

Lettre de consultation

Marché de prestations de nettoyage de linge pour l'établissement MAS
Clichy

Date de Limite de remise des offres :

09/09/2025 à 12h00 précises, heure de Paris

Éléments clés du marché	
Objet	Sélectionner un prestataire spécialisé dans l'entretien complet du linge personnel des résidents, incluant : collecte, tri, lavage, séchage, finition, conditionnement, livraison et traçabilité.
Etablissement(s) concerné(s)	MAS Phoenix 49 Bis, rue Klock 92110 CLICHY
Acheteur	UGECAM Ile-de-France
Procédure de mise en concurrence	Marché public à procédure adaptée (MAPA), conformément aux articles R2123-1 et suivants du Code de la commande publique.
Forme du marché – Technique achat	Le marché est conclu sous la forme d'un marché à prix global et forfaitaire. Le titulaire s'engage à réaliser la totalité des prestations sur la base d'un prix ferme, exprimé toutes charges comprises.
Allotissement	Conformément à l'article L2113-10 du Code de la commande publique, le marché n'est pas alloti. La prestation fait l'objet d'un traitement global et indivisible, du fait de la nécessaire coordination des travaux, de l'homogénéité des interventions et du suivi de sécurité sur site. La division du marché en lots serait de nature à rendre techniquement difficile et juridiquement risquée l'exécution du marché.
Lieu(x) d'exécution	Les locaux de la MAS Phoenix et du Titulaire
Durée	L'marché prendra effet à compter de sa date de notification pour une durée d'un an, reconductible trois fois par période successive d'un an sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre (4) ans. Toutefois, en cas de non reconduction de l'marché, l'Acheteur contractant en informera le titulaire par courrier moyennant un préavis de deux (2) mois avant la fin de la période en cours.
Référence du marché	CCAG-FCS 2021 - Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services. En cas de modification ultérieure du CCAG pendant la durée d'exécution de l'marché, la version la plus récente se substituera de plein droit à la version initialement applicable.
Documents du marché	<ul style="list-style-type: none">• Lettre de consultation signée• Mémoire technique structuré selon les critères techniques• Offre financière forfaitaire avec détail des prestations incluses• Attestation certification NF EN 14065 - RABC

Candidature	
Modalité de candidature	<p>Les candidats doivent remettre un dossier de candidature complet comprenant obligatoirement les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le formulaire DC1 dûment complété et signé, permettant d'identifier l'entreprise candidate, son représentant légal, et son engagement sur l'honneur à respecter les obligations légales en matière fiscale, sociale et de travail dissimulé. ✓ Le formulaire DC2, précisant les capacités économiques, financières, techniques et professionnelles du candidat, ainsi que les références dans le domaine concerné. ✓ Un extrait Kbis de moins de trois mois, permettant de vérifier la capacité du signataire à engager valablement l'entreprise. ✓ Un relevé d'identité bancaire (RIB) au format SEPA. ✓ La lettre de consultation signé par une personne habilitée à engager la société (signature manuscrite ou électronique). ✓ Tout document permettant d'attester de la capacité du signataire à représenter l'entreprise (ex. délégation de pouvoir, le cas échéant). ✓ Une attestation sur l'honneur de non-exclusion des procédures de passation, si celle-ci n'est pas déjà intégrée dans le DC1. <p>Il est rappelé que la lettre d'engagement doit impérativement être signé au moment du dépôt de l'offre. À défaut, l'offre pourra être considérée comme irrégulière.</p> <p>Les documents doivent être transmis dans un format lisible et exploitable, sans macro active.</p>
Admissibilité	<p>La condition d'admissibilité imposé par le pouvoir adjudicateur est la fourniture obligatoire, au stade de la candidature, d'une attestation de certification RABC en cours de validité, fondée sur la norme NF EN 14065.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune régularisation ne sera acceptée concernant cette pièce. Une certification en cours de demande ou en cours de validation ne sera pas considérée comme recevable. ➤ Toute candidature ne comportant pas cette attestation au moment de l'ouverture des plis sera déclarée irrégulière et rejetée sans examen complémentaire.
Régularisation des candidatures	<p>Conformément à l'article R2152-2 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité, sans y être obligé, de demander la régularisation d'un dossier de candidature ou d'offre s'il constate des erreurs ou des pièces manquantes.</p> <p>Toutefois, cette régularisation ne pourra intervenir que si le candidat concerné est susceptible d'être retenu à l'issue de l'analyse. Le pouvoir adjudicateur peut également décider de ne pas procéder à la régularisation, en particulier si les irrégularités sont substantielles.</p> <p>Une exception expresse est faite pour la certification RABC, dont la présentation est obligatoire dès la remise de la candidature (cf. article précédent). Aucune régularisation ne sera admise à ce titre.</p>

Modalité de remise des offres	
Contenu de l'offre	<p>L'offre devra comporter au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La lettre d'engagement dûment signé • La Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) • Le mémoire technique, de préférence structuré selon le modèle fourni
Questions/réponses	<p>Toute question doit être posée au plus tard 7 jours calendaires avant la date limite de réception des offres, soit le 02/09/2025 à 12h.</p> <p>Les réponses seront communiquées à tous les candidats via la plateforme de dématérialisation.</p>
Offres irrégulières/inacceptables	Conformément aux articles L2152-1 à L2152-6 du Code de la commande publique, les offres incomplètes, irrégulières ou inacceptables pourront être écartées.
Possibilité de régularisation	Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de solliciter une régularisation des candidatures ou des offres, sauf en ce qui concerne l'attestation RABC, qui constitue une condition de recevabilité non régularisable de la candidature.

