

**ACHATS CENTRAUX**

**HOTELIERS, ALIMENTAIRES**

**ET TECHNOLOGIQUES**

Hôpital Bicêtre

78, rue du Général Leclerc

94270 Le Kremlin Bicêtre

Tél. : 01 53 14 69 00

Fax : 01 53 14 69 99

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**N° 25/064**

Procédure : Appel d’offres ouvert

Objet : Mise à disposition de fauteuils roulants en libre-service pour les patients pour l’ensemble des établissements de l’Assistance Publique Hôpitaux de Paris.

Pour la période allant de la date de notification jusqu’au 31/05/2029 éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, à compter du 30/11/2028.

Ce document comprend 11 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET 3

ARTICLE 2 : COMPOSITION DES LOTS ET VOLUMETRIE 3

ARTICLE 3 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES PRODUITS 3

ARTICLE 4 : REGLEMENTATION ET SPECIFICATIONS GENERALES 4

ARTICLE 5 : REGLEMENTATION ET SPECIFICATIONS TECHNIQUES 5

## 

## ARTICLE 1 : OBJET

L’appel d’offres a pour objet « Mise à disposition de fauteuils roulants en libre-service pour les patients », nécessaire aux besoins des divers groupes hospitaliers, pôles d’intérêt commun et services du siège de l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris.

Le présent accord cadre est mono attributaire par lot.

## ARTICLE 2 : COMPOSITION DES LOTS ET VOLUMETRIE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° de ligne de produit | **Prestation – Libellé produit** | **Quantités prévisionnelles** |
| **1** | Frais d’installation et de mis en service | 38 |
| **2** | Loyer mensuel | 456 |

L’ensemble des sites de l’AP-HP est concerné par ce marché, y compris ceux qui ne seraient pas encore listés.

## ARTICLE 3 : SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES PRODUITS

* **Normes requises**

L’ensemble des bornes et des fauteuils roulants mis à disposition de l’AP-HP pendant la durée du marché devra obligatoirement être conforme aux normes ISO 7176-19 qui constitue une norme qui s’applique à tous les fauteuils roulants, manuels et électriques.

Toutes autres dispositions concernant le contrôle continu de la qualité et de la conformité des fauteuils et des bornes livrés et installés pendant la durée du marché aux normes NF EN requises pourront être présentées par le titulaire.

La nécessité de prendre en compte une norme la norme NF S99-170, une norme indispensable pour le système de management de la qualité pour la maintenance et la gestion des risques associés à l’exploitation des dispositifs médicaux.

* **Réglementation**

La mise à disposition de fauteuils roulants dans le présent appel d’offre, n’a pas à être exposée sur la voie publique, étant destinée aux patients en situation de mobilité réduite.

Le présent appel d’offre se trouve dans l’obligation de se conformer à la réglementation visant à garantir l’accessibilité, des établissements recevant du Public (ERP) et la conformité au marquage CE est obligatoire attestant la conformité aux directives européennes en matière de sécurité et de performance.

Les prestations dans le cadre de cette consultation impliquent le traitement des données à caractère personnel. D’où la nécessité de respecter le RGPD (règlement général de protection des données)(Voir annexe 3 RGPD)

* Définition des prestations
* Spécifications techniques des matériels

(Fiabilité, responsabilité, qualité, les roues et les frais,

* Les frais d’installation et de mise en service

## ARTICLE 4 : REGLEMENTATION ET SPECIFICATIONS GENERALES

Le présent accord cadre concerne la mise à disposition pour les patients de fauteuils roulants. Il prend en compte les frais d’installation et de service, les frais de maintenance et les loyers mensuels versés dans le cadre de l’exécution des prestations.

L’objectif poursuivi dans le cadre de cette prestation est de garantir et faciliter l’accessibilité physique des personnes en situation de handicap. En assurant l’installation et la mise en service, la maintenance et la prise en charge des fauteuils roulants.

Le candidat devra justifier des moyens humains, matériels et techniques nécessaires à l’atteinte des objectifs définis dans le CCTP.

**Définition des prestations**

La mise à disposition de fauteuils roulants comprend 2 prestations importantes : il s’agit de l’installation et la mise en service des bornes, ainsi que de la maintenance des bornes et des fauteuils.

Les prestations dans le cadre de cette consultation sont à exécuter sur les sites qui en exprimeront le besoin.

Le prestataire doit mettre à disposition des fauteuils roulants respectant les normes et réglementations en vigueur.

