

Direction de la Commande Publique
Bâtiment MUSE
80, allée Ampère
38400 Saint Martin D'Hères
Courriel : marches.crous38@crous-grenoble.fr

Accord-cadre à bons de commandes mono-attributaire de services

LOCATION ET ENTRETIEN DES VÊTEMENTS PROFESSIONNELS DES PERSONNELS DE LA RESTAURATION

2025-10

Appel d'offres ouvert

En application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

Sommaire

ARTICLE 1. REGLEMENTATION EN VIGUEUR	3
ARTICLE 2. DEFINITION QUALITATIVE DES VETEMENTS	3
ARTICLE 3. DEFINITION QUANTITATIVE DES VETEMENTS	3
ARTICLE 4. PRESTATIONS DEMANDEES	4
4.1 PRESTATIONS INCLUSES DANS L'ACCORD-CADRE	4
4.2 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE OBLIGATOIRE (PSE)	4
ARTICLE 5. DISPOSITIONS CONCERNANT LES PRESTATIONS DEMANDEES	4
5.1 PRISE DE MESURE EN PHASE PREPARATOIRE DE L'ACCORD-CADRE	4
5.2 MARQUAGE DES VETEMENTS	5
5.3 MISE A DISPOSITION DU STOCK INITIAL	5
5.4 MISE A DISPOSITION DE MOYENS DE STOCKAGE DES VETEMENTS PROPRES ET SALES	5
5.5 MODALITES DE LIVRAISON DU LINGE PROPRE ET DE COLLECTE DU LINGE SALE	5
5.6 ENTRETIEN DES VETEMENTS	6
5.7 REPARATION/RETOUCHES DES VETEMENTS	6
5.8 REMPLACEMENT D'UN ARTICLE	6
5.9 BORDEREAU DE COLLECTE/LIVRAISON	7
ARTICLE 6. GESTION DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL	7
6.1 DEPART D'UN PORTEUR	7
6.2 NOUVEAU PORTEUR	7
6.3 CHANGEMENT DE TAILLE D'UN PORTEUR	7
6.4 PERSONNELS REMPLAÇANTS	7
ARTICLE 7. MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE CLIENT EN LIGNE	7
ARTICLE 8. VERIFICATIONS QUANTITATIVES ET QUALITATIVES	8
ARTICLE 9. INVENTAIRE	8
9.1 AU LANCEMENT DE LA PRESTATION	8
9.2 EN COURS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	8
9.3 A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE	9
ARTICLE 10. RESTITUTION DES VETEMENTS A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE	9
ARTICLE 11. FACTURATION DE LA VALEUR RESIDUELLE	9
ANNEXE : MAQUETTE DU LOGO	10

ARTICLE 1. REGLEMENTATION EN VIGUEUR

D'une manière générale, pour garantir le confort et la sécurité des utilisateurs, les fournitures seront conformes à tous les impératifs d'hygiène et aux règlements en vigueur : les lois, décrets, arrêtés, normes homologuées (N.F. et E.N.) et aux guides ou spécifications techniques du G.E.M.H.T.

Ordonnance n° 2009-663 du 11 juin 2009 relative à l'enregistrement de certaines installations classées pour la protection de l'environnement.

Arrêté ministériel du 31 août 2009 modifié relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), utilisant des solvants pour le nettoyage à sec et le traitement des textiles ou des vêtements, et soumise à déclaration ou autorisation préfectorale (rubrique 2345 de la nomenclature des ICPE).

Décret n° 2010-368 du 13 avril 2010 portant diverses dispositions relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement et fixant la procédure d'enregistrement applicable à certaines de ces installations.

Norme NF EN 14065 Mai 2003 - Textiles traités en blanchisserie – Système de maîtrise de la biocontamination. Cette norme européenne décrit un système de management permettant d'assurer la qualité microbiologique des textiles traités en blanchisserie utilisés dans des secteurs spécifiquement définis, dans lesquels la maîtrise de la biocontamination est nécessaire. Application de la méthode « R.A.B.C. » (Risk, Analysis, Biocontamination, Control System).

