



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**ANNEXE 9 : PROCÉDES DE NETTOYAGE / DISPOSITIONS GÉNÉRALES
ET CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES PRESTATIONS**

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**ACCORD CADRE A DIMENSIONS SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE POUR LE NETTOYAGE DES
LOCAUX ET DE LA VITRERIE DES ARCHIVES ET
BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALES GASTON
DEFFERRE A MARSEILLE**

Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
Hôtel du Département
52 avenue de Saint Just
13256 MARSEILLE CEDEX 20
Tél : 0413313206

Selon les surfaces et la typologie de nettoyage, différentes techniques doivent être utilisées dans les locaux des bâtiments déconcentrés du DEPARTEMENT13. Ce document a vocation à compléter les informations indiquées dans tous les documents du C.C.T.P.

ECOLABEL

Le terme « Ecolabel » est réservé aux label environnementaux qui répondent à la norme ISO 14024, c'est-à-dire respectant des exigences très précises prenant en compte les impacts environnementaux des produits tout au long de leur cycle de vie. Les produits sont certifiés par un organisme indépendant, garantissant la conformité du produit aux critères d'un référentiel, préalablement élaboré en commun par des professionnels, des associations de consommateurs et de protection de l'environnement et les pouvoirs publics.

HACCP

Le Hazard Analysis Critical Control Point (analyse des dangers d'ordre non électriques – points critiques pour leur maîtrise), HACCP en abrégé, est une méthode qui définit, évalue et maîtrise les dangers menaçant la salubrité et la sécurité des aliments.

NF ENVIRONNEMENT

Le label NF Environnement est le label écologique français. Créé en 1991, il désigne les produits et les services conformes à certaines exigences relatives notamment à leur qualité environnementale.

LES REVETEMENTS DE SOLS

Aspiration

Opération de récupération des particules déposées sur des revêtements (sols et parois) dur, souples ou textiles grâce à la dépression d'un appareil électrique.

Auto laveuse

Machine assurant simultanément les fonctions de lavage brossage et d'aspiration des eaux sales.

Balayage ou aspiration des sols

L'opération consiste à enlever la poussière à l'aide de balai ou d'aspirateur grande puissance de type industriel, muni de micro-filtre afin d'éviter le rejet des micropoussières.

La prestation « aspiration » est privilégiée au balayage à chaque fois que c'est possible (principalement moquettes et tapis, conduits de ventilation : débarrasse des acariens, etc.).

Balayage humide

L'opération consiste à éliminer des sols les déchets et poussières de toute nature sans créer de tourbillon de poussières fines, à l'aide d'un balai franges ou d'un balai trapèze, l'un et l'autre recouverts d'une gaze humidifiée.

Nota : le balayage humide ne remplace en aucun cas le lavage de sols.

Balayage et lavage mécanique

L'opération consiste à balayer ou laver les sols à l'aide d'une auto laveuse (grandes surfaces...).

Bio-nettoyage

Le bio nettoyage est défini comme un procédé destiné à réduire les contaminations biologiques des surfaces (norme NF X 50-790, Activités de service de nettoyage industriel – lexique de la propreté), obtenu par la combinaison (3 temps) :

- D'un nettoyage,
- D'une évacuation de la saleté et des produits utilisés,
- De l'application d'un désinfectant (bactéricide, virucide, fongicide). Le désinfectant peut être appliqué par pulvérisation, trempage, circulation ou par aspersion ou brumisation sur les surfaces et les matériels.

Le terme bio nettoyage est employé en pratique pour désigner les opérations de nettoyage désinfection. C'est une opération au résultat momentané permettant de tuer ou d'éliminer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés sur des milieux inertes contaminés, en fonction des objectifs fixés.

Le résultat de cette opération est limité aux micro-organismes présents au moment de l'opération. La désinfection ne peut être efficace qu'après un nettoyage.

