

CAHIER DES CLAUSES

TECHNIQUES PARTICULIERES C.C.T.P

AOO 2025-09 - Fourniture et livraison de produits d'entretien, d'hygiène, de protection et articles jetables pour la restauration

Organisme consultant : **UGECAM DE NORMANDIE**
67 boulevard Charles de Gaulle
76143 LE PETIT QUEVILLY

Procédure : APPEL D'OFFRES OUVERT

Objet du marché : Marché de fourniture de produits d'entretien et prestations associées

Consultation n°2025-09

Date limite pour toute question : le 14 NOVEMBRE 2025

Date limite de réception des plis : le 24 NOVEMBRE 2025 à 12 HEURES

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	1 / 26

I. Partie générale

A. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture, la livraison et les prestations associées relatives aux produits d'entretien, d'hygiène, de protection et de restauration destinés aux établissements de l'UGECAM Normandie.

Il comprend notamment :

- la mise en place et la maintenance de premier niveau des équipements associés (distributeurs, centrales de dilution, etc.),
- la reprise et la valorisation des emballages et déchets,
- la formation des utilisateurs,
- la mise à disposition d'un outil de commande dématérialisé.

B. Produits concernés

Les familles de produits attendues sont :

- A. PRODUITS DETERGENTS, MENAGERS ET DESINFECTANTS
- B. PRODUITS D'ENTRETIEN TECHNIQUE DU SOL, DES SURFACES ET CENTRALE DE DILUTION
- C. PRODUITS D'ENTRETIEN DES SANITAIRES
- D. PRODUITS D'ENTRETIEN DE LA VAISSELLE
- E. PRODUITS D'ENTRETIEN DU LINGE
- F. MATERIEL DE NETTOYAGE
- G. PRODUITS ET MATERIEL D'HYGIENE CORPORELLE
- H. OUATE : ESSUIE MAINS ET PAPIER HYGIENIQUE ET MATERIELS DE DISTRIBUTION
- I. ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE
- J. GESTION DES DECHETS
- K. ARTS DE LA TABLE.

Le Bordereau de Prix Unitaires (BPU) constitue une base indicative pour l'estimation des produits attendus.

Pour permettre une évaluation homogène des offres et optimiser les coûts, les candidats doivent proposer une remise globale, exprimée en pourcentage, applicable à l'ensemble des familles d'articles figurant au BPU.

La reprise des emballages et la formation des utilisateurs sont des prestations obligatoires, incluses dans le tarif du BPU, sans supplément.

C. Décomposition en lot

Le marché n'est pas alloti et regroupe tous les établissements de la région Normandie :

1. Établissements concernés :

- ❖ CRMPR Les Herbiers (Bois-Guillaume)
- ❖ CSMR L'Hostréa (Noyers)
- ❖ ITEP Les Hogues (Saint-Léonard)

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	2 / 26

- ❖ SESSAD Les Hogues (Saint-Léonard)
- ❖ CSMR Le Parc (Bagnoles de l'Orne)
- ❖ IME La Garenne (Alençon)
- ❖ IMPRO La Traverse (Omonville)
- ❖ DITEP La Rosace (Sées)
- ❖ SESSAD Ornaïs (Alençon)

Cette unification permet :

- de simplifier la gestion contractuelle et administrative en centralisant les relations avec un seul titulaire ;
- de favoriser l'optimisation logistique et économique des livraisons et prestations sur l'ensemble du territoire concerné ;
- d'assurer une cohérence et homogénéité des services et fournitures pour tous les établissements.

D. Référent unique

Le titulaire du marché devra désigner un interlocuteur unique pour l'UGECAM Normandie, couvrant l'ensemble des établissements, pour toutes les questions relatives à l'exécution du marché.

Cet interlocuteur aura pour mission de :

- Veiller au bon déroulement du marché, à la continuité de service et à la qualité des prestations ;
- Répondre à toutes les demandes de la direction des établissements concernant les commandes et les livraisons ;
- Être joignable à tout moment en cas d'urgence.

Le soumissionnaire devra transmettre, dans son Cahier des Moyens Techniques (CMT), les coordonnées complètes de la personne désignée.

II. CONFORMITE AUX NORMES ET AUTRES OBLIGATIONS

A. DISPOSITIONS CONCERNANT LES REGLEMENTATIONS APPLICABLES

1. Normes françaises et équivalences européennes

Lorsqu'une référence est faite à des normes françaises non harmonisées au niveau européen, le titulaire du marché peut proposer des produits conformes à des normes équivalentes en vigueur dans d'autres États membres de l'Espace économique européen, à condition que ces normes soient reconnues comme équivalentes.

De même, si le CCTP mentionne des marques de qualité françaises (marque NF ou autre), le titulaire peut proposer des produits bénéficiant de modes de preuve équivalents dans d'autres États membres, attestés par des organismes accrédités signataires des accords dits « E.A. ».

Dans tous les cas, la norme ou la marque française reste la référence technique. L'acceptation de l'équivalence par le bénéficiaire n'exonère pas le titulaire de la nécessité de démontrer la conformité.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	3 / 26

2. Conformité réglementaire obligatoire

Les fournitures visées par le présent marché doivent impérativement être conformes aux normes et réglementations en vigueur à la date limite de remise des offres.

Les titulaires doivent obligatoirement joindre à leur offre les justificatifs de conformité aux normes et réglementations mentionnées dans les descriptifs produits.

Pour les articles soumis au marquage CE, le titulaire doit fournir, sur demande du bénéficiaire, le certificat de conformité conformément aux décrets en vigueur (décret du 14/03/1996 n° 96-215 et décret du 16/03/1995 n° 95-192).

Les produits désinfectants doivent inclure un résumé d'activité bactéricide, fongicide ou sporicide.