ARTICLE 2. DEFINITION QUALITATIVE DES VETEMENTS

Les spécifications techniques des vêtements objet de l'accord-cadre sont renseignées dans les Bordereaux des Prix Unitaires.

Lorsque des couleurs sont indiquées, celles-ci devront obligatoirement être respectées.

Pour les articles où la matière :

- polyester/coton est indiquée, il faut entendre majoritaire polyester,
- coton/polyester est indiquée, il faut entendre majoritaire coton.

Le prestataire fournira des vêtements neufs au démarrage du marché. Dans un souci d'égalité de traitement des candidats, notamment sur le volet tarifaire, si le titulaire du précédent marché est désigné attributaire de la présente consultation, il devra au même titre qu'un nouveau prestataire renouveler l'ensemble des dotations des agents. Les vêtements faisant l'objet du précédent accord-cadre devront être retirés à la fin de celui-ci, et ce même si ceux-ci sont jugés dans un état satisfaisant.

Les vêtements devront tenir dans le temps, notamment en ce qui concerne la matière, les coutures, la forme et les couleurs. Les tenues fournies devront allier confort, sécurité, durabilité et satisfaire aux critères d'hygiène, de propreté visuelle, et de limitations des risques sanitaires microbiologiques et chimiques (irritations et allergisations potentielles des porteurs).

La qualité des tenues et les modalités de leur entretien devront permettre une durée maximale d'utilisation, idéalement jusqu'à la fin du marché.

Il ne sera pas admis de détérioration nuisant à l'image du Crous. En cas d'usure avancée, de détérioration ou de décoloration, les vêtements concernés seront remplacés dans les conditions définies à l'article 5.8.

ARTICLE 3. DEFINITION QUANTITATIVE DES VETEMENTS

Les stocks initiaux en vêtements de travail par métier sont indiqués dans le bordereau des prix unitaires.

Le nombre de porteurs est estimatif, cet effectif est susceptible de varier en fonction des entrées et sorties de personnels sur les sites du Crous.

ARTICLE 4. PRESTATIONS DEMANDEES

4.1 Prestations incluses dans l'accord-cadre

Les prix hebdomadaires indiqués dans le Bordereau des Prix Unitaires comprennent l'ensemble des prestations suivantes :

- la mise à disposition d'un stock initial de vêtements professionnels neufs,
- la prise des mesures et la mise à la taille pour chaque porteur ;
- l'apposition d'un logo thermocollé (cf article 4 ci-après) ;
- le marquage du nom du porteur à l'intérieur des vêtements ainsi que la mise en place d'un système de traçabilité par puce ou par code barres ;
- la collecte hebdomadaire en sac ou en réceptacle de l'ensemble des vêtements sales pour remise en état de service (nettoyage, séchage et défroissage ou repassage pour le linge relatif aux prestations exceptionnelles) ;
- la livraison hebdomadaire de l'ensemble des vêtements propres sur cintres et portants ;
- la réparation et le détachage des vêtements ainsi que les retouches, en fonction des besoins ou sur demande du site ;
- le remplacement des logos abimés sans frais supplémentaires ;
- le remplacement des vêtements dès que le degré d'usure le justifie (vêtement troué, déchiré, délavé, déformé...), sur demande du Crous Grenoble Alpes et dans les conditions définies à l'article 5.8 ;
- des ajustements de la prestation en fonction des fluctuations du personnel ;
- la mise à disposition et l'installation de portants et de cintres dans chaque site pour la livraison du linge propre ;
- la mise à disposition et l'installation de porte sac, de réceptacles et de filets de lavage dans chaque site pour la collecte du linge sale ;
- le nettoyage, la maintenance et le remplacement des portants, cintres, porte-sacs, réceptacles et filets de lavage.

4.2 Prestation Supplémentaire Eventuelle obligatoire (PSE)

L'accord-cadre comprend la Prestation Supplémentaire Eventuelle obligatoire (PSE) suivante : Mise en place d'un système de comptabilisation du linge sur site à chaque collecte et livraison.

