

**Pouvoir adjudicateur** : UGECAM PACA CORSE  
Siège : 42 Boulevard de la Gaye 13009 Marseille

**Service Marchés publics** :  
IUR Valmante – BP 83  
42 boulevard de la Gaye  
13275 Marseille cedex 9

## Appel d'offres ouvert\*

---

### *CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)*

---

## **« Fourniture et livraison de produits d'entretien, consommables et équipements dédiés à l'entretien et à l'hygiène pour les établissements de l'UGECAM PACA et Corse »**

**Référence : marché n° 2025.04**

\* Etabli en application du Code de la Commande Publique et selon les termes de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des organismes de sécurité social

## Sommaire

Sommaire .....	2
Article 1 – Objectifs généraux .....	3
Article 2 – Dispositions générales communes à tous les lots.....	3
2.1 – Conformité aux législations européennes et françaises .....	3
2.2 – Remise des fiches techniques.....	4
2.3 – Plan de nettoyage.....	4
2.4 – Catalogue des produits.....	4
2.5 – Conditionnement.....	5
2.6 – Performances environnementales .....	6
2.7 – Définition de la gamme de produit et service .....	7
2.8 – Changement ou modification de produit .....	7
2.9 – Ajout d’un produit .....	10
Article 3 – Engagement du titulaire.....	10
3.1 – Echantillons .....	10
3.2 – Prestations associées pour les lots concernés (lots 1,3 et 4) .....	11
3.3 - Formation / démonstration.....	13
3.4 – Entretien avec un commercial.....	14
Article 4 – Gestion des commandes.....	14
4.1 – Portail de commande .....	14
4.2 – Mise à disposition des récapitulatifs de commande .....	15
4.3 – Assistance téléphonique et technique .....	15
Article 5 - Suivi commercial des prestations : conseil et assistance.....	15
5.1 – Audit conseil – état des lieux.....	15
5.2 – Suivi des gammes de produits et des commandes .....	16
5.3 – Suivi commercial des prestations.....	16
5.4 – Etat de consommation .....	17

## Article 1 – Objectifs généraux

Le présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) s'applique aux 9 lots de la consultation d'approvisionnement des produits, consommables, matériels et équipements dédiés à l'entretien et à l'hygiène.

Il a pour objet la fourniture et la livraison de produits et matériels commandés par les établissements de l'UGECAM PACA CORSE.

Le présent marché a pour objectifs principaux :

- De garantir la fourniture de produits ; cet objectif implique de la part des titulaires, le strict respect des engagements de qualité des produits, ainsi que le respect des normes et réglementations en matière de produits et matériels d'entretien
- D'assurer la continuité du service ; cet objectif implique de la part des titulaires, la sécurisation des sources d'approvisionnements, le respect des délais de livraison et le cas échéant la recherche de solutions palliatives en cas de rupture de stock ou de survenance de circonstances rendant l'exécution de la prestation difficile.
- De mettre en place une gamme complète et homogène de produits et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations.
- De disposer de produits efficaces et faciles d'utilisation

Ces objectifs impliquent la prise en compte du statut des établissements de l'UGECAM PACA CORSE, établissements sanitaires et médico-sociaux accueillant des publics vulnérables.

De ce fait, il est demandé aux Titulaires une vigilance quant à la bonne exécution du présent marché.

## Article 2 – Dispositions générales communes à tous les lots

### 2.1 – Conformité aux législations européennes et françaises

Les fournitures proposées (contenu et contenant) devront répondre aux normes françaises et européennes présents et à venir ainsi qu'aux agréments correspondants (contact alimentaire, homologation du ministère de l'agriculture...). Il prendra notamment en compte la réglementation nationale et communautaire et se conformera aux évolutions futures. Il en informera le référent technique UGECAM dès qu'il en aura connaissance. Les produits importés devront être conformes aux normes et règlements communautaires en vigueur au sein de l'Union Européenne (U.E).

Les produits devront proposer un minimum de danger pour les utilisateurs et l'environnement.

L'étiquetage des produits doit être conforme à la réglementation en vigueur. La qualité de l'étiquetage et les pictogrammes seront exigés. Le PH du produit sera visible sur l'étiquette.

## 2.2 – Remise des fiches techniques

Les candidats doivent fournir avec leurs offres les fiches techniques de tous les produits proposés dans leur offre.

Chaque fiche fait référence à la norme applicable pour le produit considéré.

L'ensemble des informations indiquées par le candidat dans son offre doit être vérifiable par le biais des fiches techniques fournies.

Lors de l'entrée en vigueur de l'accord cadre, le titulaire transmettra l'ensemble des fiches techniques à chaque établissement.

Elles comporteront des informations claires concernant l'utilisation des produits en fonction des différents lots : composition détaillée, taux de concentration, dilution, durée de conservation et toutes les normes, déclaration de conformité CE et autres certificats d'examen.