3. Principales réglementations et normes applicables

Les produits doivent respecter, selon leur catégorie, les normes et réglementations suivantes (liste indicative) :

- Décret n° 2001-881 du 25 septembre 2001, article 2 portant application de l'article L214-1 du Code de la consommation, en ce qui concerne les préparations, les concentrés et les eaux de Javel
- Arrêté du 24 novembre 2003 modifié par l'arrêté de 2016 concernant les contenants à DASRI
- Directive Européenne n°2003-15 du 27 février 2003 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL modifiant la directive 76/768/CEE du Conseil concernant le rapprochement des législations des Etats membres relatives aux produits cosmétiques
- Directive 2003/53/CE du 18 juin 2003 et reprise dans l'Annexe XVII du règlement REACH Interdiction de mise sur le marché et d'emploi des nonylphénols et des éthoxylates de nonylphénols en tant que substances ou constituants de préparations à des concentrations égales ou supérieures à 0,1 % en masse pour les usages suivants
- Règlement Détergent 648/2004 du 31 mars 2004 modifié le 8 octobre 2005 relatif à l'étiquetage avec tous les composants des détergents et leur concentration et le contrôle des tensioactifs (norme iso 10708 : 1997)
- le décret n°2005-577 du 26 Mai 2005 (JO du 28 Mai 2005) limite l'utilisation de ces produits en tant que substance ou comme constituant de préparation à des concentrations supérieures à 0,1% pour toutes les formes de nettoyant et en tant que formulant de biocides. (Hormis dans des cas où le liquide de nettoyage est recyclé et incinéré et utilisé en système fermé). En effet, ces produits sont classés comme "substance dangereuse prioritaire" dans la directive 2000/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2000 établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau.
- Règlement CE n°907/2006 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2006 relatif aux détergents et notamment la biodégradabilité finale des agents de surface définie dans l'annexe III
- Réglementation REACH relative à la mise sur le marché des substances chimiques sur le territoire de l'Union européenne (règlement CE n°1907/2006 du parlement européen et du conseil du 18 décembre 2006)
- Règlement (CE) n°1272/2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges (CLP).
- Directive 76/768/CEE du 27 juillet 1976 applicable jusqu'en 2013 puis règlement CE du 30 novembre 2009) relative aux produits cosmétiques
- Norme NF EN 973 Décembre 2009 produits chimiques utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine - Chlorure de sodium pour la régénération des résines échangeuses d'ions

UGEAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF	Dernière mise à jour du :	4 / 26
22/10/2025		

- Règlement européen n°1223/2009 interdiction de la mise sur le marché de **cosmétiques** comportant du DBP, du DEHP, du BBP, du DMEP (Bis (méthyl glycol) phtalate), le mélange de phtalates en C5 [phtalate de n-pentyle et d'isopentyle, phtalate de di-n-pentyle, phtalate de diisopentyle] (CAS : 84777-06-0), et le mélange de phtalates en C7-C11 [Di (heptyl, nonyl, undecyl) phtalate] (CAS : 68515-42-4).
- Règlement Biocide 528/2012 du 22 mai 2012 relatif aux conditions de commercialisation des biocides
- Arrêté du 19 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 8 septembre 1999 pris pour l'application de l'article 11 du décret n° 73-138 du 12 février 1973 modifié portant application de la loi du 1er août 1905 sur les fraudes et falsifications en ce qui concerne les procédés et les produits utilisés pour le nettoyage des matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées, produits et boissons pour l'alimentation de l'homme et des animaux
- Règlement CLP : Règlement (UE) 2016/1179 du 19 juillet 2016 : 9e adaptation (JOUE L 195 du 20 juillet 2016, 15 pages). Modifications de l'annexe VI / partie 3 du règlement CLP (listes des classifications et des étiquetages des substances dangereuses).
- Le HACCP, est une méthode qui a pour objet d'identifier et de maîtriser les points critiques dans les processus de fabrication qui menacent la salubrité des aliments. Cet outil vise à garantir la qualité des aliments et donc la sécurité des consommateurs.
- Depuis le 11 juillet 2013, les produits cosmétiques vendus sur le marché de l'Union Européenne doivent répondre au règlement N°1223/2009 du Parlement et du Conseil du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques. Ce règlement établit des règles auxquelles doit satisfaire tout produit cosmétique mis à disposition sur le marché. L'ethyl-parabène et le méthyl-parabène sont inscrits dans l'annexe V (entrée 12) du Règlement cosmétique (liste des agents conservateurs admis dans les produits cosmétiques). Cette annexe autorise une concentration maximale de 0.4% en acide pour un ester et de 0.8% pour un mélange d'esters
- Arrêté du 27 juin 2016 modifiant l'arrêté du 24 novembre 2003 relatif aux emballages des déchets d'activités de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques d'origine humaine
- Décret n° 2019-1451 du 24 décembre 2019 relatif à l'interdiction de certains produits en plastique à usage unique
- Décision (UE) n° 2019/70 du 11/01/19 établissant les critères du label écologique de l'Union européenne pour le papier graphique ainsi que pour le papier tissu et les produits tissu
- Décret n° 2020-1828 du 31 décembre 2020 relatif à l'interdiction de certains produits en plastique à usage unique
- Norme ISO 12625-5:2016 « Papier tissu et produits tissu »
- Arrêté du 9 octobre 2013 modifié relatif aux conditions d'exercice de l'activité d'utilisateur professionnel et de distributeur de certains types de produits biocides (arrêté « Certibiocide »), imposant la certification obligatoire des professionnels manipulant des produits biocides conformément aux exigences de formation et d'habilitation.

Les produits biocides sont inscrits sur Simmbad.

III. DISPOSITIONS GENERALES

A. Audit conseil – état des lieux

Dès le démarrage du marché, le prestataire devra réaliser un audit complet des produits d'entretien utilisés sur chaque site, afin d'évaluer :

- La conformité des produits au cahier des charges technique (normes, efficacité, sécurité) ;
- Les quantités consommées en lien avec les surfaces et fréquences de nettoyage ;

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	5 / 26

- La maîtrise des coûts associés à chaque catégorie de produit ;
- Les possibilités d'optimisation dans le choix, le dosage et l'utilisation des produits ;
- L'impact environnemental et la sécurité d'utilisation des produits.

a) Contenu de l'audit

Le rapport d'audit devra comprendre les éléments suivants :

1. Inventaire détaillé des produits utilisés

- Description précise : type, marque, référence, conditionnement.
- Usage principal : sols, surfaces, sanitaires, vaisselle, linge, etc.
- Conformité aux normes en vigueur (ex. normes EN, réglementation produits chimiques).