Conditions d'envoi et de remise des plis

Modalités pratiques	<p>Les formats des fichiers transmis dans le cadre de la consultation doivent être respectés lors des remises d'offres.</p> <p>Les formats acceptés sont les suivants : xls, .docx, .ppt, .odt, .ods, .odp, ainsi que les formats images .jpg, .png et les documents au format .html.</p> <p>Il est également conseillé aux candidats de s'identifier via une adresse accessible à plusieurs membres de la société afin d'éviter, de manquer la communication d'informations ou encore de dépasser des délais limites de réponse.</p> <p>Le candidat est informé que seul l'exemplaire du dossier de consultation détenu par le pouvoir adjudicateur fait foi.</p>
Dépôt des plis	<p>En application de l'article R2151-6 du Code de la commande publique, le soumissionnaire transmet son offre en une seule fois. En cas d'envois successifs, seul le dernier envoi réceptionné avant la date limite de remise des plis est admis.</p> <p>Chaque pli est considéré comme une offre. Dès lors, si le soumissionnaire est amené à compléter sa candidature et/ou son offre avant la date limite de remise des plis, il devra procéder à un nouvel envoi intégral comprenant l'ensemble des pièces exigées aux titres de l'offre ou de candidature.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les plis antérieurs seront rejetés sans être examinés. • Aucun envoi papier, par télécopie ou courriel ne sera accepté. <p>Les candidats doivent satisfaire aux prérequis techniques décrits par le profil d'acheteur « PLACE » https://www.marches-publics.gouv.fr. Les conditions d'utilisation de la plateforme telles que les formats de documents acceptés, l'organisation, le nommage et la taille totale des plis acceptés, les fonctions d'horodatage, le contrôle des logiciels malveillants peuvent être consultées sur le profil d'acheteur.</p> <p>La transmission des plis avant les date et heure limites de la consultation est effectuée sous la seule responsabilité des candidats. Il leur est fortement conseillé de procéder au dépôt suffisamment à l'avance avant l'heure de clôture en particulier si les plis sont volumineux. En cas de dépôts successifs il est recommandé que le dernier dépôt contienne l'ensemble des pièces exigées.</p> <p>Après le dépôt du pli sur la plate-forme, un message indique que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception est adressé au candidat/soumissionnaire par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.</p> <p>L'absence de message de confirmation de bonne réception ou d'accusé de réception électronique signifie que la réponse n'est pas parvenue à l'acheteur.</p> <p>L'opérateur économique s'assure que les messages envoyés par la Plate-forme des achats de l'État (PLACE) notamment, nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr, ne sont pas traités comme des courriels indésirables.</p> <p>Les plis (candidatures et/ou offres) transmis par voie électronique sont horodatés. Les plis reçus après la date et l'heure limite fixées par la présente consultation sont considérés comme hors délai et sont rejetés.</p> <p>En cas d'indisponibilité de la plate-forme, la date et l'heure limite de remise des plis peuvent être modifiées.</p>

Table des matières

Article I.	Conditions générales des prestations	1
Section 1.01	Objet du marché	1
Section 1.02	Contexte et caractéristiques de l'établissement.....	1
Article II.	Modalités des prestations.....	1
Section 2.01	Collecte et logistique	2
Section 2.02	Hygiène & qualité	2
Section 2.03	Processus technique	3
Section 2.04	Linge infectieux.....	3
Section 2.05	Marquage & traçabilité	4
Section 2.06	Conditionnement & livraison	4
Section 2.07	Continuité d'activité.....	5
Section 2.08	Service client, suivi et télétransmissions.....	5
Section 2.09	Formation du personnel	6
Section 2.10	Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)	6
Section 2.11	Livrables attendus du titulaire	7
Section 2.12	Indicateurs de performance	7
Article III.	Modalités de mise en concurrence.....	8
Section 3.01	Critères d'attribution	8
Section 3.02	Négociation.....	8
Article IV.	Les attendues en terme de réponse	8
Section 4.01	Organisation de la collecte, logistique et conformité réglementaire.....	9
Section 4.02	Qualité, hygiène, procédés techniques et gestion du linge infectieux.....	9
Section 4.03	Marquage, traçabilité et conditionnement individualisé	9
Section 4.04	Suivi, continuité de service, personnel dédié et formation.....	9
Section 4.05	Démarche RSE.....	10
Article V.	Prix et modalités de règlement.....	10
Section 5.01	Nature et structure des prix.....	10
Section 5.02	Révision des prix	10
Section 5.03	Présentation des demandes de paiement	11
Section 5.04	Régime des paiements.....	11
Section 5.05	Modalités des demandes de paiement :	11
Article VI.	Obligations contractuelles générales	11
Section 6.01	Clause de réexamen.....	11

Section 6.02	Prestations similaires	11
Section 6.03	Devoir d'information et de conseil	12
Section 6.04	Obligation de vigilance.....	12
(a)	Prévention des risques de conflits d'intérêts et de corruption :.....	12
(b)	Réparation des dommages :	12
Section 6.05	Confidentialité et protection des données personnelles	13
Article VII.	Pénalités contractuelles	14
Section 7.01	Pénalités liées à la performance	14
Section 7.02	Autres pénalités applicables	14
(a)	Retard dans la remise des livrables contractuels	14
(b)	Non-respect des obligations d'hygiène et de sécurité sanitaire	14
(c)	Non-respect des obligations de sécurité des données (RGPD)	14
Section 7.03	Mise en œuvre et application des pénalités	15
(a)	Procédure de mise en œuvre.....	15
(b)	Modalités d'application	15
(c)	Recouvrement	15
Article VIII.	Résiliation anticipée du marché.....	16
Section 8.01	Résiliation pour événements extérieurs ou liés au marché	16
Section 8.02	Résiliation pour motif d'intérêt général.....	16
Section 8.03	Résiliation pour faute du titulaire	16
Section 8.04	Résiliation pour sous-performance répétée	16
Article IX.	Litiges.....	17
Article X.	Signature des parties	18

Article I. Conditions générales des prestations

Section 1.01 Objet du marché

Sélectionner un prestataire spécialisé dans l'entretien complet du linge personnel des résidents, incluant : collecte, tri, lavage, séchage, finition, conditionnement, livraison et traçabilité.

Section 1.02 Contexte et caractéristiques de l'établissement

La présente consultation concerne l'externalisation de l'entretien du linge personnel des résidents de la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) Phoenix, située à Clichy et accueillant 60 résidents. Cet établissement médico-social accueille un public adulte en situation de polyhandicap à forte dépendance, nécessitant un accompagnement permanent et un suivi rigoureux en matière d'hygiène, de sécurité et de confort.