Dans l'industrie chimique, il faut tenir compte de points très importants comme :

- La toxicité d'un produit
- La biodégradabilité
- La sensibilité des matériaux de finition
- Les précautions d'utilisation etc....

**Les fiches techniques ou fiches de données de sécurité devront fournir ce type de renseignements.**

Le titulaire s'engage à répondre à toute question technique formulée par un établissement et ce, dans les meilleurs délais.

Les candidats fournissent également une fiche de données sécurité conforme à la réglementation.

Ces fiches préciseront notamment la provenance, l'origine, la composition du produit et les risques liés à leur emploi.

Le portail de commande doit permettre de consulter les fiches techniques et les fiches de données sécurité de chaque produit de l'accord-cadre.

## 2.3 – Plan de nettoyage

A compter de la réception du premier bon de commande et par lieu de livraison, le titulaire s'engage à fournir à l'UGECAM PACA et Corse un plan de nettoyage et de désinfection adapté aux locaux selon la méthode HACCP comprenant la surface, la fréquence, le produit, le dosage et la méthode de nettoyage dans un délai de 5 jours.

## 2.4 – Catalogue des produits

Dès la notification de l'accord-cadre à bons de commande et avant tout commencement d'exécution, le titulaire adressera à tous les établissements son catalogue et listing de prix en format électronique :

- Le catalogue général des produits
- Le listing de prix en € HT (prix déjà remisés)

Les articles référencés au BPU (Bordereau des Prix Unitaires) seront clairement identifiés séparément et mis en évidence par tout moyen laissé à l'appréciation du titulaire (astérisque, surbrillance, couleur différente...).

## 2.5 – Conditionnement

Les articles objets du présent marché et leur conditionnement sont majoritairement décrits dans les bordereaux de prix unitaires (BPU) des lots. Les quantités estimatives renseignées dans le détail quantitatif estimatif (DQE) correspondent soit au volume commandé l'année N-1 soit à un estimatif de commandes sur une année pour l'ensemble des établissements de l'UGECAM PACA Corse. Ces quantités sont données à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

Le conditionnement « souhaité » est celui actuellement en place. Le prestataire peut proposer un conditionnement différent dans l'item « conditionnement proposé ». Il devra toutefois se rapprocher le plus possible du conditionnement souhaité par l'UGECAM.

L'attention du titulaire est attirée sur les difficultés de stockage que pourrait rencontrer le pouvoir adjudicateur en cas de conditionnement inadapté. Pour ces raisons, les offres proposant un conditionnement proche ou identique à celui souhaité par le pouvoir adjudicateur seront valorisées lors de l'analyse des offres.

Les conditionnements en vrac ne sont pas acceptés pour tous les articles dont les conditions d'hygiène ne pourraient pas être respectées (ex : papier toilette). Toutefois, pour les autres articles, cela pourra arriver en fonction des quantités de commande des référents sur site (ex : commande de 21 flacons de produits d'entretien - conditionnement proposé : 20 flacons – ajout d'un flacon à l'unité pour respecter la quantité souhaitée)

Le conditionnement retenu devra être respecté pour la totalité des livraisons et pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le conditionnement doit assurer une protection convenable du produit. Les emballages (carton, papier) utilisés pour la livraison doivent être propres et ne doivent pas causer aux produits d'altérations externes ou internes.

Tous les emballages préciseront clairement l'appellation exacte du produit, sa référence ainsi que la quantité sous emballage. Les emballages devront arrivés sains, exempts de toute souillure.

Toute matière ou produit incorporé dans la fourniture qui présenterait une quelconque nocivité pour l'utilisateur, devra faire l'objet d'un étiquetage clair, prévenant les risques encourus dans l'utilisation de la fourniture et du mauvais stockage.

## 2.6 – Performances environnementales

Le titulaire doit s'inscrire dans une démarche volontaire en matière de respect de l'environnement. Le mémoire technique du titulaire devra décrire les engagements de la Société en la matière pendant l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire devra :

- Détailler sa politique de développement durable en précisant notamment sa gestion de traçabilité et de recyclage des matériels et consommables ;
- Privilégier la fourniture de produits faiblement générateurs de déchets (durée de vie longue, conditionnement avec peu d'emballages...) ;
- Privilégier les modes de transport respectueux de l'environnement ainsi que les prestataires en matière de transport ayant développé des engagements de développement durable.

Les produits d'entretien écologique proposés privilégieront :

- Les produits concentrés limitant leur utilisation excessive, des produits plus compacts afin de réduire l'impact carbone, les produits pouvant être utilisés à l'eau froide, les produits sans eau de javel, les produits aux composants végétaux et naturels, les détergents marqués par un Ecolabel européen ou autre label écologique.
- L'utilisation de chiffons en microfibres, non composés de métaux lourds. De même concernant les absorbants marqués par un Ecolabel type « absorbants tous liquides utilisables sur sols ». - Les produits pour lesquels il est indiqué, dans l'identification des dangers, « non dangereux pour l'utilisateur » et « non dangereux pour l'environnement ».
- Toute méthode ou moyen permettant une moindre utilisation de produits d'entretien pour le respect de l'environnement.
- Les emballages et contenants recyclables.