2. Analyse des consommations

- Quantités utilisées mensuellement ou trimestriellement par catégorie.
- Comparaison des consommations avec les surfaces et fréquences de nettoyage prévues.
- Identification des écarts, gaspillages éventuels et anomalies.

3. Analyse économique

- Coût unitaire et coût global par famille de produits.
- Évaluation du rapport qualité-prix et pertinence économique des produits utilisés.
- Identification des produits onéreux ou sous-utilisés.

4. Axes d'amélioration

- Optimisation des dosages et fréquences d'utilisation.
- Substitution éventuelle de produits par des alternatives plus efficaces, économiques ou écologiques.
- Propositions de formation du personnel aux bonnes pratiques d'utilisation.
- Recommandations sur la gestion des stocks et des commandes pour éviter surstock et rupture.

b) Méthodologie

Le prestataire fournira une grille d'audit spécifique aux produits, **annexée à sa réponse**, permettant une notation claire et objective.

Les données de consommation seront collectées à partir des fiches d'enregistrement et factures, complétées par des observations terrain.

L'audit sera réalisé en collaboration avec le personnel du site pour garantir la fiabilité des informations.

Un rapport détaillé sera remis à l'UGECAM Normandie, incluant un plan d'action et un calendrier d'amélioration.

B. QUALITE ECOLOGIQUE DES PRODUITS

1. RISQUES CHIMIQUES DES PRODUITS D'ENTRETIEN

Les produits d'entretien proposés doivent respecter les exigences suivantes :

- Absence de classification CMR (Cancérigène, Mutagène, Reprotoxique).

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	6 / 26

- Conformité aux Fiches de Données de Sécurité (FDS) et Fiches Techniques (FT) : certaines substances sont interdites et ne doivent pas être présentes dans les formulations.

a) Substances interdites

Les produits d'entretien ne doivent pas contenir d'ingrédients classés selon les codes H du règlement CLP suivants :

Pictogramme SCH08 : Danger pour la santé



H341 : Susceptible d'induire des anomalies génétiques

H350 : Peut provoquer le cancer

H351 : Susceptible de provoquer le cancer

H360 : Peut nuire à la fertilité ou au fœtus

H361(4) H361f(5) H361d(5) H361fd(5) : Susceptible de nuire à la fertilité ou au fœtus Susceptible de nuire à la fertilité Susceptible de nuire au fœtus Susceptible de nuire à la fertilité

H362 : Peut-être nocif pour les bébés nourris au lait maternel

H370 : Risque avéré d'effets graves pour les organes

H372 : Risque avéré d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée

H373 : Risque présumé d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée

Pictogramme SGH09 : Danger pour l'environnement



H400 : Très toxique pour les organismes aquatiques

H410 : Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme

H411 : Toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme

H412 : Nocif pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme

Ces interdictions, H400 à H412, ne s'appliquent pas aux produits biocides (y compris insecticides) et aux produits de blanchiment du linge.

H420 : Nuit à la santé publique et à l'environnement en détruisant l'ozone dans la haute atmosphère

b) Transmission des FDS et FT

Le titulaire du marché doit transmettre l'ensemble des Fiches Techniques et Fiches de Données de Sécurité aux bénéficiaires conformément à l'article R. 4411-73 du Code du travail :

- En début de marché ;
- Lors des mises à jour ;
- Sur demande des bénéficiaires.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	7 / 26

2. RISQUES CHIMIQUES DES PRODUITS D'HYGIENE

Les produits d'hygiène proposés doivent ne présenter aucun risque significatif pour les utilisateurs, notamment :

- Risques liés aux substances CMR (cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques) ;
- Risques liés à la présence d'allergènes ;
- Risques liés à la présence de perturbateurs endocriniens.

3. ECOLABEL

Lorsque demandé, la gamme de produits doit être écolabellisée, conformément aux exigences de l'écolabel européen ou d'un label équivalent reconnu.

4. BIODEGRADIBILITE

Les tensioactifs utilisés dans les produits détergents devront être biodégradables à plus de 60 % en 28 jours conformément au règlement européen CE 648/2044. Toutefois, une marge de progrès est encouragée afin de réduire davantage leur impact environnemental.

Un produit ou emballage peut être considéré comme biodégradable s'il respecte les normes en vigueur, notamment la NF EN 13432 : 2000 ou son équivalent.

5. POLLUTION DE L'AIR

Les produits doivent limiter les émissions de Composés Organiques Volatils (COV).

Les concentrations de COV ne doivent pas dépasser 10 % du poids du produit, sauf pour les produits d'entretien des sols, où la limite est de 20 %.

C. CONDITIONNEMENTS ET DISTRIBUTION

1. Recommandations générales

Les produits doivent :

- Être fabriqués à partir de ressources renouvelables, recyclées ou recyclables, y compris les contenants ;
- Être conformes à la législation sur les produits de nettoyage destinés au contact alimentaire (arrêté du 08/09/1999), si nécessaire ;
- Pouvoir être utilisés au quotidien sans masque ni lunettes de protection ;
- Être présentés dans des conditionnements ≤ 5 kg pour limiter le port de charges lourdes et prévenir les TMS ;
- Être proposés concentrés pour favoriser la réduction des déchets et la maîtrise des dosages.

2. DISTRIBUTION DES PRODUITS

Le Titulaire privilégiera l'installation de modèles de distributeurs **feuille à feuille, non captif**, dans un objectif de maîtrise des consommations et de réduction des déchets.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	8 / 26

Toutefois, certains établissements pourront exprimer une préférence pour des **distributeurs en rouleau**. Le Titulaire devra alors s'adapter à ces demandes spécifiques, en concertation avec le site, tout en veillant à garantir la compatibilité avec les consommables fournis et le bon fonctionnement du service.