De ce fait, le bio nettoyage vise :

1. A éviter toute diffusion de micro-organismes dans l'environnement.
2. A protéger à la fois, les usagers, patients, mais aussi les agents départementaux qui exercent leurs fonctions dans les locaux de santé.
3. Répondre à la qualité visuelle de l'environnement et donc à la qualité attendue par l'utilisateur.
4. Répondre à la qualité de l'environnement adaptée aux soins qui sont prodigués, en réduisant le niveau du risque infectieux.

Le bio nettoyage nécessite de réelles compétences.

Les agents dédiés à l'entretien des locaux nécessitant du bio nettoyage doivent être formés en tenant compte de l'évolution des connaissances en hygiène liée au milieu médical, des techniques et des matériaux.

Cristallisation des sols

L'opération consiste en un traitement des surfaces conduisant à une transformation physicochimique de la couche superficielle, le résultat en étant une augmentation de la brillance et de la résistance et une diminution de la porosité.

Décapage des sols

L'opération consiste à enlever les impuretés, les saletés, les cires ou émulsions anciennes. La méthode (à sec, mouillé...) tiendra compte de la nature du revêtement du sol (thermodur, carrelage, béton, ...).

Le prestataire aura le choix de la vitesse de rotation des mono brosses sous réserve qu'elles soient compatibles avec le revêtement à traiter et le résultat attendu du nettoyage. Les éventuelles dégradations seront à la charge du prestataire.

Les produits et les pads ou brosses seront adaptés à la nature des sols.

Déplacement des meubles légers ou sur roulettes

L'entreprise déplacera le mobilier mobile ou léger pour assurer un nettoyage en dessous ou derrière les meubles et le remettra en place.

Dépoussiérage des sièges

L'entreprise assurera un dépoussiérage par aspiration des sièges et fauteuils en tissus. Pour cette opération, les agents utiliseront un bec d'aspiration prévu à cet effet.

Dépoussiérage des sols

Action de récupérer la poussière soit en travail manuel en balayage humide (sols souples, plastiques et durs, carrelage et pierres), soit avec des machines par aspiration, aspiro-brossage (moquette, tapis) aspiro-balayage.

Dépoussiérage des mobiliers

Dépoussiérer le mobilier et les surfaces planes libres de tout dossier ou objet encombrant en dehors des objets meublants qui sont à faire. Le dépoussiérage des dessus d'armoires se fera sous réserve qu'elles soient libres d'accès.

Les préposés du prestataire doivent remettre en place l'ensemble du mobilier déplacé pour les besoins du nettoyage (chaises, poubelles, etc.). Les chaises, par exemple, ne doivent pas rester sur les tables.

Dépoussiérage sec des sols boisés

Action de récupérer la poussière, soit en travail manuel avec un chiffon non pelucheux et produit antistatique, soit avec des machines par aspiration, aspiro-brossage pour les tapis, aspiro-balayage.

Désinfection

Destruction momentanée des microbes indésirables sur les milieux inertes contaminés par l'action d'un produit bactéricide.

Entretien des sols et remise en état

Les revêtements de sol dans le présent accord cadre sont à entretenir au quotidien.

Par conséquent, en qualité de professionnel de la propreté et par rapport aux moyens techniques possibles à ce jour, les sols doivent rester propres et exempts de toutes salissures.

L'encrassement issu essentiellement d'une insuffisance de nettoyage du prestataire, d'une mauvaise technique, d'un produit non approprié, etc., sera l'objet d'une remise à niveau avec décapage, neutralisation et rinçage, à la charge du prestataire.

Encaustiquage

Application d'encaustique (cire + solvant) sur une surface.

Lavage des sols dans les surfaces dégagées

Action chimique ou mécanique permettant d'éliminer les salissures adhérentes sur les sols lavables (sols souples, sols durs).

Ce lavage peut être manuel ou réalisé à l'aide d'une machine : mono brosse, auto laveuse, nettoyeur vapeur.

Le prestataire a la possibilité de mécaniser la prestation de lavage des sols dans les surfaces dégagées. Dans tous les cas de figure, les sols devront être maintenus parfaitement propres. La machine éventuellement utilisée devra être passée en dehors des heures d'accueil de public afin de ne pas créer de gêne.