Pour ce qui est des fauteuils roulants, le prestataire se doit de miser sur la qualité en mettant à disposition des fauteuils dont le poids varie entre 15 à 25 KG et pouvant supporter une charge minimale de 120 KG.

Le prestataire doit s’engager à ce que ses fauteuils soient pliables, réglables et confortables conçu pour offrir une position de conduite ergonomique optimale et une grande facilité de manœuvre.

Par rapport aux stations d’accueil, le prestataire doit mettre à disposition un mécanisme visant à verrouiller les fauteuils roulants et garantir leur disponibilité en fonction de la demande des patients.

Les stations d’accueils comporteront l’ensemble des informations mentionnées ci-dessous :

* Les langues du système d’information

Le titulaire doit mettre à disposition des bornes accessibles à tous avec un système d’information disponibles dans plusieurs langues de l’Union Européenne, dont l’anglais, le français, allemand ou tout autre solution permettant la compréhension de tout public.

* Verrouillage des fauteuils roulants

Le titulaire doit mettre en place un dispositif visant à protéger les fauteuils roulants en instaurant un système censé garantir la protection et le verrouillage des fauteuils.

* Disponibilité de la connexion internet et le contrôle à distance permanent

Le titulaire doit mettre à disposition une connexion internet suffisante afin de garantir un fonctionnement optimal des bornes et du processus de commande. Ainsi que l’instauration d’un dispositif garantissant un contrôle à distance fiable et performant afin de mieux superviser l’ensemble du processus de contrôle et des mécanismes de maintenance.

Le candidat doit réaliser une étude ou assurer une obligation de conseil et d’accompagnement de l’AP-HP afin d’identifier les zones stratégiques où les bornes seront utiles et accessibles. En prenant en compte l’emplacement le plus approprié pour des bornes, à titre d’exemple les flux de circulation pour les patients ou les personnes en situation de mobilité réduite (zones de passage, entrées/ sorties, etc.) et les besoins spécifiques des utilisateurs.

## ARTICLE 5 : REGLEMENTATION ET SPECIFICATIONS TECHNIQUES

* **Qualité et sécurité, facilité de nettoyage et de désinfection**

Le titulaire doit s’assurer à ce que les fauteuils roulants et les stations d’accueils soient conçus et fabriqués selon les normes en vigueur, garantissant une qualité optimale et une sécurité maximale pour le bien des patients.

Les matériaux doivent être résistants, durables et faciles à nettoyer et à désinfecter, afin d’assurer une hygiène irréprochable et de prévenir tout risque de contamination et de mise en danger de la santé des patients. Les surfaces doivent être lisses et les jointes étanches pour permettre un entretien efficace et rapide. Les stations d’accueil doivent être ergonomiques et accessibles, facilitant l’utilisation et le rangement des fauteuils roulants dans des conditions optimales de propreté et de sécurité.

Les techniques de lavage, de nettoyage et de désinfection préconisées par le titulaire devront être communiquées aux sites lors de l’installation.

* **Responsabilité**

Le titulaire est tenu de garantir la conformité des fauteuils et des stations aux normes et réglementations en vigueur aux normes en vigueur. Il assume l’entière responsabilité en cas de défauts de conception, de fabrication ou de non-respect des spécifications techniques. En cas de dommages causés aux patients due à un défaut des fauteuils, le prestataire s’engage à couvrir les frais liés à la réparation, remplacement ou à l’indemnisation.

Il est dans la responsabilité de l’AP-HP de fournir la source d’alimentation pour les différentes prises de stations d’accueil.

* **Maintenance**

Dans le cadre de ce marché, le prestataire doit mettre en place un plan de maintenance régulier dans le but de garantir le fonctionnement continu, la sécurité, la qualité et la durabilité des fauteuils roulants et des stations d’accueil. Ce plan doit contenir l’instruction des mesures d’inspections périodiques, afin de vérifier l’état des roues, des accoudoirs, des repose-pieds et des stations d’accueil.

En cas de dysfonctionnement des fauteuils roulants et des stations d’accueils, le prestataire doit réaliser dans les plus brefs délais une intervention afin de mettre fin de minimiser les dégâts.

Les interventions de maintenance doivent être effectuées par un personnel qualifié et formé, ayant des compétences techniques nécessaires pour la réparation des fauteuils roulants, des stations d’accueil et la réparation et la surveillance continue des systèmes d’information.

Le prestataire doit disposer d’un stock de pièces détachées essentielles (roues, freins, batteries, repose-pied, etc.) dans l’objectif de permettre une intervention rapide.