Le prestataire devra mettre à disposition à titre gratuit les étiquettes pour vaporisateur afin de permettre de transvaser des gros contenants vers de petits contenants.

Tous les produits présentés par le candidat comme étant respectueux de l'environnement devront avoir les performances environnementales répondant aux exigences d'un label officiel (Ecolabel Européen, NF Environnement, Détergence écologique Ecocert, ou équivalent) ou avoir un % de biodégradabilité égal à 100 % au sens de la directive de l'OCDE n°301. Ces produits ne devront pas contenir de matières indésirables telles que le musc, formol, alkyl phénol, ammonium quaternaire...).

Au moment de la remise de son offre, le fournisseur devra donner des indications sur le recyclage éventuel des emballages et la biodégradabilité des produits.

Dans une optique de rationalisation des commandes des établissements, l'UGECAM PACA Corse pourra demander aux candidats un plan d'accompagnement à la consommation. Ce plan portera sur tous les aspects de la consommation : réduction des consommations, accompagnement à l'utilisation des produits, cadencier de commandes...

Un suivi de cet accompagnement sera effectué auprès du Référent technique de chaque site, tous les ans, afin de les informer des avancées. Ce suivi comportera également un retour sur les consommations de chaque établissement au cours de l'année passée.

Conformément au Décret n° 2021-254 du 9 mars 2021 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées, le titulaire du lot 9 relatif à l'Art de la table devra, dans la mesure du possible, proposer des produits répondant à ces dispositions à hauteur de 20% minimum (20% issu du réemploi de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées dont 10% issu du réemploi ou de la réutilisation). Les produits de ces gammes sont à lister au BPU du lot 9 sans être exhaustive.

Un suivi annuel sera réalisé au regard du volume d'achat de l'année afin de vérifier la mise en place effective de ces dispositions.

## 2.7 – Définition de la gamme de produit et service

Les candidats proposent des produits disposant des meilleures performances techniques et environnementales tout en présentant les meilleures garanties en termes d'efficacité, de durabilité et de coût d'utilisation.

Le prestataire indiquera obligatoirement la marque des produits proposés. Le titulaire s'engage à fournir tout au long de la durée de l'accord cadre des produits en tous points conformes à leur offre initiale.

## 2.8 – Changement ou modification de produit

Le titulaire s'engage sur toute la durée de l'accord-cadre à livrer les mêmes références de produits que celles proposées dans son offre.

### - **Substitution de produits en cas de fournitures inadaptées**

Dans le cas où il serait avéré que certaines fournitures proposées par le titulaire dans son offre ne correspondent finalement pas avec les besoins de l'acheteur car elles s'avèrent inadaptées ou inutilisables pour des raisons de mauvaise qualité, mauvais fonctionnement répété, usure inhabituelle constatée, inconfort manifeste à l'usage etc., l'acheteur se réserve la possibilité de demander au titulaire de lui proposer d'autres modèles répondant au même besoin que ceux fixés initialement. Le titulaire doit communiquer à l'acheteur :

Le nom, la référence et le prix H.T. du produit remplacé et du nouveau produit

- Toutes données techniques et financières utiles permettant à l'acheteur d'apprécier le nouveau produit
- Le produit de substitution devra être proposé à un prix similaire au produit proposé initialement.

Toutefois, en cas de supériorité avérée de la qualité du produit de substitution, une évolution du prix unitaire pourra être envisagée par l'acheteur. Le titulaire devra présenter clairement avec la fiche

technique du produit de substitution les points de plus-value. Cette évolution du prix unitaire ne pourra, dans tous les cas, dépasser 10% du prix initialement prévu pour le produit concerné pour pouvoir être acceptée.

La substitution est une possibilité que l'acheteur se réserve le droit d'accepter ou non. Dans tous les cas, il notifie sa décision au titulaire.

Si les conditions visées ci-dessus sont remplies et que l'acheteur accepte la substitution, les nouveaux produits se substituent aux produits initialement présentés à la date de validation par l'acheteur sans qu'il y ait besoin d'établir un avenant.

En toutes hypothèses, ces substitutions ne pourront concerner plus de 10 % des articles du BPU. Ce pourcentage est calculé et renouvelé pour chaque période de l'accord cadre, en cas de reconduction.

Les montants minimums et maximums de l'accord cadre ne pourront être modifiés par la mise en œuvre de la clause.

- **Substitution de produits en cas d'indisponibilité justifiée**

Le titulaire peut, pendant la durée de validité de l'accord-cadre, informer l'acheteur de l'indisponibilité définitive d'un ou de plusieurs produits (changement de gamme, arrêt de commercialisation, changement de référence, évolution technologique des produits, ...).