Le volume de linge traité est estimé à environ 6 000 kg par an, soit une moyenne hebdomadaire de 100 kg, exclusivement liée aux effets personnels des résidents. L'objectif est de garantir une prestation conforme aux exigences sanitaires les plus strictes, notamment à travers un processus d'entretien sécurisé, individualisé, et certifié RABC selon la norme NF EN 14065. Cette norme définit les protocoles permettant de maîtriser les risques microbiologiques liés aux textiles, notamment dans les environnements sensibles tels que les établissements de santé.

Dans ce contexte, la certification RABC constitue un critère impératif d'admissibilité des candidatures, en raison des risques potentiels pour les résidents en cas de non-conformité. Elle garantit que le prestataire met en œuvre une organisation, des équipements et des contrôles adaptés à la maîtrise de la bio contamination du linge tout au long de son traitement (*réf. Tableau section candidature*).

Article II. Modalités des prestations

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont détaillées ci-après. Elles constituent le socle minimal sur lequel chaque candidat doit fonder son offre. Il appartient à chaque soumissionnaire de répondre point par point à l'ensemble des exigences décrites. À défaut, l'offre pourra être considérée comme irrégulière, voire irrecevable si des éléments essentiels du besoin ne sont pas pris en compte, soit peuvent impacter la notation.

Les candidats sont invités à enrichir leur offre en proposant, le cas échéant, des modalités d'exécution allant au-delà des exigences minimales définies, dès lors que ces compléments apportent une valeur ajoutée en termes de qualité, de fiabilité ou d'impact environnemental.

Pour faciliter la compréhension des attentes, l'article IV "Attendus en termes de réponse" précise les éléments structurants attendus dans le mémoire technique. Les candidats sont fortement encouragés à s'y référer afin de formuler une offre cohérente, complète et conforme.

Il est rappelé que les engagements contractuels du titulaire porteront à la fois sur les exigences formalisées par l'acheteur, et sur les engagements détaillés dans l'offre retenue, qui vaudra document contractuel en cas d'attribution.

Section 2.01 Collecte et logistique

Le titulaire devra organiser une collecte régulière et fiable du linge personnel des résidents, dans le respect des circuits "sale/propre" et des contraintes sanitaires applicables en milieu médico-social.

La fréquence minimale exigée est de trois passages par semaine, répartis entre le lundi et le samedi, selon une planification proposée dans l'offre du Titulaire. Celle-ci pourra éventuellement être revue par les deux parties après la notification, dès lors que les exigences soient respectées et donc sans que cela remettent en cause la mise en concurrence. Cette décision sera actée par avenant. Le titulaire devra faire preuve de souplesse en cas de besoin ponctuel d'adaptation du planning, notamment lors de périodes sensibles (épidémies, absences, jours fériés).

Afin de garantir une séparation stricte entre le linge souillé et le linge propre, le titulaire devra mettre à disposition de l'établissement :

- Des chariots grillagés houssés, adaptés au transport sécurisé en circuit fermé ;
- Des sacs textiles différenciés (au minimum deux couleurs distinctes) pour le circuit "sale" et le circuit "propre".

Le remplacement des sacs et housses devra être assuré à chaque rotation, et les contenants devront être nettoyés régulièrement selon un protocole formalisé. Le prestataire est responsable de l'intégrité du circuit logistique, depuis la collecte dans les locaux de la MAS jusqu'à la restitution du linge traité, sans rupture de traçabilité.

Section 2.02 Hygiène & qualité

Le titulaire devra garantir une qualité d'entretien irréprochable, conforme aux exigences d'un établissement médico-social accueillant des personnes en situation de grande vulnérabilité. À ce titre, l'ensemble du processus de traitement du linge devra être certifié NF EN 14065 – RABC, incluant une séparation stricte et fonctionnelle des circuits "sale" et "propre" tout au long de la chaîne logistique.

Le titulaire mettra en œuvre un programme de contrôle qualité structuré :

- Contrôles bactériologiques semestriels, avec transmission systématique des résultats à la Direction,
- Plans d'action correctifs obligatoires en cas de non-conformité,
- Contrôle qualité par une personne dédiée avant expédition des lots,
- Système de vérification aléatoire mensuel, couvrant à minima :
 - La conformité de l'étiquetage et du marquage,
 - L'absence de mélange entre articles ou résidents,
 - La qualité de la finition (repassage, pliage...),
 - Le respect des délais de restitution.

Les chemises, pantalons et articles délicats devront faire l'objet d'une finition professionnelle avec repassage systématique.

La restitution des effets devra s'effectuer dans un délai maximum de 48 heures après collecte, selon l'ordre de distribution des chambres.

Le taux de perte du linge est strictement limité à 0,5 % par an. Tout écart supérieur ou toute détérioration imputable au prestataire donnera lieu à un remboursement à valeur neuve de l'article concerné.

Des enquêtes de satisfaction trimestrielles seront menées par le prestataire et transmises à la Direction, dans une logique d'amélioration continue.

Par ailleurs, la MAS se réserve le droit de demander à tout moment un échantillon ou une fiche de sécurité pour chaque lessive ou produit utilisé, avant validation de leur usage. Les produits devront être adaptés au public médico-social, hypoallergéniques, non irritants, sans parfum agressif, et conformes aux normes désinfectantes applicables.

Section 2.03 Processus technique

Le titulaire devra mettre en œuvre des procédures de lavage conformes aux exigences sanitaires en vigueur, en garantissant un traitement adapté à la nature des textiles et à la fragilité de certains articles personnels.

Par défaut, le lavage doit être effectué à une température minimale de 60 °C, sauf pour les textiles identifiés comme fragiles. Dans ce cas, le titulaire pourra appliquer un protocole spécifique à l'Ozone, à condition que ce dernier soit explicitement validé dans le cadre du système qualité certifié RABC, et qu'il garantisse un niveau de désinfection équivalent.

Le processus devra prévoir des programmes différenciés en fonction des types de tissus et de vêtements, afin de préserver l'intégrité des articles tout en assurant une hygiène optimale. Le repassage systématique des chemises, pantalons et pièces délicates fait partie intégrante du traitement attendu.