Cette prestation permet de bénéficier d'une traçabilité totale tout au long de la chaîne logistique, depuis la collecte des tenues jusqu'à leur retour via deux lectures de puces supplémentaires lors de la livraison et du ramassage du linge sur site.

Dans le cas où la PSE est retenue à l'attribution du marché, le titulaire devra assurer cette prestation au prix indiqué dans le BPU.

ARTICLE 5. DISPOSITIONS CONCERNANT LES PRESTATIONS DEMANDEES

5.1 Prise de mesure en phase préparatoire de l'accord-cadre

L'accord-cadre comprend une phase de préparation préalable ayant pour point de départ la date de notification du marché, estimée au 25 avril 2025, et expirant le 30 septembre 2025.

Durant cette phase préparatoire, le titulaire s'engage à réaliser les prises de mesure de l'ensemble des personnels de l'hébergement.

L'opération de prise des mesures, à charge du titulaire, s'effectuera suivant un planning établi conjointement entre le prestataire et les responsables des sites (coordonnées dans le document « Points de livraisons et codes services facturation »), à des horaires convenus permettant de ne pas perturber l'activité du service. Des séances de rattrapage seront prévus pour les personnels éventuellement absents.

Les prises de mesure seront effectuées par essayage dans les différentes gammes de tailles des tenues correspondantes.

Le titulaire s'engage également à la mise à la taille exacte des tenues par ourlet ou retouches éventuelles.

5.2 Marquage des vêtements

Logo

Le CROUS souhaite l'apposition d'un logo **thermocollé** sur tous les vêtements « hauts ». Le logo devra être situé à hauteur de poitrine, coté gauche. La maquette du logo est jointe en annexe du présent document.

Le titulaire s'engage à fournir à la Direction de la Commande Publique du Crous un échantillon d'article avec logo avant validation et mise en production de l'ensemble des articles. A défaut de validation écrite par le CROUS, le titulaire verra sa responsabilité engagée si la qualité du logo apposé ne correspond pas à celle attendue.

Comme pour les vêtements, la qualité du logo devra être garanti sur la durée du marché. En cas de détérioration, celui-ci devra être remplacé sans frais supplémentaire.

Le coût pour le marquage avec le logo du Crous Grenoble Alpes devra être inclus dans le prix hebdomadaire HT par porteur renseigné par le candidat dans le bordereau des prix unitaires. Aucune facturation supplémentaire ne sera acceptée.

Identification et traçabilité

Le titulaire devra procéder au marquage nominatif de chaque vêtements permettant une identification visuelle et devra mettre en place un système de traçabilité par puce ou par code barre.

Dans le cas où le titulaire du marché a répondu à la PSE facultative et que celle-ci est retenue à l'attribution du marché, le titulaire devra mettre en place un système de comptabilisation du linge sur site à chaque collecte et livraison au prix indiqué dans le BPU.

5.3 Mise à disposition du stock initial

La dotation en stock initial des tenues à la taille de l'ensemble des personnels devra impérativement être livrée dans chaque site pour le mercredi 1^{er} octobre 2025 au plus tard, date de début de la prestation de location/entretien.

5.4 Mise à disposition de moyens de stockage des vêtements propres et sales

Le titulaire du marché met en place à ses frais, sur chacun des sites, des moyens de stockage en fonction des besoins des différents bénéficiaires :

- des portants et des cintres pour la livraison et l'installation du linge propre,
- des portes-sacs ou receptacles pour la collecte du linge sale,
- des filets de lavage pour les lavettes et les franges.

La mise à disposition d'armoires penderie par porteur fera l'objet d'une facturation conformément au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Un échange préalable avec chaque site afin de connaître les besoins réels devra être mis en place par le prestataire dès la notification du marché. Le nettoyage, la maintenance, et le remplacement de ces articles est à la charge du titulaire.

L'ensemble des moyens de stockage du linge propre et du linge sale devra être mis à disposition et installés dans chaque point de livraison pour le mercredi 1^{er} octobre 2025 au plus tard.