Il peut, dans ce cas, substituer à ces produits de nouveaux produits à la condition que les besoins exprimés initialement ne soient pas modifiés et qu'il s'agisse de produits similaires offrant des capacités, des performances et des fonctionnalités au moins équivalentes à la proposition initiale ; et ce à prix inférieur ou égal.

Le titulaire doit communiquer à l'acheteur :

- La nature du changement intervenant entre les deux produits
- Le nom, la référence et le prix H.T. du produit remplacé et du nouveau produit
- Toutes données techniques et financières utiles permettant à l'acheteur d'apprécier le nouveau produit

La substitution est une possibilité que l'acheteur se réserve le droit d'accepter ou non. Dans tous les cas, il notifie sa décision au titulaire.

Si les conditions visées ci-dessus sont remplies et que l'acheteur accepte la substitution, les nouveaux produits se substituent aux produits initialement présentés à la date de validation par l'acheteur sans qu'il y ait besoin d'établir un avenant.

En cas d'impossibilité pour le titulaire de substituer le produit indisponible, cette interruption portant préjudice au bon fonctionnement du service public, l'acheteur pourra s'approvisionner auprès d'un autre fournisseur. La différence de coût qui en résultera pourra être mise à la charge du titulaire défaillant sans que celui-ci ne puisse lever de réclamation sur ce point.



- **Substitution de produits en cas d'apparition de produits innovants et/ou écologiquement plus respectueux de l'environnement**

Le titulaire du marché s'engage, en cas d'apparition de produits similaires et substituables à ceux proposés dans le marché initial, uniquement s'ils sont innovants et/ou écologiquement plus respectueux de l'environnement que les produits proposés initialement, à proposer ces articles en cours d'exécution du présent marché. Le titulaire devra communiquer à l'acheteur :

- Le nom du nouveau produit
- La référence du produit
- Le prix H.T. du produit
- Toutes les informations techniques nécessaires à l'appréciation du produit

Le produit de substitution devra être proposé à un prix similaire au produit proposé initialement.

Toutefois, en cas de supériorité avérée de la qualité du produit de substitution, une évolution du prix unitaire pourra être envisagée par l'acheteur. Le titulaire devra présenter clairement avec la fiche technique du produit de substitution les points de plus-value. Cette évolution du prix unitaire ne pourra, dans tous les cas, dépasser 10% du prix initialement prévu pour le produit concerné pour pouvoir être acceptée.

La substitution est une possibilité que l'acheteur se réserve le droit d'accepter ou non. Dans tous les cas, il notifie sa décision au titulaire.

Si les conditions visées ci-dessus sont remplies et que l'acheteur accepte la substitution, les nouveaux produits se substituent aux produits initialement présentés à la date de validation par l'acheteur sans qu'il y ait besoin d'établir un avenant.

En toutes hypothèses, ces substitutions ne pourront concerner plus de 10 % des articles du BPU. Ce pourcentage est calculé et renouvelé pour chaque période de l'accord cadre, en cas de reconduction.

Les montants minimums et maximums de l'accord cadre ne pourront être modifiés par la mise en œuvre de la clause.

L'information aura lieu par courriel ou courrier auprès du Référent technique des différents établissements en y joignant la fiche technique, la fiche de données de sécurité du produit de remplacement et éventuellement un échantillon préalablement à la mise en place effective du produit.

L'établissement se réserve le droit de refuser cette modification dans la mesure où les caractéristiques du produit ne seraient pas similaires ou avantageuses.

Si l'établissement accepte, le titulaire transmettra un nouveau bordereau de prix unitaires modifié et y ajoutera les nouvelles références de produits.

Si le prestataire n'est pas en mesure de proposer un produit conforme aux attentes de l'UGECAM dans un délai n'excédant pas le délai de livraison contractuel, ce dernier se réserve le droit de commander cette fourniture auprès d'un autre fournisseur potentiellement aux frais et risques du titulaire.

Si une commande est en cours sur les produits en rupture, l'UGECAM pourra procéder à l'annulation pure et simple de la commande en instance sans que le prestataire ne puisse s'y opposer ni demander une quelconque facturation.

Dans l'hypothèse où la situation viendrait à se reproduire plusieurs fois (ex : sur 3 références produit au cours de la même année) et sauf accord amiable conclu avec l'UGECAM PACA Corse, celle-ci se réserve la possibilité de dénoncer l'accord-cadre.

## 2.9 – Ajout d'un produit

En cours d'exécution de l'accord-cadre, de nouveaux produits peuvent être intégrés au BPU et des produits inscrits au BPU initial peuvent être supprimés.

Les ajouts sont justifiés par l'apparition récurrente de nouveaux besoins. Avant toute intégration, il sera demandé au titulaire de communiquer à l'acheteur :

- Le nom du nouveau produit
- La référence du produit
- Le prix H.T. du produit
- Toutes les informations techniques nécessaires à l'appréciation du produit

De plus, si l'acheteur éprouve le besoin de tester le(s) produit(s) proposé(s), il pourra faire une commande d'échantillons au titulaire.