Les lessives, assouplissants, désinfectants et autres produits utilisés devront être :

- Hypoallergéniques,
- Sans parfum irritant (ou avec parfum très léger et non persistant),
- Et conformes aux normes en vigueur dans les établissements de santé ou médico-sociaux, notamment les normes EN 1276 (bactéricide) et EN 14476 (virucide) ou équivalentes.

La conformité de ces produits aux exigences médico-sociales devra pouvoir être démontrée à tout moment sur simple demande de la MAS.

Section 2.04 Linge infectieux

Le titulaire devra être en mesure d'assurer la prise en charge immédiate du linge potentiellement infectieux, conformément aux exigences sanitaires en vigueur et aux protocoles internes de l'établissement.

Tout linge identifié comme souillé de manière pathogène (sang, vomissures, matières fécales...) devra être conditionné dans des sacs hydrosolubles fournis par le titulaire. Ces sacs devront être :

- Fournis en continu, en quantité suffisante,
- Compatibles avec les chariots mis à disposition,
- Et faire l'objet d'un renouvellement régulier, au minimum une fois par mois.

Le traitement de ce linge devra suivre un protocole de désinfection dédié avant intégration au cycle standard, dans le respect du référentiel RABC. Aucun refus de prise en charge ne sera toléré pour du linge fortement souillé, dès lors que le conditionnement a été effectué dans les règles.

Le prestataire devra formaliser, dans son offre, les modalités spécifiques de traitement du linge infectieux, les produits utilisés, ainsi que les mesures de sécurité et de traçabilité mises en œuvre, notamment en cas de suspicion de contamination croisée.

Section 2.05 Marquage & traçabilité

Le titulaire devra mettre en place un système de marquage individuel et de traçabilité complète du linge, permettant un suivi fiable de chaque article tout au long du cycle de traitement (collecte, lavage, restitution).

L'identification se fera par technologie RFID ou équivalent, avec un accès extranet sécurisé en temps réel mis à disposition de l'établissement ou autre type d'accès équivalent.

À ce titre, le prestataire s'engage à fournir et maintenir le matériel nécessaire, ou équivalent (le candidat devra expliquer en détail la méthode) à savoir :

- 1 tablette,
- 1 lecteur RFID,
- 1 thermocolleuse,
- Ainsi que le logiciel de traçabilité,
- Mise à disposition en location avec garantie pendant 4 ans.

Tout dysfonctionnement du matériel devra être traité dans un délai de 72 heures maximum, y compris par remplacement temporaire ou définitif. Une maintenance régulière devra être assurée.

Le marquage initial comprendra :

- L'inclusion de 200 puces RFID ou dispositifs équivalents par résident, fournies et posées par le prestataire,
- Un accès complet à l'historique des traitements (date de collecte, lavage, restitution, anomalies...),
- La possibilité de générer des rapports sur demande, exploitables par la Direction.

Enfin, le système mis en place a également pour but de garantir :

- La réversibilité des données en cas de fin de marché ou de changement de prestataire,
- Une continuité du service sans perte de traçabilité durant toute la durée d'exécution du marché.

Section 2.06 Conditionnement & livraison

Le titulaire devra assurer une restitution soignée, individualisée et sécurisée du linge propre, dans le respect des normes d'hygiène et des habitudes des résidents.

Les effets devront être restitués sous forme de lots reconstitués par résident, avec un emballage individuel adapté, au choix :

- Sous film micro-perforé,
- Ou feuillard papier selon les pratiques du prestataire, sous réserve de conformité hygiénique.

Chaque article devra être restitué plié ou sur cintre housé, en fonction de sa nature (vêtement fragile, chemise, pantalon...) et des préférences constatées pour chaque résident.

Une étiquette nominative clairement visible devra figurer sur chaque lot ou article, afin de garantir une distribution fluide et sans erreur dans les unités de vie.

Lors du transport, une séparation physique stricte entre le linge propre et le linge sale devra être respectée au sein du véhicule.

Les housses ou protections utilisées devront être lavées ou remplacées à chaque rotation, afin d'éviter tout risque de contamination croisée.

Section 2.07 Continuité d'activité

Le titulaire devra garantir, par le biais de son plan de continuité d'activité (PCA), la poursuite ininterrompue du service, y compris en cas d'incident technique majeur, de situation sanitaire exceptionnelle (épidémie, alerte Covid, etc.), ou de toute autre difficulté susceptible d'interrompre le fonctionnement normal de son site principal.

À ce titre, ce PCA devra être mis en place par le prestataire dès le démarrage du marché. Ce plan devra prévoir notamment, en cas de défaillance partielle ou totale du site principal :

- Le transfert automatique des opérations vers un site de secours disposant des mêmes garanties d'hygiène, de traçabilité et de sécurité,
- Une reprise des prestations dans un délai maximum de 24 heures à compter du signalement de l'incident.

Ce plan devra être détaillé dans l'offre et actualisé à la demande de l'établissement pendant toute la durée du marché. L'absence de solution de secours clairement établie pourra être considérée comme un défaut de capacité à assurer la continuité du service attendu.

Section 2.08 Service client, suivi et télétransmissions

Le titulaire devra désigner un interlocuteur unique de l'établissement pendant toute la durée du marché. Ce référent devra être joignable de manière réactive (par téléphone et courriel) sur l'ensemble des jours ouvrés, et en mesure de répondre dans un délai, de préférence, de 48 heures, de 72h maximum à toute sollicitation.

Une relation de proximité et de confiance est attendue, reposant sur un dialogue régulier avec l'établissement et une capacité à proposer des actions correctives ou d'amélioration en cas de dysfonctionnement.

Le titulaire s'engage à fournir un reporting à minima semestriel, incluant au minimum :

- Les volumes traités,
- Les non-conformités identifiées (pertes, retards, erreurs de restitution),
- Les réclamations enregistrées et les réponses apportées,
- Les actions d'amélioration ou correctives mises en œuvre.