5.5 Modalités de livraison du linge propre et de collecte du linge sale

Points de livraisons/collectes

Le titulaire du marché est réputé connaître les sites et avoir pris connaissance des conditions géographiques de livraison afin de pouvoir adapter sa logistique.

La liste des points de livraison/collecte figure dans le document « Points de livraisons et codes services facturation ». Cette liste est susceptible d'évoluer consécutivement à la création ou à la suppression de sites.

Fréquence des livraisons et collectes :

Le prestataire devra procéder une fois par semaine à la collecte du linge sale et à la livraison du linge propre en simultané, dans chaque point de livraison/collecte, à jour et horaire fixe. Dès la notification du marché, le titulaire devra prendre contact avec les responsables de chaque point de livraison/collecte afin de fixer en concertation le jour et l'horaire précis de livraison/collecte hebdomadaire.

Lorsque le jour de collecte/livraison hebdomadaire est férié, le titulaire effectuera la prestation la veille.

Livraison du linge propre :

Les vêtements devront être livrés sur cintre, propres, secs et défroissés ou repassés pour les articles relatifs aux prestations exceptionnelles.

La livraison des vêtements sera réalisée dans les locaux selon le mode de dépôt choisi par les sites :

- Soit sur des portants, mis à la disposition par le titulaire ,
- Soit dans des armoires penderie louées au titulaire au prix indiqué dans le bordereau des prix unitaires.

Le déchargement et la manutention des vêtements propres sont à la charge exclusive du titulaire.

Collecte du linge sale :

Les vêtements sales seront récupérés par le titulaire dans des sacs ou réceptacles qu'il aura mis à disposition dans chaque point de collecte.

La manutention des vêtements sales entre les points de collecte et les unités de nettoyage est à la charge exclusive du titulaire.

5.6 Entretien des vêtements

Les traitements à apporter au linge sale sont les suivants :

- Lavage,
- Séchage,
- Défroissage,
- Mise sur cintres,
- Conditionnement permettant une remise au porteur dans les conditions d'hygiène requises,
- Remise en état (voir articles 5.7 et 5.8 ci-après).

Pour les vêtements relatifs aux prestations exceptionnelles, le linge devra être repassé et non défroissé. Le prix indiqué dans le BPU inclut cette prestation.

Le titulaire du marché s'engage à livrer du linge de restauration dans un état d'hygiène irréprochable.

Dans le cadre du respect des normes HACCP les sites pourront procéder à des contrôles microbiens et bactériologiques par un laboratoire extérieur.

Dans le cas de manquements répétés dans ce domaine le CROUS se réserve le droit de résilier le marché sans préavis ni indemnités.

Le processus de lavage, de séchage et de défroissage/repassage intègre et respecte une obligation de résultat. Le linge doit garder son aspect initial et une présentation conforme à son utilisation.

5.7 Réparation/retouches des vêtements

Le titulaire devra assurer la réparation des articles dans la limite d'une présentation correcte du vêtement vis-à-vis du public, le changement des systèmes de fermeture (fermeture éclair, boutons pression...), le remplacement des logos abîmés ainsi que les retouches, dans les délais prévus dans le cadre de mémoire technique.

Le collage des pièces sera interdit (sauf pour le logo).

Le titulaire s'engagera à vérifier chaque vêtement de façon à détecter tous les travaux à réaliser. Les réparations pourront également être effectuées à la demande d'un porteur. Une étiquette accompagnera le vêtement réparé pour informer le porteur que les travaux de couture ont bien été effectués.

Lorsqu'un vêtement sera estimé non réparable, le titulaire devra le remplacer dans les conditions définies ci-après.

5.8 Remplacement d'un article

Il appartient au titulaire de connaître les secteurs métiers afin que les vêtements soient résistants aux conditions de travaux des personnels.

Lorsque des vêtements sont réputés inutilisables et non présentables en cas d'usure avancée de la matière, de déformation, de décoloration, ou de détérioration, le titulaire s'engage à remplacer lesdits vêtements par des articles neufs sur demande du Crous Grenoble Alpes.

