir adjudicateur. Les prestations se font de façon à ne pas perturber les conditions d'hygiène, de sécurité, de tranquillité et de confort des usagers occupants.

Le personnel du titulaire doit observer les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les divers bâtiments et demander les autorisations nécessaires en fonction du type de prestations à effectuer.

c. La remise des clés

Le titulaire du marché se verra remettre une série de clés, en quantité limitée, lui permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

Une fiche d'émargement sera signée lors de la remise des clefs et conservée à l'EHPAD Balthazar Besnard.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera la personne responsable du marché du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du titulaire. Si la perte ou le vol de clés remises au titulaire rend nécessaire le changement de serrures, les frais occasionnés par ce(s) changement(s) sont également à la charge du titulaire. Lesdits frais comprennent l'ensemble des dépenses générées et notamment le coût des fournitures et de la main d'œuvre.

Aucune clef ne pourra être reproduite par le titulaire ou un de ses agents.

En fin de marché, le titulaire devra remettre au directeur de l'EHPAD Balthazar Besnard ou à son représentant, les clés confiées initialement.

ARTICLE 9 – PERSONNEL

L'ensemble des dispositions du règlement intérieur en vigueur dans l'établissement doit être scrupuleusement respecté par le titulaire et l'ensemble des personnes qui interviennent pour son compte.

Il est notamment et à titre non exhaustif rigoureusement interdit au personnel :

- De fumer à l'intérieur des locaux
- D'utiliser le téléphone ou le matériel informatique pour des raisons personnelles
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse
- De provoquer des désordres quelconques sur les lieux du travail et leurs dépendances
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux sans y avoir été expressément autorisé

Le personnel du titulaire et de ses éventuels sous-traitants agit avec discrétion et devra faire preuve de la plus grande correction. Il devra respecter l'intimité des résidents lorsqu'il interviendra dans les chambres de ces derniers.

a. Représentation du titulaire

Pour assurer le suivi et la réalisation des prestations, le titulaire s'engage à désigner un responsable.

Le CV du responsable désigné par le titulaire, sera joint à l'offre.

Le responsable désigné par le titulaire est l'interlocuteur direct de l'EHPAD Balthazar Besnard. Il est présent sur site sur convocation de l'EHPAD Balthazar Besnard et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il participe aux réunions de suivi du marché.

Ce responsable non œuvrant pourra être assisté par un chef d'équipe-encadrant. Le chef d'équipe encadrant pourra être la même personne que le responsable de site ou une personne distincte. Il aura en charge l'organisation du travail des équipes et leur encadrement. Le chef d'équipe-encadrant a également pour mission la préparation et le suivi des prestations ainsi que la prise en compte des doléances des usagers. Il assure le respect des objectifs fixés dans le CCTP.

Le CV du chef d'équipe-encadrant désigné par le titulaire est joint à l'offre.

Outre ses fonctions d'encadrement, il sera chargé de transmettre l'état d'avancement des prestations au responsable hygiène de l'EHPAD Balthazar Besnard, et devra être présent lors des séquences de contrôle imposées par le CCTP.

Afin d'être opérationnel, il disposera d'un moyen de communication rapide fourni par le titulaire pour être joignable à tout moment.

En cas d'absence et/ou départ d'un personnel d'encadrement, le titulaire s'engage à le faire remplacer par une personne de qualification égale ou supérieure à celle du premier encadrant.

L'EHPAD Balthazar Besnard devra être avisé et donnera son accord sur tout remplacement d'encadrant.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel d'exécution restera soumis à l'autorité et au contrôle du prestataire et ne pourra en aucun cas être assimilé à un salarié de l'EHPAD Balthazar Besnard.

Le titulaire sera tenu de préciser dans le mémoire technique les prévisions en nombre, qualifications, compétences et fonctions des agents encadrants, ainsi que le nombre d'heures non oeuvrantes réalisées par chacun d'entre eux.

b. Personnel d'intervention

Le titulaire transmet au pouvoir adjudicateur la liste nominative de l'ensemble des agents qui interviennent à l'EHPAD Balthazar Besnard dans le cadre du présent marché. Cette communication est faite lors de l'attribution du marché et renouvelée chaque fois qu'un changement intervient en cours de marché.

Toute absence et tout remplacement, même de courte durée, devra être signalé à l'EHPAD Balthazar Besnard sans délai.

Le titulaire met tous les moyens en œuvre pour assurer un faible turn over.