Enfin, le titulaire pourra être invité à participer à certaines réunions du Conseil de la Vie Sociale (CVS) afin d'expliquer les modalités de traitement du linge et d'échanger avec les représentants des familles. Cette participation est considérée comme un engagement attendu en matière de transparence et de qualité de service.

Par ailleurs, afin de sécuriser les flux d'information, les échanges de données contractuels, techniques ou de traçabilité (ex. : historique RFID, tableaux de bord) devront se faire via SFTP ou API sécurisée, dans le respect des exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Soit, le titulaire aura proposé une solution, du même niveau de sécurité dans son offre.

Section 2.09 Formation du personnel

Le titulaire devra garantir que son propre personnel affecté à la prestation soit formé et habilité à intervenir en milieu médico-social, dans le respect des exigences sanitaires et réglementaires. À ce titre, le prestataire devra attester que :

- Son personnel est formé aux précautions standard (gestes barrières, manipulation du linge souillé, séparation des flux),
- Les agents disposent d'un équipement de protection individuelle (EPI) adapté et renouvelé aussi souvent que nécessaire,
- Et que les visites médicales d'aptitude sont à jour pour l'ensemble des intervenants.

Par ailleurs, un accompagnement du personnel de la MAS est attendu, notamment lors du lancement du marché ou lors de toute évolution du matériel ou des procédures. Ce volet de formation inclura :

- Une sensibilisation au tri, au marquage et à l'étiquetage du linge,
- Une prise en main du matériel mis à disposition (thermocolleuse, lecteur RFID, etc.),
- La remise de supports simples et adaptés, à destination des équipes ou des référents logistiques.

Section 2.10 Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

Une attention particulière sera portée aux engagements du titulaire en matière de développement durable.

Le prestataire devra démontrer sa capacité à intégrer une démarche RSE cohérente et mesurable, comprenant notamment :

- Des actions concrètes de réduction de la consommation d'eau et d'énergie,
- Un système de recyclage des emballages utilisés pour le conditionnement ou le transport,
- La préférence pour des produits à faible impact environnemental (lessives biodégradables, emballages recyclés...).

Le titulaire est invité à fournir tout élément de preuve de ses engagements (certifications, procédures internes, bilans RSE).

Un score ECOVADIS "Platine" ou équivalent pourra constituer un indicateur favorable dans l'analyse des offres, sous réserve de sa validité au moment de la consultation.

Section 2.11 Livrables attendus du titulaire

Le titulaire s'engage à fournir, dès le démarrage du marché et tout au long de son exécution, un certain nombre de documents techniques et de suivi indispensables au bon pilotage de la prestation.

Ces livrables font partie intégrante des engagements contractuels et conditionneront la bonne exécution du marché.

Les documents attendus :

- Un manuel qualité complet, décrivant l'organisation interne, les procédures d'hygiène appliquées (dont le protocole certifié RABC), ainsi que les fiches techniques des produits lessiviels utilisés et les certificats associés ;
- Un plan de continuité d'activité (PCA) détaillant les modalités de bascule en cas d'incident ou de saturation du site principal ;
- Un tableau de bord mensuel comportant au minimum :
 - Les volumes de linge traités (kg),
 - Les incidents signalés et les mesures correctives,
 - Les résultats des indicateurs de contrôle bactériologique,
 - Une estimation de l'empreinte carbone associée à l'activité ;
- Un rapport annuel de performance RSE, intégrant les progrès réalisés, les éventuelles non-conformités environnementales, et les actions d'amélioration mises en œuvre.

Section 2.12 Indicateurs de performance

Afin de garantir un haut niveau de qualité et de continuité de service, le présent marché intègre des indicateurs de performance mesurables qui conditionnent la satisfaction des usagers, la maîtrise des risques sanitaires et le respect des engagements contractuels.

Ces indicateurs seront suivis mensuellement par le pouvoir adjudicateur, sur la base des reportings transmis par le titulaire ou des constats effectués par la structure.

Indicateur	Seuil de déclenchement	Modalité de suivi
Retard de livraison	> 6 h après horaire convenu	Constats logistiques MAS
Lots non conformes (mélanges, étiquetage, traçabilité erronée)	> 2 % des lots/mois	Vérification personne référente
Taux de perte annuel	> 0,5 % du stock résident	Inventaire cumulé annuel

Lorsque ces seuils sont dépassés, les pénalités décrites dans l'article VII de la présente sont applicables, sauf justification recevable du titulaire. L'appréciation de la justification appartient au pouvoir adjudicateur.

Article III. Modalités de mise en concurrence

Section 3.01 Critères d'attribution

Critères	Sous-critères	Pondération
Valeur financière		30%
Valeur technique		55%
	Organisation logistique & conformité réglementaire	15%
	Qualité du traitement & hygiène	20%
	Marquage & traçabilité	10%
	Suivi client & formation du personnel	10%
Valeur environnementale		15%

Section 3.02 Négociation

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas négocier.

Toutefois, une négociation pourra être engagée si cela est jugé opportun, conformément aux articles R2123-5 et suivants du code de la commande publique.

La négociation ne constitue pas un droit pour les candidats.

Article IV. Les attendues en terme de réponse

Afin de garantir la pertinence des offres et de faciliter leur analyse, les candidats sont invités à fournir une réponse structurée, précise et engageante, fondée sur une compréhension claire des enjeux du marché et des contraintes spécifiques à la prise en charge du linge de résidents polyhandicapés en établissement médico-social.

Le mémoire technique constitue un élément central de l'offre : il permet au pouvoir adjudicateur d'apprécier la capacité du candidat à répondre de manière fiable, durable et qualitative aux exigences énoncées.

→ Il est fortement recommandé d'utiliser le modèle de mémoire fourni, afin d'assurer une présentation homogène des offres et éviter tout oubli d'information.

→ L'analyse technique porte exclusivement sur les éléments écrits. Ainsi, une offre qui ne démontre pas de manière explicite la compréhension des besoins, l'adéquation des moyens proposés ou le respect des engagements attendus pourra être considérée comme incomplète / irrégulière, ou cela se reflétera dans la notation.