L'action mécanique mise en œuvre ne devra pas altérer les supports.

Lavage manuel des sols

L'opération consiste à enlever des salissures adhérentes sur un support en milieu aqueux nécessitant une action chimique.

Le prestataire utilisera pour le lavage des sols des franges propres en évitant de sur-doser les produits afin d'éliminer les traces au sol. Les franges seront correctement essorées afin de ne pas laisser une pellicule d'eau.

La fréquence sera augmentée par rapport au cahier des charges si cela s'avère nécessaire et en particulier au niveau des sas d'entrée et des halls d'accueil. Les franges devront être propres et changées à chaque nettoyage.

Les circulations seront nettoyées hors présence du personnel et du public (risque de chute par glissade).

Lessivage

Action de nettoyer à l'aide de produits alcalins (sodiques ou potassiques) ou produits similaires.

Lustrage des sols

L'opération consiste à procéder au lustrage du sol afin d'en aviver la brillance à l'aide de machine mono brosse et accessoire de lustrage appropriés.

Machine haute pression

Machine utilisant l'énergie hydrodynamique d'un jet d'eau pressurisé dont la force d'impact sur un support permet d'en éliminer les salissures adhérentes ou non.

Métallisation des sols

L'opération consiste à appliquer sur toute la surface du sol une émulsion lustrante à l'aide de machine mono brosse. Traitement des sols plastique et pierres calcaires ou dures par couche de protection en émulsion acrylique auto-lustrante.

Mono brosse

Machine polyvalente constituée essentiellement d'un plateau tournant. Suivant ses caractéristiques et son équipement, la machine peut assurer les fonctions de lavage brosse, décapage, lustrage, shampooinage-moquette, protection.

Nettoyage

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort) et un niveau de propreté (notion d'hygiène). Cette opération d'élimination (avant tout macroscopique) des salissures particulières, biologiques, organiques ou liquides est réalisée par un procédé respectant l'état des surfaces traitées et faisant appel dans des proportions variables aux facteurs combinés suivants : action chimique, action mécanique, température et temps d'action.

Nettoyage des équipements informatiques

Si de tels équipements se trouvent dans les locaux à nettoyer, seul le nettoyage des carrosseries d'ordinateur est à assurer. Il ne faudra toucher ni aux écrans ni aux claviers.

Nettoyage haute pression

Surfaces rugueuses encrassées, zones d'accès difficile nettoyées à l'aide d'une machine haute pression.

Nettoyage humide

Nettoyage humide : avec une serpillère, ou tout autre matériel prévu à cet effet.

Le nettoyage humide permet d'éliminer les saletés présentes sur une surface sèche tout en évitant leur dispersion dans l'air et d'éventuels risques de contamination par exemple dans les domaines du nettoyage en milieu médical.

Rinçage

Élimination par eau nouvelle des résidus de produit de lavage, de lessivage ou de décapage.

Shampooing

Opération d'entretien sur les surfaces textiles en travaillant, soit « à sec », soit « au mouillé », soit par injection extraction (mono brosse, machine shampooing), suivi d'une aspiration des résidus.

Spray méthode

L'opération consiste à :

- Pulvériser un produit adapté au type de sol,
- Éliminer les taches et traces de la surface des sols,
- Reconstituer le film de protection du sol et le rendre brillant.

Cette opération s'effectue à la mono brosse sur toute la surface du sol ou partiellement, afin d'éliminer les salissures tout en préservant le traitement de base.

Vitrierie

Cette opération de nettoyage sera conduite dans le respect des normes en vigueur. Les agents d'exécution disposeront de tous les moyens nécessaires à leur sécurité, moyens auxquels ils auront été formés, et notamment harnais, longes, perches, nacelles, descendeurs, etc...

L'ensemble de la prestation sera réalisé en une seule fois par façade, par étage, sans interruption.

Le prestataire travaillera en permanence dans le respect des règles de sécurité et avec les moyens d'accès adaptés. Les vitres qui poseront un réel problème d'accès ou de sécurité seront signalées au DEPARTEMENT13 et pourront ne pas être nettoyées avec l'accord du DEPARTEMENT13.