Les nouveaux articles seront facturés mensuellement aux prix indiqués dans le BPU.

La valeur résiduelle des articles non amortis à la fin du marché pourra être facturée dès lors que les frais engendrés dépassent le seuil des 10% du montant mensuel du marché.

5.9 Bordereau de collecte/livraison

Un bordereau de collecte/livraison sera établi pour chaque passage sur site. Il devra être transmis par voie dématérialisée à chaque responsable de site ou être consultable sur l'espace client en ligne. Ce document atteste de la réalisation du service et il sera éventuellement signé par le responsable de site ou une personne référente le cas échéant

ARTICLE 6. GESTION DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

6.1 Départ d'un porteur

En cas de départ définitif d'un personnel, la totalité des tenues qui lui étaient affectées seront intégrés à un stock tampon réutilisable en cas de nouveaux porteurs ou de changement de taille d'un porteur sur n'importe quel site.

La facturation de la prestation d'entretien des articles en stock tampon sera suspendue jusqu'à réutilisation, seule restera facturée la part d'amortissement de la dotation, en tenant compte de la valeur résiduelle de l'immobilisation.

6.2 Nouveau porteur

Après avoir procédé à la prise de mesure, le fournisseur devra mettre à disposition de l'agent la dotation neuve (avec logo et identification) selon les délais inscrits dans le mémoire technique.

Une dotation existante en stock tampon pourra également être affectée au nouveau porteur sur n'importe quel site.

Les vêtements des nouveaux porteurs seront facturés mensuellement aux prix indiqués dans BPU.

Les articles non amortis à la fin du marché pourront faire l'objet d'une facturation de la valeur résiduelle dès lors que les frais engendrés dépassent le seuil des 10% du montant mensuel du marché.

6.3 Changement de taille d'un porteur

Après avoir procédé à la prise de mesure, le fournisseur devra mettre à disposition de l'agent une dotation neuve à la taille (avec logo et identification) selon les délais inscrits dans le mémoire technique. Une dotation existante en stock tampon pourra également être affectée en cas de changement de taille d'un porteur sur n'importe quel site de restauration.

Les anciennes tenues seront réaffectées en stock tampon réutilisable.

6.4 Personnels remplaçants

Pour les personnels remplaçants, les sites auront la possibilité de constituer un stock de vêtements de différentes tailles. Ces vêtements seront en tous points identiques aux autres vêtements, et seront facturés aux prix renseignés dans le BPU.

Pour ces vêtements le marquage ne sera pas nominatif, seule l'indication du site devra figurer.

ARTICLE 7. MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE CLIENT EN LIGNE

Le titulaire du marché devra mettre à disposition du Crous un espace client en ligne spécifique à chaque site. Cet espace dédié et sécurisé devra notamment permettre aux sites :

- de consulter la liste des porteurs,
- de suivre l'évolution des stocks,
- de visualiser la date des dernières collectes et des livraisons à venir,
- de suivre l'historique des factures et des bons de livraisons,
- de faire des demandes et en suivre le traitement : demandes de coutures, signaler le départ d'un Agent etc...

ARTICLE 8. VERIFICATIONS QUANTITATIVES ET QUALITATIVES

La bonne exécution des prestations est constatée par chaque site bénéficiaire.

La vérification quantitative consiste à contrôler la conformité entre la quantité livrée, la quantité ramassée la semaine précédente et la quantité indiquée sur le bordereau.

Chaque livraison est obligatoirement accompagnée d'un bon de livraison détaillé comportant :

- Le n° de marché et le lot,
- La référence du bordereau d'enlèvement,
- La date et le lieu de livraison,
- La désignation précise des articles livrés et leurs quantités.

La vérification qualitative consiste à contrôler l'état des articles livrés ainsi que leur conformité avec les spécifications du marché.

La remise en état des vêtements (nettoyage, entretien, repassage ou défroissage, réparation ...) est attendue du titulaire. Le linge doit garder son aspect initial et une présentation conforme à son utilisation.