Section 4.01 Organisation de la collecte, logistique et conformité réglementaire

Le candidat devra présenter en détail l'organisation prévue pour la collecte, le transport et la restitution du linge, en précisant notamment les jours et fréquences de passage, les équipements fournis (chariots grillagés, sacs textiles, véhicules), et les conditions de livraison sur site (créneaux horaires, continuité week-end...).

Il est attendu une explication claire des mesures prises pour garantir la séparation entre linge sale et linge propre, y compris dans les véhicules.

Le respect des normes en vigueur devra être justifié, en particulier en lien avec la certification RABC (NF EN 14065).

Le candidat indiquera également les mesures mises en œuvre pour assurer la conformité RGPD des échanges de données (SFTP, API, etc.) et le respect des obligations sociales et réglementaires.

Section 4.02 Qualité, hygiène, procédés techniques et gestion du linge infectieux

Ce critère vise à évaluer la qualité globale du traitement du linge et la capacité du prestataire à garantir une hygiène irréprochable à chaque étape.

Le candidat décrira les protocoles de lavage utilisés (température, durée, traitement à l'ozone le cas échéant), la différenciation des cycles en fonction des textiles, ainsi que les précautions prises pour préserver l'intégrité du linge (produits utilisés, hypoallergénicité, absence d'irritants).

Il précisera les mesures mises en place pour le linge infectieux ou fortement souillé (traitement, désinfection, sacs hydrosolubles...), ainsi que la tolérance du prestataire à prendre en charge sans refus les cas particuliers.

Les dispositifs de contrôle qualité internes devront être décrits, ainsi que la gestion des taux de perte, des erreurs ou des réclamations, et la capacité à proposer des actions correctives si nécessaire.

Section 4.03 Marquage, traçabilité et conditionnement individualisé

Le candidat expliquera la solution de marquage et de traçabilité proposée (RFID ou équivalent), en précisant le matériel fourni, les modalités de maintenance, les garanties de réversibilité des données, et les délais de remplacement en cas de panne.

Il détaillera le conditionnement prévu du linge propre : reconstitution des lots par résident, pliage ou mise sur cintre selon les habitudes, étiquetage nominatif, protection sous film ou feuillard papier.

L'ensemble du système de restitution devra démontrer une prise en compte individualisée, lisible et sécurisée du linge de chaque résident.

Section 4.04 Suivi, continuité de service, personnel dédié et formation

Le candidat indiquera les modalités de suivi de la prestation, en désignant un interlocuteur unique (chef de secteur), la fréquence des échanges et la nature des rapports fournis (qualité, volumes, incidents, indicateurs...).

Il présentera le plan de continuité d'activité prévu en cas d'incident ou d'épidémie, ainsi que les engagements de disponibilité et de réactivité en cas d'urgence.

Les dispositifs de formation du personnel seront précisés : connaissance des précautions standard, port des EPI, suivi des visites médicales, sensibilisation au contexte médico-social.

Il est attendu un accompagnement humain de qualité, en lien avec la vulnérabilité des usagers.

Section 4.05 Démarche RSE

Le candidat présentera sa démarche RSE : réduction de la consommation d'eau et d'énergie, recyclage des emballages, traçabilité carbone, labels ou certifications (ex : score ECOVADIS \geq Platine ou équivalent).

Article V. Prix et modalités de règlement

Section 5.01 Nature et structure des prix

Les prestations font l'objet d'un prix global forfaitaire, tel que défini par la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) jointe à l'offre du titulaire.

Ce prix est ferme et non révisable pendant la première année d'exécution du marché.

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune rémunération ou indemnité supplémentaire en dehors du montant indiqué dans la DPGF, sauf décision expresse du pouvoir adjudicateur.

Aucune prestation non chiffrée dans la DPGF ne pourra faire l'objet d'un paiement, sauf accord écrit préalable du pouvoir adjudicateur dans le cadre d'une éventuelle modification du marché, ou de prestations similaires dûment formalisée.

Section 5.02 Révision des prix

Conformément aux dispositions de l'article R. 2112-13 du Code de la commande publique, les prix du marché sont révisables annuellement.

La révision sera effectuée à la date anniversaire de notification du marché, en appliquant la formule suivante :

$$P = P_0 \times (I / I_0)$$

Où :

- P = nouveau prix révisé,
- P_0 = prix initial ou dernier prix révisé,
- I = dernière valeur connue de l'indice à la date de révision,
- I_0 = valeur de l'indice au mois de référence figurant dans le DPGF (ou au mois de notification du marché).

L'indice de référence utilisé est l'indice INSEE de production dans les services – Blanchisserie et teinture (Code N – poste 96.01), publié sur www.insee.fr.

La révision de prix est appliquée à la demande écrite du titulaire, transmise dans un délai maximum de deux mois suivant la date de révision contractuelle (date anniversaire de notification).

Passé ce délai, aucune révision rétroactive ne sera appliquée.

À défaut de demande dans les délais, les prix resteront inchangés jusqu'à la prochaine échéance.

Section 5.03 Présentation des demandes de paiement

Elles sont transmises uniquement de manière électronique dans les conditions prévues par les articles L2192-1 et suivants du Code de la commande publique sur le portail Chorus Pro à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr/>

Section 5.04 Régime des paiements

Les demandes de paiement comprennent les mentions suivantes :

- Le nom et la raison sociale du créancier, une date d'émission et un numéro unique ;
- Le numéro RCS, de SIRET et TVA intracommunautaire ;
- Les dates de réalisation des prestations ;
- Le numéro du marché ;
- Le numéro du bon de commande ;
- La nature, quantité et montant hors taxes des prestations réalisées ;
- Le taux de TVA applicable ;
- Le montant total TTC ;
- La désignation de l'acheteur et son SIRET ;
- La signature de la personne habilitée ou de son délégataire ;
- Les éventuelles autres mentions demandées par l'acheteur après la notification du marché.

Les prestations sont payables sur présentation de la facture dans un délai de 30 jours.

En cas de présentation de facture non conforme, ce délai est suspendu.

Section 5.05 Modalités des demandes de paiement :

Le titulaire s'engage à adresser ses demandes de paiement exclusivement via la plateforme Chorus Pro, conformément à la réglementation en vigueur.