Le traitement de la vitrierie consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles et leurs encadrements sur toute face.

Cette action devra être réalisée par moyen humide : soit par pulvérisation d'un détergent vitre et essuyage à l'aide d'une peau chamoisée (ou équivalent), soit à la raclette à vitre et au mouilleur.

L'ensemble sera jugé satisfaisant lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussières et de traces.

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer une bonne conservation des ouvrages, notamment des subjectiles (surfaces, matière qui reçoit une couche de peinture, d'émail, etc ...) métalliques ou bois peints, ainsi que des joints d'étanchéité.

LES MOQUETTES

Détachage des moquettes

L'opération consiste à :

- Pulvériser sur les taches localisées un détachant approprié à la nature des taches,
- Absorber au mieux les taches traitées.

Shampooing moquette

L'opération consiste à :

- Aspirer (aspiro-batteur) pour agir en profondeur,
- Pulvériser une solution pré détachante,
- Pulvériser un shampooing,
- Passer un injecteur extracteur, qui met en suspension les saletés et les récupère immédiatement.

LES REMISES EN ETAT DES LOCAUX APRES TRAVAUX, APRES DEMEMAGEMENTS, APRES SINISTRES

L'opération consiste en la remise en état d'un lieu par son nettoyage en profondeur, du sol au plafond.

- Nettoyage et décapage des sols,
- Nettoyage et lessivage des murs,
- Dépoussiérage et nettoyage des plinthes, radiateurs, portes, encadrements de fenêtres, meubles, ...
- Entretien des appareils sanitaires,
- Aspiration et lavage intérieur et extérieur des placards, étagères, tiroirs, etc.

Travaux spécifiques avec manutention de meubles

L'opération consiste à réaliser la prestation demandée après avoir obligatoirement déplacé à l'extérieur de la pièce les meubles non fixés. Au terme de l'intervention ou dès que possible (ex. après séchage), les meubles devront être replacés dans la pièce dans leur position initiale.

SANITAIRES / DOUCHES / VESTIAIRES

Détartrage des appareils sanitaires et douches

L'opération consiste à pulvériser un produit :

- **Détartrant** pour décoller le tartre, rouille, etc.
- **Désinfectant** (activité bactéricide et antibactérienne),
- **Désodorisant** qui laisse une agréable odeur de fraîcheur.

Par appareils sanitaires, on entend robinetteries, cuvettes, urinoirs, lavabos, bacs à douche, parois de douche, brise-jets, pommeaux et flexibles de douches, chasses d'eau...

Détartrage et lessivage des revêtements muraux

L'opération consiste à :

- Pulvériser un produit **détartrant** (pour décoller le tartre, etc.), **désinfectant** (activité bactéricide et antibactérienne) et **désodorisant**,
- Lessiver les revêtements muraux pour enlever toutes traces de salissures.

Entretien des sanitaires et douches

L'opération consiste à :

- Vider et désinfecter les récipients à déchets divers,
- Balayer, laver et désinfecter les sols à l'aide de produits détergents, désinfectants, odorants,
- Astiquer la robinetterie,
- Nettoyer et désinfecter les lavabos, bacs et parois de douches, cuvettes, urinoirs, abattants... y compris les côtés,
- Essuyer les miroirs, robinetteries et luminaires, distributeurs de papiers, ...
- Nettoyer les poignées de portes,
- Essuyer les traces de salissures sur les revêtements muraux carrelés,
- Mettre en place les produits hygiéniques (papier toilette, essuie mains, savon liquide...) fournis par le titulaire a la charge de ces produits.

Le personnel du titulaire devra particulièrement veiller à ce que les siphons (douches, lavabos, etc.) soient fonctionnels et s'assureront qu'ils contiennent de l'eau pour éviter les remontées d'odeur.

Le titulaire devra signaler tout dysfonctionnement ou anomalie constaté lors du nettoyage à l'appui de la fiche de contrôle figurant en annexe 5 au C.C.T.P.