Le Titulaire veillera également à respecter, autant que possible, les **emplacements actuels des distributeurs**, afin d'éviter la **multiplication des perçages et détériorations murales**.

Par ailleurs, la qualité des équipements fournis, notamment celle des distributeurs de ouate, devra faire l'objet d'une vérification rigoureuse afin d'éviter la surconsommation et les remplacements fréquents. Ce contrôle qualité sera renforcé pour garantir la durabilité et l'efficacité des dispositifs installés.

a) CENTRALE DE DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ENTRETIEN

Le Titulaire assurera leur bon fonctionnement et leur optimisation dans le cadre du marché.

Il prendra en charge :

- Le **suivi mensuel des dosages** afin de garantir la conformité des dilutions et la maîtrise des consommations ;
- Une **formation du personnel** à l'utilisation des centrales : lors de la reprise du marché, pour les nouveaux arrivants (au minimum une fois par an) et à chaque évolution des équipements ou produits utilisés ;
- La **maintenance préventive** des appareils, à raison de **deux interventions par an** ;
- La **maintenance curative**, avec un délai d'intervention maximum de 48 heures après signalement de la panne ou du dysfonctionnement par le Bénéficiaire ;
- La fourniture de tout **support technique nécessaire** au bon usage des équipements.

Le nombre de centrales actuellement en place est cohérent avec le volume de produits achetés. Le Titulaire devra alerter le Bénéficiaire en cas d'évolution nécessitant une adaptation du parc existant.

Il est précisé que certaines de ces centrales appartiennent à l'ancien titulaire. Dans ce cas, le Titulaire prendra, en lien avec le site, les dispositions nécessaires pour assurer la continuité du service, que ce soit par la reprise des équipements existants, leur remplacement ou toute autre solution permettant d'éviter toute interruption dans l'utilisation des produits.

b) DISTRIBUTEURS ESSUIE-MAINS, PAPIER HYGIENIQUE ET SAVON

Les distributeurs essuiе-mains, papier hygiénique et savon actuellement en place dans l'établissement **n'appartiennent pas au Titulaire**.

Le nouveau Titulaire devra procéder à l'**installation de ses propres distributeurs**, en tenant compte :

- des **préférences exprimées par les établissements**, notamment en matière de papier toilette en rouleau ;
- des **emplacements existants**, afin de **limiter les perçages supplémentaires** et préserver l'état des supports muraux.

Une **liste indicative** des dispositifs en place est jointe en annexe à titre informatif (annexe 1 du CCTP).

Le Titulaire s'engage à **respecter strictement les protocoles d'hygiène** lors de la pose, la dépose, ainsi que lors des interventions de maintenance sur ses équipements.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	9 / 26

En fin de marché, si le Titulaire n'est pas reconduit, il procédera à la **dépose de ses équipements**, selon un planning établi en concertation avec l'UGECAM.
Les équipements déposés devront être **conditionnés sur palettes filmées** en vue de leur reprise.

Passé un **délai de trois mois** après la fin du marché, les distributeurs non récupérés seront réputés **propriété de l'UGECAM**. Toute évacuation au-delà de ce délai restera à la **charge exclusive du Titulaire**.

3. ETIQUETAGE DES PRODUITS CHIMIQUES ET D'HYGIENE

Les produits doivent comporter :

- **Liste des ingrédients pertinents**, notamment pour la prévention des allergies ;
- **Renseignements de dosage** pour éviter la surutilisation ;
- **Nom et adresse d'un contact** au sein de l'Union européenne pour signaler tout problème ;
- **Pays de fabrication** si hors UE ;
- **Contenu nominal** (volume ou masse) ;
- **Dates** :
 - Date de durabilité minimale (< 30 mois), mention « À utiliser de préférence avant... » ou symbole sablier ;
 - Période d'utilisation après ouverture (> 30 mois), mention avec le symbole du pot ouvert et durée en mois/années ;
- **Numéro de lot ou référence** pour assurer la traçabilité ;
- **Fonction du produit** pour éviter le mésusage ;
- **Précautions d'emploi** pour garantir la sécurité d'utilisation ;
- **Pictogrammes de danger**, mentions d'avertissement et conseils de prudence si obligatoires.

En cas d'impossibilité pratique, l'utilisateur peut être renvoyé à des informations jointes au produit.

IV. Descriptif des produits

A. Produits détergents, ménagers et désinfectants

Normes : bactéricide (EN 1276, EN 1040), fongicide (EN 1275) ou équivalent.

Conditionnements : Les produits seront fournis en conditionnements ne dépassant pas 5 kg ou 5 litres, afin de limiter les risques de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) liés à la manutention.

Sécurité d'utilisation : Les produits devront être formulés pour permettre une utilisation en toute sécurité, en privilégiant des formules à faible risque d'irritation ou projection. Le port de protections individuelles (gants, lunettes, masque) sera limité au strict nécessaire et clairement précisé dans les fiches de données de sécurité.

Qualité de l'eau : Les produits devront être adaptés à une utilisation avec de l'eau dure à très dure, garantissant ainsi leur efficacité optimale dans ces conditions.

Certification environnementale : Écolabel européen ou équivalent recommandé.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	10 / 26

B. Produits d'entretien technique du sol, des surfaces et centrale de dilution

Décapant compatible avec tous types de revêtements.

Produits compatibles avec monobrosses et autolaveuses (norme NF EN 14885).

Produits anti-glissants et détergents neutres/non moussants sans rinçage.

Adaptés à l'eau dure à très dure.

Qualité de l'eau : Les produits devront être adaptés à une utilisation avec de l'eau dure à très dure, garantissant ainsi leur efficacité optimale dans ces conditions.

C. Produits d'entretien des sanitaires

Les produits détergents désinfectants détartrants seront conformes aux normes EN 1276 et EN 1650. Ils devront être biodégradables, formulés sans substances toxiques et à faible impact environnemental. Le Titulaire privilégiera des produits limitant le besoin de protections individuelles, tout en garantissant la sécurité d'utilisation conformément aux fiches de données de sécurité (FDS) fournies.