- Site internet : <https://portail.chorus-pro.gouv.fr/>
- Numéro de Siret de l'établissement : à compléter

Article VI. Obligations contractuelles générales

Section 6.01 Clause de réexamen

L'acheteur peut prescrire des prestations supplémentaires ou modificatives après consultation au titulaire. Le cas échéant des prix nouveaux et provisoires sont fixés de manière concertée puis rendu définitifs par avenant dans les conditions prévues par l'article 25 du CCAG-FCS.

Les modifications prescrites ont un rapport direct avec l'objet du marché, sont imprévisibles et rendues nécessaires pour la bonne exécution du marché sans en bouleverser l'économie générale.

Section 6.02 Prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier aux titulaires, en application de l'article R.2122-4 du code de la commande publique, des marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent marché dans le cadre d'une procédure sans publicité ni mise en concurrence préalables.

Section 6.03 Devoir d'information et de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation générale d'information et de conseil à l'égard de l'acheteur. A ce titre, il l'avise de toute modification réglementaire applicable aux prestations objet du marché et de tout autre élément susceptible d'affecter ses conditions d'exécution.

Le titulaire, en sa qualité de professionnel du domaine objet du marché, s'engage à communiquer à l'acheteur dans les meilleurs délais, les alertes et mises en garde, notamment en cas de retard, de difficultés majeures ou de tout événement susceptible d'impacter le projet.

Enfin, le titulaire est tenu de notifier à l'acheteur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité, à sa raison sociale ou sa dénomination ;
- A son adresse, son siège social ou à l'adresse d'exécution des prestations ;
- Aux renseignements qu'il a communiqués pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

Section 6.04 Obligation de vigilance

Le titulaire remet :

(a) Prévention des risques de conflits d'intérêts et de corruption :

Le titulaire s'engage à avertir l'acheteur de toute situation susceptible d'aboutir à un conflit d'intérêts et lui soumet les dispositions qu'il propose de mettre en œuvre afin de faire disparaître cette situation. A ce titre, le titulaire s'engage à divulguer sur simple demande de l'acheteur les liens qui l'uniraient aux opérateurs économiques présentant leur candidature lors d'une autre consultation.

Conformément aux dispositions de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique le titulaire garantit que toute personne, physique ou morale, intervenant pour son compte dans le cadre du présent marché :

- Respecte toute réglementation ayant pour objet la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- Met en place et maintient ses propres politiques et procédures relatives à l'éthique et à la lutte contre la corruption ;
- Informe l'acheteur de tout événement qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature, à l'occasion du présent marché ;
- Fournit toute assistance nécessaire à l'acheteur pour répondre à une demande d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la corruption.

(b) Réparation des dommages :

Les dommages de toute nature causés au personnel ou aux biens par le titulaire du fait de l'exécution du marché sont à la charge du titulaire.

Les dommages de toute nature causés au personnel ou aux biens du titulaire par l'acheteur du fait de l'exécution du marché sont à la charge de l'acheteur.

Section 6.05 Confidentialité et protection des données personnelles

Le titulaire et l'acheteur qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents signalés comme présentant un caractère confidentiel, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations ou documents ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel éventuellement mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui lui seront communiquées par l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution du présent marché. Les Parties entendent préciser que seront considérées comme confidentielles les données échangées entre les Parties tout au long de l'exécution du marché.

Chaque Partie s'engage à respecter le secret professionnel et le secret des affaires ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés modifiée et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 appelé « règlement européen sur la protection des données ou « RGPD ».

Chaque Partie s'interdit, en conséquence, de divulguer, pour quelque cause que ce soit, lesdites informations, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Le terme "Information Confidentielle" est défini comme toute information de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme, écrite ou orale, y compris, sans que cela ne soit limitatif, tout écrit, note, copie, rapport, document, étude, analyse, dessin, lettre, listing, logiciel ou disquette, spécifications, chiffre, graphique, enregistrement sonore et/ou reproduction picturale, quel que soit son support.

Chacune des Parties s'engage notamment à :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux informations confidentielles,
- Ne pas utiliser les informations confidentielles autrement qu'aux fins du marché,
- Ne pas utiliser les informations confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application du marché,
- Ne pas divulguer les informations confidentielles à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet du marché,
- Ne pas utiliser les informations confidentielles pour toute action directe ou indirecte de conception, développement ou commercialisation de produits similaires ou concurrentiels à ceux de l'autre Partie,
- Ne divulguer les informations confidentielles qu'à ses seuls préposés ayant la nécessité de les connaître au titre de leur mission,
- Ne laisser accès aux informations confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, mandataires, ou conseils devant y avoir accès pour la bonne exécution du marché et sous réserve du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.
- Chacune des Parties sera déliée de son obligation de confidentialité au cas où :
- La divulgation des informations confidentielles serait exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du marché,
- Les informations confidentielles ont fait l'objet d'une mise à disposition au public assurée directement par l'autre Partie et sans restriction,
- Les informations confidentielles sont déjà connues du public, ou sont tombées dans le domaine public en dehors de toute intervention de l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité dès la signature du présent Marché et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin du présent marché et pour quelque cause que ce soit.

Article VII. Pénalités contractuelles

Les pénalités suivantes sont applicables de plein droit, sans préjudice de dommages-intérêts complémentaires en cas de préjudice grave :

Section 7.01 Pénalités liées à la performance

Non-conformité	Pénalité
<i>Retard de livraison > 6h</i>	2 % du montant mensuel du marché par heure entamée de retard
<i>Lots non conformes (mélange, traçabilité incorrecte, mauvaise affectation)</i>	Re-lavage gratuit et décote de 10 % sur la facture mensuelle
<i>Taux de perte > 0,5 %/an</i>	Remboursement à valeur neuve des articles perdus ou détériorés + 5 % de pénalité complémentaire

Plafond mensuel global : les pénalités de performance sont plafonnées à 10 % du montant mensuel hors taxes du marché.