L'ajout d'un produit est une possibilité que l'acheteur se réserve le droit d'accepter ou non.

Dans tous les cas, il notifie sa décision au titulaire.

Si les conditions visées ci-dessus sont remplies et que l'acheteur accepte l'ajout du/des produit(s) au BPU, les fiches techniques de ces produits seront annexées au dossier technique initial et les produits ajoutés au BPU sans qu'il ne soit nécessaire d'établir un avenant.

## Article 3 – Engagement du titulaire

### 3.1 – Echantillons

Des échantillons sont demandés pour les différents lots. Ceux-ci étant destinés à compléter et valider l'offre technique du candidat, ils doivent impérativement correspondre aux références proposées dans l'offre financière.

Ils seront fournis gratuitement et seront accompagnés de leur fiche technique, selon les indications précisées dans l'annexe financière (DQE). Chaque échantillon devra clairement être identifiable. L'étiquetage devra comporter le nom du fournisseur et le code de l'article du BPU afin de mener à bien les tests et essais.

Les produits déclarés non conformes à l'issue de l'étude des fiches techniques et des fiches de données de sécurité, seront directement éliminés et non soumis aux essais. Les échantillons devront parvenir à l'UGECAM PACA Corse à la même date et heure de remise des offres que l'offre dématérialisée. Tout candidat qui n'adressera pas cet échantillonnage dans ces conditions verra sa candidature écartée.

Il est à noter que les produits transmis ne seront pas restituables à l'issue de l'analyse (sauf distributeurs essuie-mains, papier toilette ou gel hydro alcoolique à récupérer sur site).

### 3.2 – Prestations associées pour les lots concernés (lots 1,3 et 4)

#### Mise à disposition gratuite des distributeurs – centrales de dilution - doseurs :

Le titulaire s'engage à initier l'organisation en vue de l'installation des matériels dès la notification de l'accord-cadre.

Sa mise en place effective devra intervenir au plus tard dans un délai d'un mois après notification.

Il devra prendre contact avec le prestataire sortant afin de définir les modalités de démontage des anciens appareils et de la mise en place des nouveaux. Le soumissionnaire doit impérativement solliciter l'accord de l'ancien prestataire pour effectuer l'opération de démontage. L'acheteur régional en fournira les coordonnées dans le courrier de notification du marché.

Le titulaire du marché prendra à sa charge la pose, la dépose puis le remplacement de tous les matériels au démarrage mais aussi tout au long du marché.

Le titulaire devra mettre à disposition des établissements, l'ensemble des dispositifs de dosage (distributeurs à essuie-mains, papier toilette, savon et produits de nettoyage lave-vaisselle – lave-linge...) qui s'avèrent nécessaires à la bonne utilisation et au juste dosage des produits d'entretien fournis.

L'installation et le réglage sera assuré par le Technicien de la société titulaire pour un résultat optimum. Ces appareils devront être simples d'utilisation et comportant un système d'ouverture et de fermeture aisé sans quoi ils devront être remplacés par le Titulaire afin de faciliter l'usage du site.

**A ce titre, l'UGECAM PACA et Corse souhaite que le titulaire privilégie des distributeurs sans système à clef.**

Le prestataire devra impérativement proposer les consommables correspondants aux distributeurs mis en place conformément aux éléments énoncés dans le BPU DQE de chaque lot.

Le nombre des distributeurs et de centrales actuellement installés est précisé en annexe du CCTP. Ces quantités sont données à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Le prestataire pourra compléter ces données lors de la visite de site prévue au cours de l'appel d'offres.

Il est à noter que dans certains établissements, des distributeurs de gels hydro alcoolique ou dévidoirs de papier toilettes appartiennent en propre aux sites. Seuls les consommables sont donc commandés.

Le soumissionnaire devra impérativement respecter la procédure suivante pour l'installation de ses distributeurs sur chaque site de l'UGECAM PACA & Corse :

- Prise de rendez-vous avec le référent technique de l'établissement afin d'établir d'un commun accord, une programmation détaillée de l'intervention en tenant compte des spécificités de chaque site de l'UGECAM PACA & Corse notamment par sa capacité d'intervention en milieu occupé dans un établissement de santé.

- Le démontage du matériel existant s'effectuera soigneusement par le nouveau titulaire du marché à l'installation des nouveaux appareils. Les anciens distributeurs seront rangés si possible dans les cartons vides des nouveaux appareils et disposés proprement sur palette à l'endroit indiqué selon les directives de l'établissement et du prestataire sortant. A la fin de l'intervention, l'ancien prestataire pourra alors procéder à l'enlèvement des palettes filmées des anciens appareils.