Un gel détartrant WC avec applicateur anti-goutte sera utilisé pour minimiser les risques de projections. Les destructeurs d'odeurs devront être sans composés organiques volatils (COV) et les désodorisants à base naturelle.

Les fiches de données de sécurité complètes seront remises pour chaque produit.

D. Produits d'entretien de la vaisselle

Les produits fournis devront être conformes aux arrêtés du 08/09/1999 et du 19/12/2013.

- **Adaptation aux eaux douces à très dures**, avec des conditionnements ne dépassant pas 5 kg, afin de limiter les risques liés à la manutention.
- **Lave-vaisselle** :
Produits sous forme de poudre, tablettes multifonctions (blister hydrosoluble) adaptés aux équipements en place.
- **Vaisselle manuelle** :
Dégraissant doux, prêt à l'emploi, distribué via un système anti-gaspillage.
- **Sels régénérant** compatibles avec tout type de lave-vaisselle.
- **Produits spécifiques pour la restauration** :
 - Produits de lavage adaptés aux centrales de distribution, notamment pour le tunnel de lavage et le lave-batterie ;
 - Désinfectants conformes aux usages en restauration, assurant la sécurité alimentaire ;
 - Produits spécifiques pour la vaisselle fortement encrassée ou nécessitant un trempage préalable.
- **Certification** :
 - Les produits devront porter un label écologique reconnu.

Il est recommandé de prévoir un suivi régulier de l'efficacité des produits, en lien avec le service restauration, afin d'ajuster les formulations ou les dosages en fonction des contraintes terrain et des normes d'hygiène.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	11 / 26

E. Produits d'entretien du linge

Lessive efficace à 30°C, désinfectante, sans phosphates, biodégradable.

Assouplissant antistatique, hypoallergénique, biodégradable.

Anticalcaire conforme aux normes environnementales.

Eau déminéralisée pour optimiser produits et protéger équipements.

F. Matériel de nettoyage

Bandeaux, chiffonnettes et microfibres réutilisables, résistants, compatibles avec lavages fréquents.

Matériaux favorisant le recyclage et faible impact environnemental.

G. Produits et matériels d'hygiène corporelle

Conformes au règlement CE n°1223/2009 (cosmétiques).

Sans substances CMR, allergènes ou perturbateurs endocriniens.

Priorité aux produits certifiés ou labellisés reconnus

H. Ouate : Essuie-mains, papier hygiénique et distributeurs

Distributeurs compatibles avec consommables fournis, anti-bourrage et anti-compression.

Essuie-mains conformes ISO 12625, grammage ≥ 16 g/m², 2 plis minimum.

Papier hygiénique absorbant, résistant et à dissolution rapide.

Emballages limitant le gaspillage.

1. Fin de marché – Gestion des distributeurs essuie-mains, papier hygiénique et savons

- En fin de marché, si le Titulaire n'est pas reconduit, il devra procéder à la **dépose de ses propres distributeurs** selon un planning établi conjointement avec l'UGECAM.
- Les distributeurs déposés devront être conditionnés sur palettes filmées, prêts pour reprise.
- Pour les distributeurs actuellement en place, qui n'appartiennent pas au Titulaire, ils resteront la propriété de l'UGECAM.
- Passé un délai de trois mois après la fin du marché, les distributeurs encore présents seront réputés propriété de l'UGECAM.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	12 / 26

- Toute évacuation des distributeurs après ce délai restera à la charge du Titulaire.

I. Équipements de protection individuelle (EPI)

Tablier

- Imperméable et résistant aux projections.
- Longueur minimale de 107 cm, épaisseur d'au moins 18 microns.
- Disponibles en au moins deux couleurs différentes afin de différencier les usages.

Calot

- En papier léger, hypoallergénique.
- Avec ou sans liseré coloré selon les besoins.

Manchettes

- Dimensions : 40 x 20 cm.
- Imperméables et résistantes aux produits chimiques.

Gants

- Fabriqués en vinyle, nitrile ou latex, selon l'usage spécifique.
- Résistants aux perforations, produits chimiques et microorganismes.
- Conformes aux normes EN 374 (protection contre les produits chimiques et microorganismes) et EN 388 (protection mécanique).
- Usage unique ou réutilisables, offrant une bonne sensibilité tactile.
- Pour la plonge et les opérations de trempage de vaisselle fortement encrassée ou à rénover, des gants spécifiques avec **manches longues** seront fournis afin d'assurer une protection optimale contre les éclaboussures et immersions prolongées.

Masques et lunettes

- Masques conformes à la norme EN 149 (types FFP2, FFP3) destinés à la protection contre déchets infectieux et produits chimiques.
- Lunettes conformes à la norme EN 166, assurant une protection intégrale contre les projections.

Charlottes et kits visiteurs (comprenant charlotte, surchaussures, blouse) seront fournis pour accéder aux zones de restauration, afin de garantir le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.

J. Gestion des déchets

- **Bacs et poubelles**
 - Fabriqués en plastique haute résistance.
 - Équipés de couvercles hermétiques pour limiter les odeurs et le contact avec les déchets.
 - Capacités variées de 30 à 240 litres.
 - Respect des normes de couleurs pour le tri et résistance aux UV.
- **Poubelles à pédale**
 - Système d'ouverture sans contact manuel pour une meilleure hygiène.
 - Matériaux résistants aux produits chimiques.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	13 / 26

- **Conteneurs spécifiques**
 - Destinés au tri des déchets organiques, recyclables et dangereux.
 - Dotés d'un marquage conforme aux normes en vigueur.
- **Sacs poubelle**
 - En polyéthylène haute densité (PEHD), épaisseur de 30 à 70 microns.
 - Résistants à la déchirure et aux produits chimiques.
 - Conforme à la norme ADR pour les déchets dangereux.
- **Absorbants solidifiants**
 - Disponibles en versions organique et chimique.
 - Non pelucheux, inodores, résistants aux solvants et produits corrosifs.
- **Signalétique tri**
 - Durable et résistante à l'humidité ainsi qu'aux produits nettoyants.
 - Codes couleurs normalisés pour faciliter le tri.
- **Équipements de protection**
 - Fourniture de gants, masques et lunettes conformes aux normes EN pour la sécurité du personnel.
- **Matériels de manutention**
 - Chariots robustes avec roues anti-bruit et freins.
 - Faciles à nettoyer, équipés de pinces sans contact pour limiter le risque de contamination.