Le titulaire doit veiller à ce que le personnel qui intervient dans le cadre du présent marché respecte l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité applicables. L'ensemble du personnel qui intervient se doit de respecter le règlement intérieur de l'EHPAD Balthazar Besnard.

Le titulaire pourra, à son initiative, renouveler le personnel d'exécution. Ce renouvellement ne pourra avoir pour effet d'abaisser le niveau de compétence des agents d'exécution.

*

* *

Pendant toute la durée d'exécution du marché, l'EHPAD Balthazar Besnard se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou plusieurs intervenants du titulaire. L'EHPAD Balthazar Besnard pourra également exiger du titulaire qu'il retire ou remplace tout agent salarié qui aurait contrevenu aux règles fixées dans le CCAP ou le CCTP. Le titulaire procède alors au remplacement dudit intervenant dans un délai de 1 mois à compter de la demande de l'EHPAD Balthazar Besnard.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du prix des prestations.

c. Horaires

Le titulaire s'engage à adapter au mieux les horaires de ses personnels. Il s'engage à respecter les contraintes horaires fixées par le pouvoir adjudicateur et la fréquence de réalisation des tâches demandée.

Le titulaire communique mensuellement au pouvoir adjudicateur le planning prévisionnel d'intervention de ses agents et met en œuvre le moyen de contrôler le temps de présence de chacun d'entre eux pour chaque jour.

Il communique régulièrement ce suivi au pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est responsable du respect, par ses agents, du planning prévisionnel d'intervention.

d. Grèves et arrêt de travail

En cas de grève ou d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire est tenu d'assurer l'intégralité du service pour lequel il a été retenu dans le cadre du présent marché.

Le titulaire communique à l'EHPAD Balthazar Besnard sa gestion de remplacement du personnel absent pour fait de grève ou pour tout autre motif.

e. Responsabilité exclusive du titulaire à l'égard du personnel

Le personnel affecté par le titulaire à l'exécution des prestations objet du présent marché demeure en toutes circonstances et en tout lieu placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusive du titulaire. L'ensemble de ce personnel est rémunéré par le titulaire.

Le titulaire est responsable des accidents et vols du fait de son personnel. De même, les dégâts de toute nature produits à l'occasion de son intervention à l'EHPAD Balthazar Besnard seront à sa charge.

f. Formation

La formation relève de la responsabilité du titulaire du marché.

Le titulaire réalise, à ses frais, les formations permettant de professionnaliser son personnel.

Tout le personnel qui intervient à l'EHPAD Balthazar Besnard dans le cadre du présent marché doit être formé aux techniques de bio nettoyage, ainsi qu'aux principales règles de sécurité et d'hygiène hospitalière.

Cette obligation concerne tous les agents intervenant pour le compte du titulaire pendant toute la durée du marché.

Le titulaire du marché devra ainsi fournir les plans de formation de son personnel d'exécution et les attestations de formation de chacun des agents qui interviennent à l'EHPAD Balthazar Besnard.

Ces attestations devront être fournies lors de l'attribution du marché et pour chaque nouvel agent qui interviendra à l'EHPAD Balthazar Besnard durant la période du marché.

Le titulaire s'engage à assurer une formation régulière à ses agents. A ce titre, sera considérée comme satisfaisant une fréquence de formation tous les 3 ans au moins.

g. Tenue de travail et équipements de protection individuels

Le prestataire doit doter l'ensemble du personnel d'exécution d'un vêtement de travail et des équipements de protection nécessaires à l'accomplissement de leur mission (chaussures adaptées, lunettes, gants, masques, sur blouses etc.)

Le personnel devra être vêtu d'une tenue correcte, propre et adaptée. Les tenues du personnel d'exécution seront fournies et entretenues par le titulaire du marché.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise. Cet insigne comporte leur nom, prénom et fonction ainsi qu'un moyen d'identification de l'entreprise dont ils relèvent.

Aucun professionnel ne sera admis s'il n'est pas vêtu de son vêtement de travail, s'il est démuni de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

ARTICLE 10 – COLLECTE ET EVACUATION DES DECHETS

Le personnel du titulaire se charge de la collecte et de l'acheminement des déchets vers le local poubelles ou le container adapté. Il procède au tri des déchets conformément aux filières de tri mises en place par l'EHPAD Balthazar Besnard.