Le nouveau matériel sera, en principe, positionné sur les mêmes lieux d'implantation que précédemment en utilisant les trous de fixation existants sauf dispositions expresses du Référent du site concerné.

En outre, il devra boucher proprement les trous éventuellement non utilisés. Le titulaire est responsable du bon fonctionnement des distributeurs pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Il s'assure notamment, lors de la mise en service de ses produits, de la conformité et du bon état de fonctionnement des systèmes en place (réglages, état des venturis, des durites de distribution...).

L'UGECAM PACA Corse attire l'attention du Titulaire sur la possibilité, après notification du marché et s'il est compatible, d'utiliser le matériel installé par le fournisseur précédent selon les conditions qu'il aura convenu avec ce dernier et l'UGECAM. Si le référent du site est, pour une quelconque raison, défavorable à l'utilisation du matériel actuellement en place alors le Titulaire devra fournir aux sites ses propres équipements.

Ajout d'équipements : En cours d'exécution, le pouvoir adjudicateur pourra également demander au titulaire la pose de nouveaux distributeurs de savon, de papier toilette ou essuie-mains, centrales ou doseurs pour compléter l'équipement d'un site ou pour équiper un nouveau site. En aucun cas, l'UGECAM ne pourra être facturée.

#### Maintenance des distributeurs – centrales de dilution - doseurs

Le titulaire assure pendant la totalité du marché, la maintenance préventive et les réparations de l'ensemble des dispositifs de dosage.

Le prestataire procédera à :

- La maintenance préventive annuelle des postes de distributeurs de papier hygiénique, d'essuie-mains, de produit en cartouche (savons), des centrales de dilution et des doseurs. Au terme de cette maintenance, il établira un rapport qu'il remettra au Référent technique de chaque site.
- La maintenance corrective des équipements en place qu'il s'agisse notamment de simples réparations, de débouchage ou de remplacement des distributeurs, déjà existants. Si nécessaire, le titulaire assurera la dépose des matériels existants en bon père de famille, sans les abîmer et installera des nouveaux distributeurs.

Les interventions s'effectueront de manière à perturber le moins possible le fonctionnement des services.

S'il n'est pas possible d'effectuer sur place les modifications ou réparations de l'équipement, le titulaire pourra effectuer ces modifications ou réparations dans ses propres ateliers. Le déplacement de

l'appareil n'entraînera aucune facturation supplémentaire. Le titulaire s'engage alors à fournir gratuitement un appareil de remplacement ayant des caractéristiques analogues à celles de la machine remplacée, durant le temps de l'immobilisation.

Lors d'une intervention technique, si la remise en état du matériel nécessite une immobilisation du matériel supérieure à 5 jours, le titulaire s'engage à remplacer temporairement, à ses frais, ce matériel, par un autre matériel de performances comparables, dans un délai de 48 heures. Le prestataire devra décrire les maintenances proposées et les délais d'intervention dans son mémoire technique.

#### Démontage des équipements

Au terme du marché, en cas de non-attribution du nouvel accord-cadre au titulaire sortant, le titulaire devra retirer les équipements installés par ses soins dans le délai maximum d'un mois suivant la notification de sa non-attribution du marché. Passé ce délai, les équipements deviennent la propriété de l'UGECAM.

Les prestations associées objets de ce paragraphe 3.2 sont incluses dans l'offre et ne peuvent engendrer de coût supplémentaire (Aucune facturation ou demande de prise en charge financière supplémentaire ne sera acceptée concernant la mise en place des équipements, la maintenance, la réparation des équipements de dosage et de distribution des produits d'entretien et leur démontage).

#### Reprise des anciens distributeurs :

**Comme évoqué ci-dessus, dans le cas où les distributeurs du candidat sortant n'auraient pas été retiré par ses soins, le titulaire entrant doit procéder à la reprise des anciens distributeurs au moment du remplacement de ces derniers.**

### 3.3 - Formation / démonstration

Le titulaire s'engage à effectuer au sein de chaque établissement qui le demande une formation sur l'utilisation des produits (destination du produit et conseils d'utilisation) aux personnes concernées tout au long du marché.

- Au cours de la première année, il devra être organisé par le titulaire une ou plusieurs sessions de formation. Ces sessions, principalement à l'attention des ASH et agents de cuisine, auront pour objectifs : un rappel des principales étapes du processus de nettoyage et désinfection / un rappel sur la nature des produits d'entretien classiquement utilisés / une information sur les risques et mesures de précautions concernant l'utilisation de produits d'entretien... Cette formation alliera des concepts théoriques à des mises en situation pratiques (chimie, manipulations, dosage, bonne pratique...). Elle pourra être réitérée chaque année en cas de demande expresse des établissements.
- Au cours des trois premiers mois suivant la notification de l'accord-cadre, le titulaire participera à la réalisation d'un fascicule, livret, destinés aux agents comportant les protocoles de nettoyage des produits objets du BPU.
- Sur demande d'un service utilisateur, le titulaire pourra être amené à intervenir au cours de réunions afin de présenter succinctement les produits sélectionnés dans le cadre de l'accord-cadre, et le protocole d'utilisation.