Enfin, le titulaire doit s’engager à fournir un service rapide et proactif, avec un délai d’intervention maximal de 4heure en cas de panne ou de problème signalé par les patients ou le personnel de l’hôpital. Il doit être disponible, pour intervenir, 24h/24 et 7jours/7. Un service d’assistance doit être disponible pour répondre aux demandes d’intervention soumises par les sites.

Le titulaire peut mettre en place un registre de maintenance, dont le rôle est de garantir :

* Le suivi et la traçabilité des différentes intervention effectuées ;
* De répertorier les différentes pièces remplacées ou changées ;
* De vérifier les différentes interventions effectues en cas d’audits
* **Dimensions**
* **Les fauteuils roulants**

Largeur maximale : 70 cm

Longueur maximale : 120cm

Hauteur du siège : 50cm

Poids maximal supporté : 150kg

* **Stations d’accueil**

**Les kiosques de location**

Longueur maximale : 180cm

Largeur maximale : 50cm

Superficie maximale des stations d’accueil : 500cm

Espacement entre les fauteuils : l’espacement doit permettre aux patients de faire des commandes sans difficulté.

* **Données personnelles**

En vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et des différents textes internes en vigueur, le prestataire peut être amené à détenir des données à caractère personnel des utilisateurs et des patients. Dans ce cas, il est dans l'obligation de respecter un certain nombre de restrictions et d'adapter ses pratiques en conséquence.

Le prestataire peut être amené à demander des informations bancaires pour les utilisateurs ou la carte des ambulanciers pour la commande de fauteuils. Il doit s'engager à protéger ces données contre tout accès illégal, modification ou divulgation non autorisée. À cette fin, il doit mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour garantir la protection des informations.

Le prestataire doit indiquer la durée de conservation des données à caractère personnel, prévoir des mesures et des procédures à adopter pour la gestion des incidents, démontrer l’organe en charge de l’hébergement des données afin de garantir le respect effectif du RGPD ainsi que des différents textes nationaux et européens. (Voir annexe 3 du RGPD point 5)

* **Formation des personnels**

Le prestataire doit mettre en place tous les dispositifs afin de garantir au personnel, en charge de l’entretien des fauteuils, une formation leur permettant de s’adapter aux bonnes pratiques d’utilisation des fauteuils, de nettoyage et de désinfection.

Le candidat s’engage à mettre à disposition une documentation technique et des procédures de bonne usage, facile d’accès, claire et suffisamment précises qui doivent accélérer le processus de formation des agents.

* **Communication vis-à-vis du public**

**Information**

La mise en place d’une signalétique claire et visible doit être mise en place pour indiquer l’emplacement des stations d’accueil.

Les panneaux doivent être conformes aux normes d’accessibilité et des réglementations en vigueur

La mise en place des instructions simples et compréhensibles doit être affichée à proximité des stations d’accueils, expliquant comment utiliser les fauteuils roulants et les restituer après usage

**Sensibilisation du public**

L’instauration des compagnes de communication peuvent être mises en œuvre pour informer le public de la disponibilité des fauteuils roulants et des bonnes pratiques d’utilisation. Ces compagnes peuvent inclure des supports variés (affiches, dépliants, informations sur le site internet, etc.) et doivent être adaptées aux différents publics (personnes âgées, personnes handicapées, accompagnants, etc.). Elles devront être préalablement autorisées et validées par l’établissement concerné.

**Accessibilité**

Le prestataire doit mettre en place des informations relatives à l’utilisation des fauteuils roulants et des stations d’accueils accessibles à tous, y compris aux personnes en situations de handicap. Dans ce cas, des solutions adaptées peuvent être mis en place par le titulaire afin de garantir une accessibilité optimale de tous aux stations d’accueil et des fauteuils roulants.

**Communication en cas de dysfonctionnement**

Le prestataire doit s’assurer qu’en cas d’indisponibilité temporaire d’un fauteuils roulants ou d’une station d’accueil (maintenance, réparation, etc.) une information claire doit être affichée sur place pour en informer le public. Il peut, en attendant la maintenance et la réparation, mettre en place des alternatives pour minimiser les désagréments.

**Retour d’expérience**

Le prestataire doit mettre en place un système de recueil des retours d’expérience (par exemple : boite à suggestions, formulaire en ligne, etc.) à disposition du public pour permettre aux patients et aux utilisateurs de signaler des problèmes, des dysfonctionnements, des améliorations ou des besoins spécifiques. Ces enquêtes doivent intervenir régulièrement afin d’améliorer la qualité du service rendu conformément aux textes.