Les déchets solides dont la gestion incombe au titulaire du marché, ne sont que des déchets assimilés aux ordures ménagères (DAOM) issus des locaux et provenant :

- Des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration)
- Contenus dans les réceptacles à déchets, ou poubelles, des locaux à entretenir

Remarque : L'évacuation des déchets d'activités de soins à risque infectieux (DASRI), stockés dans des sacs/boites spécifiquement reconnaissables, n'est en aucun cas à la charge du titulaire.

Le titulaire du marché, évacuera les DAOM dans des sacs mis à disposition par l'EHPAD Balthazar Besnard. Ces sacs devront être bien fermés après remplissage et déposés quotidiennement dans les conteneurs réservés à cet usage.

Cette évacuation devra être effectuée immédiatement après la fin du travail. Aucun entreposage de sac, même de manière provisoire ou temporaire, n'est autorisé dans les locaux et circulations.

ARTICLE 11 – SUIVI DE LA PRESTATION

a. Généralités

Tout au long de la phase d'exécution du marché, l'ensemble des communications écrites ou orales s'effectuera en français et avec pour monnaie l'euro.

Le titulaire met tout en œuvre pour prévenir les défaillances qui pourraient intervenir dans le cadre de sa mission. Lorsqu'une défaillance est constatée ou prévisible, il agit immédiatement pour assurer la conformité et la continuité de sa prestation. Toute défaillance devra être analysée pour empêcher son renouvellement.

b. Besoins de remplacement de matériels usagers

Lorsqu'au cours de la réalisation de leur prestation les agents d'exécution du titulaire constaterons que du matériel est tâché ou usagé, ils seront tenus de le signaler au responsable des services économiques tout besoin de remplacement de matériel. Il appartiendra à ces agents de signaler notamment les besoins de remplacement de :

- Balayettes WC usagées
- Rideaux de douche usagés ou tâchés
- Rideaux de chambre usagés ou tâchés
- Fauteuils tâchés
- Etc.

c. Signalement d'anomalies

Le titulaire devra informer l'EHPAD Balthazar Besnard de toutes difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations, via l'adresse mail fournie en début de marché.

Il signalera par écrit et sans délai au responsable des services économiques de l'EHPAD Balthazar Besnard toutes les anomalies constatées, notamment au niveau des sanitaires :

- Défaut de fonctionnement des équipements,
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention des services techniques
- Défaut d'éclairage
- Problème de distribution électrique
- Défaut de vitrages
- Fuites et bouchages éventuels
- Manque (consommables hygiéniques, poubelles…)
- Vols,
- Présence de graffitis,
- Pannes
- Matériel usagé
- Etc

L'écrit de signalement mentionnera, autant que possible, le bâtiment concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée. Il devra en outre permettre d'identifier l'émetteur du signalement (nom de l'agent), la date du signalement et dédier un espace pour une éventuelle remarque du responsable des services économiques de l'EHPAD Balthazar Besnard.

d. Suivi de la prestation

Un **classeur/dossier de suivi de la prestation papier et/ou dématérialisé** devra impérativement être mis en place. Il consistera en la mise à disposition des documents suivants :

Documents de traçabilité

Le titulaire du marché élabore et met en place un/des document(s) permettant de tracer de façon détaillée l'ensemble des tâches réalisées et l'identification des agents qui les ont réalisées.

Un exemple de ce document de traçabilité doit être joint à l'offre le pouvoir adjudicateur avant le démarrage de la prestation. Il doit être consultable à tout moment par le pouvoir adjudicateur.

Les documents de traçabilité devront permettre d'identifier l'ensemble des tâches réalisées pour chacun des jours d'intervention. Ils devront permettre d'identifier l'agent qui a effectué chacune des tâches visées.

Emargement / présence

Le titulaire s'engage à ce que des feuilles de présence soient tenues à disposition des personnels qui interviennent pour son compte afin que ceux-ci puissent émarger quotidiennement. Ces feuilles de présence devront prévoir a minima la mention des nom, prénom, fonction, heure d'arrivée, heure de départ de chacun des personnels et pour chaque jour.

Une copie de ces feuilles de présence est adressée au responsable des services économiques tous les mois.

Cahier de liaison

Le titulaire devra mettre en place un cahier de liaison.