K. Arts de la table

- **Articles plastiques (jetables ou réutilisables)**
 - Sans bisphénol A (BPA) ni phtalates.
 - Limitation stricte des composés perfluorés (PFC) et dérivés chlorés.
 - Résistance à la chaleur jusqu'à 70°C, adaptée à l'usage prévu.
 - Conformité aux règlements CE n°1935/2004 et UE n°10/2011 relatifs aux matériaux en contact avec les denrées alimentaires.
 - Priorité aux matériaux recyclables ou biodégradables pour réduire l'impact environnemental.
- **Articles en verre, porcelaine, céramique et inox**
 - Résistants aux chocs, rayures et au nettoyage industriel intensif.
 - Garantissent l'absence de libération de substances nocives dans les aliments.
- **Contenants alimentaires**
 - Respectent des normes alimentaires strictes, sans substances toxiques.
 - Assurent étanchéité et résistance aux températures froides et chaudes.
 - Étiquetage clair facilitant le tri et le recyclage.
- **Accessoires jetables (serviettes, nappes, sets de table)**
 - Favoriser les produits biodégradables ou recyclables.
 - Grammage adapté pour assurer une bonne tenue et durabilité durant l'usage.

L. Normes et certifications applicables (extraits non exhaustifs)

- EN 1276, EN 1040, EN 1275, NF EN 14885 : activité bactéricide/fongicide.
- EN 374, EN 388, EN 149, EN 166 : équipements de protection.
- Règlement (CE) n°1223/2009 : cosmétiques.
- Règlement (CE) n°1935/2004, UE n°10/2011 : matériaux en contact alimentaire.
- Directive 98/8/CE : produits insecticides.
- ISO 12625 : papiers essuie-mains.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	14 / 26

- Label environnemental (NF Environnement, EU Ecolabel) pour produits biodégradables ou recyclables.

a) Suivi et gestion de la qualité

- Fourniture de fiches techniques et certificats de conformité à chaque livraison.
- Audits qualité annuels réalisés par le titulaire et contrôlés par l'UGECAM.
- Gestion des retours et plaintes avec un délai de réponse maximal de 48h.

b) Engagement environnemental

- Favoriser les produits labellisés, biodégradables et à faible impact.
- Limiter les emballages plastiques, privilégier les recharges et conditionnements recyclables.
- Gestion des déchets selon les normes en vigueur.

V. Dispositions générales communes à tous les lots

A. Exigences techniques

Les produits doivent :

- Respecter les normes françaises et européennes en vigueur, notamment REACH, CLP, CE, etc.,
- Privilégier les labels environnementaux reconnus tel que l'Écolabel européen ou équivalent,
- Être accompagnés de fiches techniques et de fiches de données de sécurité en langue française.

Les conditionnements et emballages doivent :

- Garantir un stockage sécurisé et adapté,
- Être conformes aux réglementations applicables en matière de sécurité, transport et environnement.

B. Sécurité sanitaire & réglementation

Tous les produits destinés à entrer en contact avec des zones alimentaires doivent respecter les exigences de la méthode HACCP, assurant ainsi la sécurité sanitaire.

Les distributeurs et équipements fournis doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR), conformément aux normes d'accessibilité en vigueur.

Les produits désinfectants utilisés doivent être homologués selon les normes spécifiques à leur usage (EN 1276, EN 14476, etc.) garantissant une désinfection efficace et conforme à la réglementation.

C. Livraison et réception

Les modalités de livraison sont détaillées dans le CCAP. Le Titulaire s'engage à s'y conformer strictement pour assurer une bonne organisation et réception des produits.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	15 / 26

D. Définition de la gamme de produit et service

Les candidats doivent proposer des produits présentant les meilleures performances techniques et environnementales, tout en offrant des garanties solides d'efficacité, de durabilité et de coût d'utilisation.

Le nom et la marque des produits proposés doivent être indiqués de manière claire.

Le Titulaire s'engage à fournir, pendant toute la durée de l'accord-cadre, des produits strictement conformes à l'offre initiale.

E. Échantillons

Les produits d'entretien identifiés en couleur dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) font l'objet d'une fourniture d'échantillons obligatoire avant mise en œuvre. Ces échantillons seront utilisés pour évaluer la conformité technique des offres, notamment en termes de qualité, d'usage et de sécurité.

Les produits livrés devront présenter des caractéristiques équivalentes à celles observées sur les échantillons testés. En cas de changement de produit en cours d'exécution, l'entreprise devra soumettre un nouvel échantillon pour approbation préalable.

F. Changement ou modification de produit

1. Remplacement pour qualité ou fonctionnement

Si un produit livré s'avère inadapté, inutilisable ou défectueux (mauvaise qualité, dysfonctionnements répétés, usure anormale, inconfort manifeste...), l'UGECAM pourra exiger sa substitution sans surcoût.

2. Remplacement pour indisponibilité

En cas d'indisponibilité définitive (arrêt de commercialisation, changement de référence ou évolution technologique), le titulaire pourra proposer un produit équivalent, aux performances et fonctionnalités au moins identiques et à prix égal ou inférieur.

À défaut de solution acceptable dans les délais contractuels, l'UGECAM pourra se fournir auprès d'un autre fournisseur aux frais du Titulaire défaillant.

3. Remplacement pour innovation ou respect environnemental

Si un produit plus innovant ou écologiquement performant devient disponible, le titulaire pourra proposer son intégration.

Le prix du produit substitué devra rester similaire à l'original, avec une majoration maximale de 10 % en cas de supériorité avérée.