* **Source d’alimentation des stations**

Dans le cadre du présent du marché, le prestataire doit mettre à disposition des différents sites hospitaliers, des stations d’accueils conçues pour fonctionner de manière fiable, utilisant une source d’alimentation adaptée à leur environnement d’installation. Le raccordement au réseau électrique local doit être conforme à la norme NF C 15-100 ou proposer, par la voie de variante, toute source d’énergie renouvelable.

La source doit garantir un fonctionnement continu et sans interruption des stations d’accueils. Les stations d’accueils doivent conçues pour minimiser la consommation d’énergie et les câbles et connecteurs doivent être résistants.

Le prestataire peut fournir une documentation technique détaillée sur :

* Les sources d’alimentation ;
* Communiquer un schéma électrique
* Les consignes d’utilisation

Pour ce qui est des sources d’utilisation, il est la responsabilité de l’AP-HP de fournir des sources d’alimentation aux différentes stations d’accueils dans les différents sites hospitaliers. Toutefois, il est important de noter que la capacité nominale fournie par le site doit garantir le meilleur fonctionnement des stations.

* **Responsabilité environnementale**

Le présent marché exige que le prestataire privilégie des fauteuils roulants et des kiosques durables qui respectent les règles environnementales :

* La mise à disposition des matériaux recyclables et issus des sources renouvelables ou recyclées ;
* Des stations d’accueils optimisant la consommation d’énergie ;
* La conformité aux normes d’efficacité énergétique (Classe énergétique A+ ou plus) ;
* Le processus de nettoyage devant inclure des pratiques éco-responsables (nettoyage et de désinfection) ;

Privilégier les modes de transport moins polluants ;

* **Taux de disponibilité des fauteuils**

Le titulaire du marché doit s’engager à garantir un taux de disponibilité des fauteuils roulants mis à disposition des patients afin de garantir leur accessibilité en permanence et de répondre et de répondre aux besoins de l’établissement.

Le taux de disponibilité des fauteuils roulants doit être au moins 95% par an.

Le calcul du taux de disponibilité s’effectue selon les modalités :

((Nb de jours dans l’année x temps d’exploitation par 24 heures)-∑(temps d’arrêt dans l’année))/

(Nb de jours dans l’année x temps d’exploitation par 24 heures)

Exemple : pour 3 jours d’indisponibilité d’un équipement exploité 12 heures par jour sous formule M2 :

((365j x 12 h) – (3jx12)) / (365jx12h) soit taux de disponibilité de 99 ,18%.

**Annexe n°2 : Cadre de réponse technique**

**QUESTIONNAIRE**

**CE DOCUMENT EST A REMPLIR PAR LE CANDIDAT**

**(1 document par offre de base et 1 document par variante)**

**(1 document offre de base sans document variante correspondant est réputé constituer un élément de l’offre de base et de l’offre variante)**

Compléter de façon exhaustive et détaillée chaque rubrique de ce document, renvoyer précisément le cas échéant aux pages et rubriques du mémoire technique et des documents présentés et joints.

Détailler les moyens mis en œuvre en regard des prestations demandées pour les sites de l’AP-HP (les points indiqués ne sont pas exhaustifs).

Lister l’ensemble des pièces et justificatifs présentés.

1. **La qualité technique**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | | **Mode de réponse attendue** | **Réponse du candidat** |
| **1** | Présentation par le candidat du plan de maintenance des bornes et des fauteuils | Préciser et apporter les éléments de preuves adéquates |  |
| **2** | Ergonomie et accessibilité du dispositif proposé par le candidat : facilité d’usage par le public, |  |
| **3** | Maintenance/SAV |  |
| **4** | Qualité des fauteuils mis à disposition (évaluation à partir des fiches techniques), : ergonomie et praticité, facilité de nettoyage |  |
| **5** | Communication, accompagnement et formation des agents et du public (plan de communication, mise à disposition d’outils de communication, …) |  |
| **6** | Délai d’installation des fauteuils et délai de commande et de mise en service des fauteuils |  |

1. **Développement durable**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions** | | **Mode de réponse attendue** | **Réponse du candidat** |
| **1** | Actions mise en œuvre par le candidat favorisant la réduction de l’empreinte carbone pendant l’exécution du marché | Préciser et apporter les éléments de preuves adéquates |  |
| **2** | Consommation électrique des bornes |  |
| **3** | Réduction de l’impact carbone des trajets effectués par les véhicules de livraison et de maintenance |  |
| **4** | Qualité, durabilité et réparabilité des fauteuils mis à disposition pour l’exécution du marché |  |
| **5** | Présentation de l’offre du candidat du candidat & la proposition commerciale |  |

**Signature et cachet de la société**