Ce cahier de liaison devra être approuvé par le pouvoir adjudicateur. Il pourra prendre la forme d'un outil papier ou dématérialisé qui permettra les échanges entre les responsables de l'EHPAD Balthazar Besnard et les agents de nettoyage et leurs responsables. Le titulaire du marché s'assure que l'ensemble des agents qui intervient pour son compte a accès au contenu de cet outil de communication.

Le candidat joindra à son offre un exemple de cahier de liaison et de protocole de signalement des anomalies.

Ce cahier de liaison devra permettre de retracer a minima : les mouvements de personnel, le passage d'un agent d'encadrement et les plannings de rencontre des responsables de l'EHPAD Balthazar Besnard et du/des responsable(s) identifiés par le titulaire pour l'exécution du marché

La responsable des services économiques de l'EHPAD Balthazar Besnard fera état des remarques et réclamations éventuelles sur ce cahier à destination des agent(s) de nettoyage et de leur(s) responsable(s).

Les personnes intéressées devront y répondre sans délai et apporter les corrections nécessitées par les observations formulées.

Documentation technique et protocoles

Le titulaire s'engage à mettre à disposition des agents qui interviennent pour son compte et de l'EHPAD Balthazar Besnard, les fiches techniques des produits et matériels utilisés pour la réalisation de sa prestation. Il en est de même pour les protocoles et procédures à appliquer (protocoles d'hygiène notamment).

*
* *

Le titulaire peut proposer au pouvoir adjudicateur tous les documents supplémentaires qu'il juge utile à la bonne réalisation de sa prestation. Il s'engage à adapter et mettre à jour les documents permettant le suivi de sa prestation conformément aux exigences du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 12 – CONTROLE DE LA PRESTATION

a. Autocontrôles

Le titulaire s'engage à mettre en place des autocontrôles. Il transmet au responsable des services économiques le planning prévisionnel des autocontrôles et lui en communique mensuellement les résultats.

b. Contrôles contradictoires

Des contrôles contradictoires sont organisés mensuellement en présence du responsable désigné par le titulaire et/ou du chef d'équipe-encadrant désigné par le titulaire (cf. article 9.a du présent CCTP), et du responsable des services économiques de l'EHPAD Balthazar Besnard. Le déclenchement des évaluations contradictoires est à l'initiative de l'EHPAD Balthazar Besnard qui décide également des locaux à évaluer. Le titulaire est informé du contrôle contradictoire au minimum 24 heures avant la date et l'heure retenues pour sa réalisation. L'absence du représentant du prestataire dument informé des dates, heures et lieu de contrôle ne fait pas obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par l'EHPAD Balthazar Besnard.

Ces contrôles consisteront en l'analyse de la bonne exécution des tâches telle que définie dans le CCTP et ses annexes et notamment :

- La réalisation effective des tâches
- La méthode de nettoyage utilisée
- La bonne utilisation des matériels et produits d'entretien
- La fréquence de nettoyage

L'évaluation s'effectuera à l'aide d'une grille d'évaluation élaborée pour chaque type de local contrôlé. Un exemple de grille de contrôle type doit être joint à l'offre. Avant mise en œuvre, les grilles d'évaluation doivent être validées par le responsable des services économiques.

Les résultats du contrôle sont tracés de façon détaillée sur un document dont une copie est remise au titulaire. Ce document fait également état d'une appréciation générale de la qualité de la prestation.

Le titulaire apporte les actions correctives rendues nécessaires par les observations et à l'analyse des écarts constatés lors du contrôle.

*

* *

L'EHPAD Balthazar Besnard peut par ailleurs procéder à des évaluations sans que le titulaire n'en soit informé. Il se réserve également le droit de faire appel à un organisme extérieur pour effectuer des évaluations.

c. Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, l'admission, l'ajournement, la réfaction ou le rejet des prestations se matérialise par la signature d'une attestation par le pouvoir adjudicateur. Cette attestation est transmise mensuellement au titulaire. Si l'EHPAD Balthazar Besnard ne notifie pas sa décision dans ce délai, la décision d'admission de l'ensemble de la prestation est réputée acquise.

Les non-conformités relevées dans le cadre des contrôles et autocontrôles contradictoires ou non, devront faire l'objet d'actions correctives.

Par dérogation aux articles 25.2.1 et 25.4.3 du CCAG-CFS, si la prestation exécutée ne correspond pas aux spécifications du marché, le titulaire s'engage à prendre les dispositions nécessaires afin de respecter les spécifications du marché dans un délai fixé par l'EHPAD Balthazar Besnard. Ce délai est notifié dans la décision d'ajournement ou de rejet et court à compter de la date de notification de cette décision.