LES PORTES, MOBILIERS ET AUTRES

Dépoussiérage des dessus de caissons métalliques ou armoires

L'opération consiste à dépoussiérer par aspiration ou essuyage humide, les dessus de caissons métalliques ou armoires.

Entretien des portes (bureaux, accès, coupe-feu, ...)

L'opération consiste à laver les portes à l'aide d'un produit détergent et désinfectant approprié autorisé par le site.

Nettoyage et désinfection des tables, des chaises et autres mobiliers

Le lavage consiste à nettoyer les tables, les chaises y compris les piétements et autres mobiliers en utilisant un produit désinfectant approprié autorisé par les responsables du site.

Nettoyage des sièges

Le nettoyage des sièges consiste à :

- Dépoussiérer par aspiration ou essuyage humide les sièges, accoudoirs et piétements;
- Enlever les taches localisées à l'aide d'un détachant approprié à la nature des taches,
- Absorber au mieux les taches traitées.

LES FINITIONS BASSES ET HAUTES

Finitions basses

L'opération consiste à dépoussiérer sans moyen d'élévation, par aspiration ou essuyage humide, tous les objets ou surfaces se trouvant dans les locaux notamment :

- Les dessus de bureaux,
- Les combinés téléphoniques,
- Les lampes de bureaux,
- Les capots des terminaux d'ordinateurs, imprimantes, photocopieurs sans toucher aux claviers et écrans,
- Les dessus de meubles bas,

- Les étagères, tablettes et dessertes et radiateurs,
- Les cadres, vitrines et miroirs,
- Les portemanteaux,
- Les corniches, moulures, plinthes, rainures,
- Les poignées de portes, les interrupteurs,
- Les panneaux de signalisation et d'affichage,
- Les dessus de sièges et fauteuils, leurs assises, leurs structures, leurs accoudoirs et leurs piétements,
- Les portes d'armoires,
- Les portes d'entrées, portes vitrées,
- L'élimination des toiles d'araignées,
- Les tapis.

Finitions hautes

Cette opération s'apparente aux « finitions basses », mais traitée avec un moyen d'accès en hauteur (marchepied, escabeau, ...), afin de nettoyer les murs et objets meublants au-dessus de deux mètres notamment :

- Les luminaires,
- Les dessus d'armoires,
- Les stores et les grilles d'aération,
- L'élimination des toiles d'araignées,
- L'aspiration et le nettoyage des chambranles et des rails des châssis des fenêtres.

LAVAGE MECANISE DES SOLS

L'opération consiste à, par action mécanique (brossage) associée à l'action chimique (détergent), éliminer les salissures adhérentes sur tous les type de sol supportant l'eau (sols durs ou souple : pierre, carrelages, thermoplastique, linoléum, ciment, bitume, résines synthétiques...) avec une machine auto laveuse

RECURAGE DES SOLS CARRELES EN RESINE ET CIMENT PEINT

L'opération consiste à retirer les salissures adhérentes et/ou les dépôts calcaires qui encrassent les sols, à l'aide d'une mono brosse.

Les opérations de récurage peuvent être réalisées à la vapeur.

DECAPAGE ET POSE D'EMULSION DES SOLS PLASTIQUES

L'opération consiste à éliminer les anciennes couches de protection d'un sol puis à poser deux couches d'émulsion minimum. Cette opération est organisée pour plusieurs locaux.

ENTRETIEN DES SOLS TEXTILES PAR SHAMPOING MOQUETTE ET/OU METHODE INJECTION EXTRACTION

Shampoing : opération permettant de remettre en état les revêtements textiles au moyen d'une mousse détergente combinée à l'action mécanique d'une mono brosse.

Méthode injection extraction : méthode de nettoyage des revêtements textiles, nécessitant un injecteur extracteur. Les opérations de pulvérisation d'un détergent (injection) et d'aspiration des eaux sales (extraction) peuvent être simultanées ou non.