- Mise en place de protocole de nettoyage et désinfection : sur demande, le titulaire pourra être amené à formaliser des protocoles de nettoyage et désinfection sur les différents 10 établissements de l'UGECAM PACA CORSE. Le délai de réalisation entre la demande et l'installation des documents plastifiés est au maximum de trois semaines.

Ces formations auront lieu dans les locaux des utilisateurs. Le prestataire décrira dans son mémoire technique le détail d'une session de formation. Le Titulaire devra assurer ces sessions de formation sans aucun coût additionnel. Il pourra toutefois préciser si certains types de formations font l'objet d'une facturation spécifique.

### 3.4 – Entretien avec un commercial

Le titulaire s'engage à proposer trimestriellement un entretien entre l'un de ses commerciaux et les référents techniques de l'UGECAM PACA et Corse. Le référent technique concerné décidera si cet entretien est nécessaire.

## Article 4 – Gestion des commandes

### 4.1 – Portail de commande

Au titre du présent accord-cadre, il est souhaité la mise en œuvre à titre gratuit, dès le début d'exécution des prestations, d'une solution de commande dématérialisée. Ce portail pourra être compatible avec l'utilisation d'une carte d'achat.

Le marché peut s'exécuter à travers l'émission de bons de commandes dématérialisés grâce à la mise en place d'un outil en ligne. Ainsi le fournisseur s'engage à mettre en œuvre un portail électronique de commandes de type « plate-forme ». Il en assure la mise en place, le paramétrage, ainsi que la diffusion d'un guide méthodologique d'utilisation. Ce portail offre toutes les garanties de rapidité, sécurité et fiabilité.

Il est souhaité de la solution de commande dématérialisée, les fonctionnalités suivantes :

- La gestion des commandes par utilisateur (identifiant / mot de passe),
- Le paramétrage par un administrateur, du catalogue des produits disponibles pour les différents services utilisateurs comportant la remise consentie dans le cadre du marché (BPU et hors BPU). Chaque article doit être complété du prix indiqué au BPU, de son conditionnement, d'un descriptif et d'une photo.
- La recherche des produits par référence ; par famille de produits ; par dénomination ; par produits les plus commandés en quantité,
- La commande des fournitures accessibles,
- Le paramétrage de plusieurs points de livraison par utilisateur, -La visualisation et le suivi des commandes passées, en cours, ou en attente,
- L'édition de statistiques (quantité articles commandés sur une période, récapitulatif des commandes par site...),
- La possibilité de paramétrer le lancement de la commande par les utilisateurs avec la création d'une enveloppe contrainte sur le bordereau de prix unitaire uniquement,

- La validation électronique de l'ensemble des commandes avant l'envoi au fournisseur.

Il est demandé au titulaire d'offrir la meilleure disponibilité possible de son outil en ligne. Il décrira les fonctionnalités de son outil dans son mémoire technique.

Un champ de saisie pourra être prévu afin de relier la commande passée sur le site, au numéro de bon d'engagement comptable. Ce numéro de bon de commande doit apparaître sur le bon de livraison et la facture communiqués par le titulaire du marché.

**Le paramétrage et la mise en service du portail de commande Internet doivent être fonctionnels dans les 15 jours maximum suivants la notification de l'accord-cadre.**

A la demande de chaque établissement, le titulaire est en mesure d'organiser des sessions de formation des agents administratifs, à l'utilisation du portail de commande sans surcoût.

En cas de dysfonctionnement momentané du site de commande, les établissements devront avoir la possibilité de passer les commandes par mail éventuellement par téléphone.

Les éventuelles commandes passées par email ou téléphone sont intégrées aux statistiques de commandes exécutées via le portail.

**ATTENTION : la mise à disposition de cet outil reste « souhaitée » et non obligatoire ainsi si le prestataire ne dispose pas d'un portail dématérialisé, il devra détailler son fonctionnement afin d'obtenir le même résultat notamment concernant la prise de commande, la recherche d'articles, l'extraction statistique.**

#### 4.2 – Mise à disposition des récapitulatifs de commande

Le titulaire s'engage à envoyer trimestriellement un récapitulatif de toutes les commandes passées par l'UGECAM PACA et Corse à l'adresse mail suivante : [mp.ug-pacac@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:mp.ug-pacac@ugecam.assurance-maladie.fr)

Le titulaire communiquera à l'UGECAM PACA CORSE, au terme de chaque période de validité de l'accord-cadre, le montant général de l'ensemble des commandes passées au titre de l'accord-cadre pour la période concernée, ainsi que le nombre d'articles commandés par référence.

#### 4.3 – Assistance téléphonique et technique

Le titulaire doit intégrer dans son offre une assistance téléphonique (ligne non surtaxée) en cas de panne ou pour toute information technique sur l'hébergement et indiquer les modalités pour prévenir en cas d'indisponibilité de l'assistance. Les interventions techniques seront assurées par le titulaire.