Section 7.02 Autres pénalités applicables

En complément des pénalités de performance mentionnées à l'article précédent, des pénalités contractuelles forfaitaires pourront être appliquées en cas de manquement à certaines obligations essentielles. Elles sont détaillées comme suit :

(a) Retard dans la remise des livrables contractuels

En cas de non-remise dans les délais contractuels (manuel qualité, tableau de bord mensuel, rapport RSE, PCA...), une pénalité forfaitaire de 50 € HT par jour calendrier de retard sera appliquée, dans la limite de 500 € HT par livrable.

(b) Non-respect des obligations d'hygiène et de sécurité sanitaire

Tout manquement avéré aux obligations suivantes fera l'objet d'une pénalité forfaitaire de 250 € HT par constat :

- Absence de sacs hydrosolubles pour linge infectieux ou non-fourniture régulière (mensuelle),
- Défaut de séparation fonctionnelle "sale/propres" dans les locaux ou les véhicules,
- Usage de produits non conformes aux normes exigées (ex. EN 1276, EN 14476).

Au-delà de deux manquements constatés sur un mois glissant, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer une pénalité complémentaire de 500 € HT, en plus de l'ouverture d'un échange contradictoire pouvant aboutir à des mesures correctives renforcées ou à une résiliation anticipée du marché.

(c) Non-respect des obligations de sécurité des données (RGPD)

Tout manquement relatif à la conformité des échanges de données (ex. absence de chiffrement, non-conformité des transmissions SFTP/API) ou au respect des bonnes pratiques de traitement des données personnelles entraînera une pénalité forfaitaire de 500 € HT par manquement constaté.

Section 7.03 Mise en œuvre et application des pénalités

(a) Procédure de mise en œuvre

Le pouvoir adjudicateur ou l'établissement gestionnaire notifie au titulaire, par tout moyen écrit permettant d'en assurer la traçabilité (courriel avec accusé, LRAR ou remise en main propre), un courrier précisant :

- La ou les non-conformités constatées (retard, perte, qualité, livrable manquant...) ;
- Le délai raisonnable laissé au titulaire pour apporter ses observations ou y remédier (généralement 10 jours ouvrés, sauf urgence) ;
- La référence aux clauses contractuelles concernées (présente lettre, CCAG-FCS) ;
- Les sanctions encourues en l'absence de justification ou de régularisation.

Sans réponse du titulaire dans le délai imparti, ou à défaut de résolution amiable formalisée par écrit entre les parties, le pouvoir adjudicateur ou l'établissement pourra appliquer les pénalités prévues.

(b) Modalités d'application

Les pénalités sont calculées sur la base :

- Des éléments objectivables constatés ou justifiés (retards, taux, incidents...) ;
- Des seuils définis à l'article précédent ;
- Du montant mensuel HT de la prestation ou d'un montant forfaitaire selon le cas.

Elles peuvent être appliquées en cours d'exécution du marché ou au moment du solde, sur les situations mensuelles ou finales. Le pouvoir adjudicateur se réserve toutefois la faculté de ne pas appliquer certaines pénalités, lorsque :

- Le manquement est isolé ou de faible impact ;
- Une cause extérieure ou légitime est reconnue ;
- Un accord amiable a été trouvé dans l'intérêt du service.

(c) Recouvrement

En cas de refus de paiement par le titulaire, les pénalités feront l'objet d'un titre exécutoire.

Ce titre exécutoire pourra être suivi de poursuites contentieuses de recouvrement si nécessaire.

Article VIII. Résiliation anticipée du marché

Le pouvoir adjudicateur peut mettre fin à l'exécution du marché avant son terme :

Section 8.01 Résiliation pour événements extérieurs ou liés au marché

Conformément aux articles 39 et 40 du CCAG FCS, la résiliation peut intervenir en cas :

- D'événement de force majeure ou d'imprévision affectant la poursuite du marché ;
- De modification substantielle du besoin ou de l'organisation de l'établissement rendant inutile ou inadaptée la poursuite du marché.

Section 8.02 Résiliation pour motif d'intérêt général

À tout moment, le pouvoir adjudicateur peut mettre fin au marché pour motif d'intérêt général, sans que cela ouvre droit à indemnisation, par dérogation aux articles 38 et 42 du CCAG FCS.

Section 8.03 Résiliation pour faute du titulaire

La résiliation pourra également être prononcée aux torts du titulaire :

- En cas de manquements répétés ou graves à ses obligations contractuelles (qualité de service, délais, conformité, sécurité sanitaire, RGPD, etc.) ;
- En cas de dégradation de la qualité du service ou des produits, les rendant inadaptés aux besoins spécifiques de l'établissement ;

La résiliation prend effet à la date mentionnée dans la décision formelle de résiliation, notifiée par écrit au titulaire.

Section 8.04 Résiliation pour sous-performance répétée

En cas de non-respect récurrent des indicateurs de performance prévus au marché (retards, pertes, défauts qualité, etc.), le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché de manière unilatérale, après mise en œuvre de la procédure suivante :

1. Constat contradictoire : les manquements sont formellement notifiés par écrit, accompagnés d'un relevé des indicateurs concernés ;
2. Phase de dialogue : le titulaire dispose d'un délai de 15 jours calendaires pour présenter ses justifications, éléments de contexte ou propositions correctives ;
3. Plan d'action correctif : en l'absence de contestation sérieuse, un plan d'amélioration peut être demandé, avec un calendrier de suivi validé par l'établissement ;
4. Résiliation sans autre préavis : en cas de non-respect de ce plan ou de réitération des manquements dans les deux mois suivant cette phase, la résiliation pourra être notifiée sans nouvelle mise en demeure.

Cette clause s'applique notamment en cas de rupture manifeste de confiance ou de défaut d'aptitude du titulaire à remplir durablement les missions prévues au marché.

Article IX. Litiges

En cas de litige le tribunal compétent est le suivant :

Tribunal judiciaire de Bobigny
173 avenue Paul Vaillant Couturier
93008 BOBIGNY
Téléphone : 0148951393
Courriel : tj1-bobigny@justice.fr
Télécopie : 0148951585

Les recours peuvent être déposés sur <https://www.telerecours.fr/> ou adressés par courrier.

Article X. Signature des parties

Fait à, le

Fait à, le

.....

.....