CRISTALLISATION DES SOLS EN PIERRE MARBRIERE

La méthode de protection des locaux marbriers consiste à modifier, par une action physico-chimique, l'état d'une surface. Cette modification est obtenue grâce à l'action combinée d'une mono brosse et d'un disque en laine d'acier (ou laine d'innox) et d'un produit cristallisateur acide.

LESSIVAGE DES PAROIS MURALES

Le nettoyage des parois verticales en carrelage ou en tout autre revêtement est effectué du bas vers le haut pour éviter les coulures.

DESINFECTION PAR VOIE AERIENNE PAR DISPERSAT NON DIRIGE

La désinfection par voie aérienne est réalisée hors présence humaine stricte, par aérosolisation à l'aide d'un appareil électrique. Le produit utilisé répond aux objectifs de désinfection.

S'il est nécessaire de stopper le fonctionnement des installations de traitement d'air dans les locaux concernées pendant l'opération, celui-ci est à la charge du DEPARTEMENT13.

Les opérateurs portent des EPI nécessaires et adaptés aux opérations et produits utilisés (virucide EN 14476)

DESINFECTION DES POINTS DE CONTACT ET DE CONTACT (sols et surfaces)

Il s'agit de renforcer le nettoyage désinfection de certains points de contact (poignées de portes, ouvertures de fenêtres, interrupteurs, combinés de téléphone, boutons d'appels et directionnels des ascenseurs, boîtiers de climatisation/chauffage...), très souvent utilisés dans les locaux particulièrement exposés, des sols et des surfaces.

Le produit virucide est actif sur le germe en cause.

NETTOYAGE SPECIFIQUE DES COURSIVES TECHNIQUES (9 NIVEAUX) SITUEES ENTRE LES MURS DES MAGASINS ET LA COQUE DU GALET

Protection :

- Mise en place de sas étanche entre rayonnage dans les magasins
- Protection des sols par polyane renforcé - Protection des monte-charges

Mise en œuvre des opérations :

- Travail sur les 9 niveaux comprenant coté boulevard de Paris et les niveaux coté hall étages et RDC
- Équipement adapté des techniciens (masques à cartouches, combinaisons à usage unique étanches, gants, sur chaussures)
- Aspiration des fientes en surface avec utilisation d'aspirateurs adaptés
- Brossage des différents supports à hauteur d'homme (structures métalliques, garde-corps, etc.)

- Nettoyage des portes d'accès
- Nettoyage des tunnels d'accès aux virages sur hall
- Nettoyage des vitrages et vitreries sur hall

Finition

Nettoyage et désinfection des zones après chantier

ZONES EXTERIEURES

Nettoyage des grilles aspiration, bouches aération et ventilation

L'opération consiste à dépoussiérer, par aspiration ou essuyage et puis à laver les surfaces externes des grilles aspiration et des bouches ventilation.

Nettoyage et désinfection des locaux et surfaces souillés par des excréments de nuisibles, de rongeurs....

L'opération consiste à :

- Enlever sur les sols toutes les matières d'excréments et de souillures de rongeurs, de chats, de chiens, à l'aide d'aspirateur grande puissance de type industriel, muni de micro-filtre afin d'éviter le rejet des micro poussières,
- Laver et désinfecter les locaux avec des produits désinfectants de milieu hospitalier à action choc et rémanent, bactéricide, fongicide, virucide et sporicide.

Nettoyage et désinfection des zones souillées par des excréments de volatiles (pigeons...)

L'opération consiste à nettoyer toutes les surfaces souillées par un traitement bactéricide et virucide à l'aide d'un nettoyeur haute pression. Le titulaire devra mettre à disposition l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne exécution de la présentation notamment pour les surfaces situées en hauteur (façades et rebords de fenêtre par exemple).

Nettoyage et désinfection des zones souillées par des déjections humaines et régurgitations orales

L'opération consiste à :

- Enlever sur les sols toutes les matières à l'aide d'aspirateur,
- Laver et désinfecter les locaux avec des produits désinfectants de milieu hospitalier à action bactéricide, fongicide, virucide et sporicide.