Sont considérés comme non-conformes aux prescriptions du marché les faits suivants (liste non exhaustive) :

- remise d'articles dans un état de propreté non satisfaisant (vêtement non débarrassé de toute salissure, hormis les tâches professionnelles indélébiles du fait du porteur) ;
- remise d'articles mal repassés/défroissés ;
- remise d'articles détériorés et non réparés ;
- articles manquants.

Les articles non conformes devront être repris par le titulaire à ses frais et remis en état de récevabilité dans un délai de 5 jours calendaires à compter de la date de notification du refus au titulaire. Les vêtements manquants devront également être livrés dans les 5 jours calendaires suivant la date de signalement.

A défaut il sera fait application des pénalités prévues à l'article 17 du CCAP.

ARTICLE 9. INVENTAIRE

9.1 Au lancement de la prestation

Lors de la mise à disposition du stock initial des vêtements, un inventaire devra être effectué par le titulaire. Il listera pour chaque site et pour chaque agent le type, le nombre et la taille de vêtements délivrés. Si au vu de cet inventaire, des vêtements sont manquants, le titulaire devra corriger les manquements dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la réception du compte rendu de correction de la prestation.

9.2 En cours d'exécution de la prestation

Un inventaire contradictoire sera réalisé tous les ans dans les locaux de chaque site utilisateur.

Les articles manquants feront l'objet d'un remplacement et seront facturés mensuellement aux prix indiqués dans le BPU. Si la responsabilité du site est avérée, la valeur résiduelle des articles non amortis à la fin du marché pourra être facturée dès lors que les frais engendrés dépassent le seuil des 10% du montant mensuel du marché.

Dans le cas où la responsabilité du site n'est pas avérée, le titulaire remplacera les articles manquants à ses frais sans facturation de valeur résiduelle.

Il est rappelé ici que si le titulaire ne réalise pas les inventaires annuels prévus, il ne pourra se prévaloir de la disparition des effets et se verra obligé de les remplacer à ses frais exclusifs.

Dans le cas où la mise en place d'un système de comptabilisation du linge sur site à chaque collecte et livraison serait retenue, le titulaire sera dispensé d'effectuer les inventaires annuels, cette prestation permettant de bénéficier d'une traçabilité totale tout au long de la chaîne logistique, depuis la collecte des tenues dans les sites jusqu'à leur retour .

La responsabilité de la perte sera ainsi clairement identifiée avec cette prestation.

9.3 A la fin de l'accord-cadre

L'inventaire des vêtements restitués est effectué contradictoirement dans les locaux de chaque site utilisateur, et vaut preuve des quantités restituées.

Si la mise en place d'un système de comptabilisation du linge sur site à chaque collecte et livraison est retenue, le titulaire sera dispensé d'effectuer cet inventaire (cf article 8.2).

ARTICLE 10. RESTITUTION DES VETEMENTS A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE

L'ensemble des articles et des moyens de stockage restent la propriété du titulaire pendant toute la durée du marché et lui sont restitués à son terme. Aucune clause de reprise des articles loués ne sera acceptée par le Crous.

ARTICLE 11. FACTURATION DE LA VALEUR RESIDUELLE

Avant toute demande de facturation de la valeur résiduelle des articles non amortis, le titulaire devra transmettre à la Direction de la Commande Publique du Crous les éléments chiffrés détaillés permettant d'attester que les frais engendrés pour le remplacement des articles détériorés, perdus du fait du Crous, ou en cas de nouveaux porteurs, dépassent le seuil des 10% du montant mensuel du marché. En deça de ce seuil, aucune facturation de la valeur résiduelle des articles non amortis ne sera acceptée.

La demande de paiement de la valeur résiduelle devra obligatoirement être accompagnée du tableau d'amortissement des articles concernés et du détail du calcul justifiant le montant à payer.

Annexe : Maquette du logo



Diamètre 5 cm

Logo en couleur pantone et non en quadrichromie.