4. Obligations communes à toutes substitutions (E.1 à E.3)

Le titulaire devra transmettre au responsable désigné par l'UGECAM en charge du suivi du marché pour les différents sites :

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	16 / 26

- Nom du produit,
- Sa référence,
- Son prix H.T.,
- la fiche technique (FDS)
- **Les protocoles d'utilisation illustrés** (mode d'emploi, consignes de sécurité, dosages, méthodes d'application, entretien éventuel des équipements associés).
- si nécessaire un échantillon.

L'UGECAM se réserve le droit d'accepter ou de refuser la substitution.

Les produits acceptés remplacent les anciens sans avenant, dans la limite de 10 % des articles du BPU par période de marché.

G. Ajout de nouveaux produits

En cours d'exécution, l'UGECAM peut demander l'ajout de produits non prévus initialement.

Le titulaire fournira nom, référence, prix H.T., fiche technique et FDS.

L'UGECAM pourra tester les produits avant validation.

Si l'ajout est accepté, les produits seront intégrés au BPU et annexés au dossier technique initial, sans avenant.

H. Services associés

Le titulaire assure les prestations suivantes sans surcoût :

- l'installation et la maintenance de premier niveau des matériels fournis,
- La formation des utilisateurs, réalisée au minimum :
 - lors de la mise en service initiale des équipements,
 - pour tout nouvel utilisateur,
 - et au moins une fois par an en cours de marché ;
- la mise à disposition d'un outil de commande dématérialisé
- un support technique permanent.

Concernant le passage des commandes, en cas d'indisponibilité temporaire de l'outil de commande dématérialisé, le Titulaire devra proposer un **mode de commande dégradé**, tel que :

- une procédure de commande par **bon de commande papier** ou formulaire PDF transmis par e-mail,
- ou une **ligne téléphonique dédiée** avec confirmation écrite sous 24 heures.

Ce mode alternatif devra garantir la continuité de service et être clairement communiqué aux sites dès la mise en œuvre de l'outil.

I. Exigences environnementales

Le titulaire s'engage à :

- respecter strictement les modalités de livraison définies dans le CCAP
- appliquer les obligations environnementales précisées en section R,

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	17 / 26

- mettre en œuvre l'ensemble des plans de nettoyage et désinfection (cf. section O) conformément aux exigences sanitaires applicables, notamment les principes de la méthode HACCP, et adaptés aux différents types de locaux ou équipements concernés.

J. Contrôles et réception

Les modalités de contrôle de conformité et de réception des produits sont définies dans le CCAP. Le titulaire devra s'y conformer.

K. Gestion documentaire & numérique

Classeur des fiches de données de sécurité (FDS)

Le Titulaire s'engage à fournir et maintenir à jour un classeur regroupant l'ensemble des fiches de données de sécurité (FDS) des produits fournis. Ce classeur sera mis à disposition dans chaque établissement concerné et devra être accessible facilement pour consultation.

Un catalogue en ligne

Le Titulaire mettra à disposition un catalogue en ligne constamment mis à jour, incluant les fiches techniques et la liste des produits disponibles.

Outil de suivi dématérialisé

Un outil numérique sera proposé permettant :

- La consultation des historiques de commandes, livraisons et consommations ;
- Une traçabilité complète des produits et flux.

Archivage numérique des FDS

- Un système d'archivage numérique des fiches de données de sécurité (FDS), garantissant leur accessibilité à tout moment.

L. Sauvegarde et sécurité des données

Le titulaire s'engage à mettre en place un protocole rigoureux garantissant la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données dématérialisées mises à disposition de l'UGECAM, incluant notamment :

- Sauvegardes régulières des données (catalogue, fiches techniques, FDS, historiques de commandes) avec une fréquence minimale hebdomadaire,
- Redondance des sauvegardes sur des supports ou serveurs distincts, situés en différents lieux géographiques pour prévenir toute perte de données en cas d'incident,
- Protection des accès via authentification sécurisée (identifiant/mot de passe, double authentification si possible),
- Chiffrement des données sensibles lors de leur stockage et transmission,
- Mise à jour régulière des systèmes de sécurité informatique pour prévenir les risques d'intrusion ou de cyberattaque,
- Archivage conforme aux exigences légales en matière de durée et traçabilité des documents,

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	18 / 26

- Obligation pour le titulaire de notifier sans délai toute faille de sécurité ou incident impactant la confidentialité ou l'intégrité des données.

L'UGECAM se réserve le droit de réaliser des audits ou contrôles techniques afin de vérifier la conformité aux exigences de sécurité et de respect des engagements contractuels.

M. Support & formation continue

Le Titulaire mettra à disposition de l'UGECAM un interlocuteur technique dédié, joignable rapidement, ou une hotline technique, afin de répondre efficacement aux demandes des établissements.

Il assurera également :

- Des formations régulières (au minimum annuelles et à chaque arrivée de nouveau personnel).
- La possibilité d'organiser des sessions de formation en visioconférence.
- La fourniture de supports simplifiés (fiches au format A3 plastifiées), à afficher dans les locaux pour un accès rapide aux consignes d'utilisation et de sécurité.

N. Produits non prévus dans le marché

Le marché couvre l'ensemble des fournitures susceptibles d'être commandées pendant la durée du contrat. La liste fournie n'est pas exhaustive.

Le soumissionnaire devra joindre :

- Un listing de prix couvrant son catalogue complet.
- Un taux de remise global (en %) appliqué à l'ensemble du catalogue, quelle que soit la catégorie de produit.

O. Plans de nettoyage

Dans un délai de 5 jours ouvrés après la réception du premier bon de commande, le Titulaire devra fournir, pour chaque site, les plans de nettoyage et de désinfection conforme à la méthode HACCP, précisant :

- les surfaces concernées,
- la fréquence des interventions,
- le produit utilisé et son dosage, et la température d'utilisation recommandée
- la méthode de nettoyage appliquée
- les équipements de protection individuelle (EPI) à porter,
- l'agent opérateur concerné

Ces informations seront intégrées dans les **protocoles d'utilisation illustrés** fournis par le Titulaire, afin de garantir l'efficacité du traitement, la sécurité des agents et la conformité aux exigences sanitaires.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	19 / 26

P. Mise à disposition, installation et maintenance des systèmes de distribution

1. Mise à disposition gratuite des équipements

Le Titulaire mettra gratuitement à disposition de l'ensemble des établissements les équipements nécessaires au bon usage et au dosage des produits d'entretien qu'il fournit.