Conformément à l'article 25.3 du CCAG-CFS, l'EHPAD Balthazar Besnard, s'il estime que les prestations ne sont pas entièrement conformes aux stipulations du marché, peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées. L'EHPAD Balthazar Besnard adresse alors au titulaire une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception lui notifiant le projet de réfaction applicable sur la facture mensuelle du mois concerné. Le titulaire dispose d'un délai de 5 jours à compter de la réception de ladite mise en demeure pour présenter ses observations. En cas de silence du titulaire, passé ce délai, celui-ci est considéré comme ayant accepté la réfaction.

En cas de litige sur les résultats de contrôle l'EHPAD Balthazar Besnard se réserve le droit de faire appel à un organisme extérieur, de son choix, pour procéder à des audits qualité. Le coût de ces audits est à la charge du prestataire.

ARTICLE 13 – SECURITE

L'EHPAD Balthazar Besnard mettra à disposition du titulaire, sur simple demande, les procès-verbaux de vérification des installations et équipements.

Le titulaire devra tenir à disposition de l'EHPAD Balthazar Besnard, et sur simple demande verbale :

- Le document unique de sécurité de son entreprise,
- Les fiches de données sécurité des produits utilisés et validés par le responsable du bio-nettoyage,
- Les certificats de conformité des matériels utilisés,
- Les attestations, délivrées par la médecine du travail, certifiant l'aptitude des personnels intervenants à leurs fonctions et la validité de leurs vaccinations,
- Les certificats relatifs aux habilitations nécessaires,

Le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité, toutes dispositions utiles pour garantir la protection de son personnel. Il fera respecter par son personnel l'ensemble des dispositions du règlement intérieur et toutes les règles d'hygiène, de sécurité et de fonctionnement de l'EHPAD Balthazar Besnard notamment en ce qui concerne la circulation et le stationnement sur le site.

Tout dommage causé aux installations par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité sera imputé au titulaire.

Par ailleurs, toute opération de lavage des sols effectuée dans les locaux en présence d'agents, d'usagers de l'EHPAD Balthazar Besnard ou de visiteurs, devra être accompagnée d'un balisage de la zone traitée et de la pose d'une signalétique adaptée.

ARTICLE 14 – DEVELOPPEMENT DURABLE

a. Démarche développement durable du titulaire

Le candidat mentionnera et décrira dans son mémoire technique, les démarches entreprises par celui-ci en matière de développement durable sur les points suivants :

Préservation de l'environnement

- Dans le cadre de la variante obligatoire (fourniture des produits d'entretien), les produits utilisés devront être « verts », écolabel officiel ou équivalent. Leur utilisation devra limiter la pollution de l'eau et de l'air. Ces produits seront de préférence concentrés et rechargeables
- Les emballages seront de préférence réutilisables ou recyclables
- Une attention particulière sera portée sur la bonne utilisation et le juste dosage des produits
- Les économies d'énergie et de consommation d'eau feront l'objet d'une attention particulière dans le choix du matériel et des équipements
- Tout éclairage superflu sera évité. L'éclairage d'un local inoccupé sera strictement limité au temps nécessaire à l'exécution de la prestation
- Toutes les dispositions seront prises pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veiller à ce que les robinets soient bien laissés fermés après utilisation
- Le titulaire s'engage à procéder régulièrement à des contrôles destinés à s'assurer que les agents d'exécution, n'emploient effectivement que les matériels et produits validés par l'EHPAD Balthazar Besnard

Dimension sociale

- Le titulaire s'engage à privilégier les horaires de travail en journée pour son personnel
- L'éloignement du personnel et les conditions de transports seront pris en compte dans l'aménagement des horaires.

ARTICLE 15 – DEROGATIONS

Dérogation aux articles 25.2.1 et 25.4.3 du CCAG-CFS

ARTICLE 16 – CONTACTS

Madame Marie-Christine CARRE
Responsable des services économiques
Tel : 02.47.91.44.44
Email : contact@ehpad-ligueil.fr

Madame Nadia POTTIER
Directrice
Tel : 02.47.91.44.44
Email : direction@ehpad-ligueil.fr

Fait à Ligueil, le 9 janvier 2019

Nadia POTTIER

Directrice de l'EHPAD Balthazar Besnard – LIGUEIL