### Article 5 - Suivi commercial des prestations : conseil et assistance

#### 5.1 – Audit conseil – état des lieux

Il est demandé dès le démarrage du marché, la mise en place d'un audit permettant de faire un état des lieux des prestations réalisées sur chaque site. Le support (grille d'audit à fournir en annexe du cadre de réponse) devra permettre d'évaluer le niveau de maîtrise du site par un système de notation.

En fonction des lots concernés, les prestataires devront prendre en compte :

- Le bon état d'hygiène des locaux
- Le respect des conditions d'usage des produits ou matériels
- La fréquence des opérations de nettoyage
- La gestion des stocks et des commandes
- La maîtrise des consommations
- La bonne utilisation des EPI
- La mise en place et l'utilisation des documents d'enregistrement du nettoyage
- L'affichage et qualité des PND (protocole de nettoyage et désinfection) rédigés par les sites

Les audits conseil feront l'objet d'un rapport détaillé transmis par voie dématérialisée au site audité. Les adresses électroniques seront celles des référents de chaque site ainsi que celle du Service Marchés publics.

## 5.2 – Suivi des gammes de produits et des commandes

Le titulaire s'engage à rendre disponible tous les produits entrant dans l'objet du présent accord-cadre, référencés au BPU et dans son catalogue en vigueur. En outre, dans le cas particulier de certains matériels, il s'engage à signaler la disparition prochaine d'un produit de son catalogue, commandé par un établissement, dès qu'il en a connaissance. En cas d'évolution des fournitures proposées au catalogue fournisseur, le titulaire devra informer l'UGECAM PACA CORSE de cette évolution et en faire bénéficier ce dernier. L'UGECAM PACA Corse se réserve, quant à elle, le droit de commander les nouveautés aux mêmes conditions de l'accord-cadre (pourcentage de remise catalogue).

A cet égard, le titulaire devra faire parvenir à l'UGECAM PACA CORSE, les tarifs et le nouveau catalogue fournisseur correspondant en privilégiant les formats dématérialisés.

Les nouvelles références du catalogue et, par conséquent, les prix supplémentaires seront automatiquement introduits dans l'accord-cadre sans passation d'avenant.

Le titulaire doit disposer de stocks suffisants pour lui permettre de répondre à toutes les commandes des établissements, dans les délais qui lui sont impartis et afin d'assurer non seulement la continuité de l'ensemble des gammes de produits listés sur le BPU mais également ceux figurant sur le catalogue.

## 5.3 – Suivi commercial des prestations

Le titulaire s'engage auprès des établissements à :

- Fournir gratuitement et sur simple demande tous les conseils lui permettant de réaliser la décision d'achat la plus avantageuse en fonction de son besoin ;
- Fournir gratuitement tout échantillon de produits demandés afin de faciliter son choix ;
- L'informer des promotions en cours et de ces nouveaux produits ;
- Lui fournir toutes informations relatives à la fabrication des produits, à leur disponibilité, et à leur livraison.



A cet effet, un correspondant privilégié sera désigné par le titulaire pour suivre les demandes des utilisateurs, renseigner et conseiller les établissements, planifier les commandes en fonction des délais demandés et des priorités éventuelles, assurer la coordination des livraisons et/ou installation sur site. Ce correspondant devra pouvoir être joint facilement par les établissements au moyen d'un téléphone direct.

En outre, ce correspondant s'engage à rendre régulièrement visite aux services en charge de l'entretien des équipements, afin de convenir avec eux de méthodes permettant d'améliorer la prestation (résolution des difficultés, amélioration du traitement des commandes...).

#### 5.4 – Etat de consommation

Pendant toute la durée de validité du marché, le titulaire doit fournir à l'interlocuteur chargé du suivi contractuel et administratif, un état annuel des consommations réalisées par établissement pour l'ensemble des produits livrés au cours de l'année civile selon les mentions énoncées infra (s'il est titulaire de plusieurs lots, le titulaire établit un rapport d'activité distinct pour chaque lot).

Ce rapport est transmis aux référents de chaque site et au Service Marchés publics (coordonnées renseignés dans le CCAP) sous forme de fichiers électroniques compatibles avec les tableurs les plus courants.

Le rapport d'activité fera apparaître notamment les mentions suivantes pour chaque établissement :

- Le nom du titulaire,
- Le numéro du lot ainsi que le numéro de référence du marché,
- La période concernée, - Le nombre de commandes et livraison réalisées au cours de l'année : les dates de commande, les dates effectives de livraison,
- Les produits livrés (les produits du BPU seront regroupés de manière à les distinguer des produits catalogue hors BPU),
- Les quantités,
- Le prix unitaire et le prix total,
- Le chiffre d'affaire global généré,
- L'identification des incidents et des défauts.