Cela comprend notamment, sans s'y limiter :

- les distributeurs d'essuie-mains, papier toilette, savon,
- les dispositifs de dosage pour produits vaisselle et linge,
- les centrales de dilution et doseurs associés.

2. Procédure de démontage et d'installation

Le Titulaire prendra contact avec le prestataire sortant pour organiser les modalités de démontage et de reprise des anciens équipements.

Le démontage des dispositifs existants sera effectué avec soin. Les anciens équipements devront être :

- regroupés sur palettes,
- conditionnés proprement,
- et mis à disposition de l'ancien titulaire.

Les nouveaux équipements seront installés, sauf instruction contraire, aux emplacements existants.

Les trous non utilisés devront être rebouchés proprement.

L'installation des équipements interviendra à l'issue de l'écoulement du stock actuellement en place sur les sites bénéficiaires. Le titulaire devra se coordonner avec chaque site pour programmer l'installation en temps utile, afin de garantir la continuité du service sans rupture d'approvisionnement.

En cas d'enlèvement d'un ancien distributeur, son remplacement par un nouvel équipement devra être **immédiat**, de manière à garantir la continuité du service sans interruption.

3. Ajout d'équipements

Pendant l'exécution du marché, l'UGECAM pourra demander :

- la pose d'équipements supplémentaires,
- pour l'ouverture de nouveaux sites ou la complémentation de sites existants,

Ces installations devront être réalisées sans facturation additionnelle.

Reprise des anciens distributeurs :

Si les distributeurs appartenant à l'ancien titulaire ne sont pas enlevés par ses soins, le nouveau titulaire devra procéder à leur démontage lors de l'installation de ses propres dispositifs.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	20 / 26

4. Maintenance préventive et corrective

Le Titulaire assure, pendant toute la durée du marché, la maintenance complète des équipements installés :

- **Maintenance préventive :**
 - Réalisée deux fois par an ;
 - Rapport de maintenance transmis au référent technique de chaque site.
- **Maintenance corrective :**
 - Comprend toutes les réparations, débouchages ou remplacements nécessaires ;
 - Interventions planifiées de manière à limiter les perturbations dans les établissements.

5. Remplacement temporaire

En cas de défaillance d'un appareil :

- Un remplacement temporaire de caractéristiques équivalentes devra être fourni gratuitement ;
- Si une réparation nécessite une immobilisation > 5 jours, un équipement de remplacement devra être installé dans un délai de 24h ouvrées maximum.

6. Démontage en fin de marché

En cas de non-reconduction du Titulaire à l'issue du contrat :

- Il procédera à l'enlèvement de ses équipements dans un délai d'un mois après notification.
- Au-delà de ce délai, les équipements non retirés seront réputés devenus propriété de l'UGECAM, sans indemnité.

7. Service après-vente et assistance technique

Le Titulaire garantit un SAV réactif et structuré, avec les engagements suivants :

- Délai maximal d'intervention : 24 heures ouvrées après signalement.
- Transmission à chaque direction d'établissement des coordonnées du support technique.

Le Titulaire devra impérativement :

- Prendre rendez-vous avec le référent technique de chaque site, désigné lors de la réunion de lancement.
- Établir conjointement un calendrier d'intervention, en prenant en compte :
 - les spécificités des sites,
 - et les contraintes d'intervention en milieu occupé, notamment dans les établissements de santé
- Transmettre systématiquement un compte-rendu d'intervention à l'issue de chaque intervention, adressé au référent technique du site concerné.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	21 / 26

Q. Partie organisation & suivi

1. Innovation et amélioration continue

Le Titulaire s'engage à intégrer une **démarche d'innovation continue** durant toute la durée du marché. Cela inclut notamment :

- la proposition régulière de produits plus écologiques,
- des équipements plus performants ou économes,
- et des solutions de dosage améliorées.

Une revue annuelle des innovations pourra être organisée à l'initiative de l'UGECAM ou du Titulaire, afin d'identifier les évolutions bénéfiques en matière de performance, de sécurité, ou de développement durable.

2. Suivi du marché et reporting global

Le Titulaire remettra à l'UGECAM un rapport annuel global comportant les éléments suivants :

- Les volumes de produits livrés, ventilés par famille et par établissement,
- Les délais de livraison
- Le suivi des consommations et des coûts associés,
- Le bilan des actions de maintenance (préventive et corrective),
- Le bilan des actions de formation effectuées,
- Le rapport environnemental détaillé (cf. Section N.5), intégrant :
 - la part des produits ecolabellisés ou équivalents,
 - le suivi des actions de réduction de l'empreinte carbone des livraisons,
 - la proportion de produits locaux ou européens dans le total livré,
 - l'avancement du plan de réduction des plastiques à usage unique,
 - la gestion des emballages (réduction, recyclabilité, consignes...).

Ce rapport annuel constitue un document contractuel et sera examiné par l'UGECAM pour le suivi de la performance globale du marché.

Un comité de suivi semestriel pourra être organisé à l'initiative de l'UGECAM, permettant :

- une évaluation conjointe des prestations fournies,
- l'ajustement des actions,
- l'intégration de besoins nouveaux ou spécifiques des établissements.

3. Partie sociale & formation

Le Titulaire assurera la formation du personnel utilisateur, notamment sur :

- les produits d'entretien et leurs conditions d'utilisation,
- les matériels installés,
- les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité.

Les modalités comprennent :

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	22 / 26

- des sessions de formation initiale à la prise de poste ou à la mise en place du marché,
- des réunions de sensibilisation annuelles (sécurité, écologie, gestes techniques),
- la mise à disposition de supports pédagogiques :
 - fiches synthétiques,
 - tutoriels vidéo,
 - affiches A3 plastifiées à afficher dans les locaux.

4. Qualité de service et performance

Le Titulaire s'engage à maintenir un haut niveau de qualité de service, mesuré par les indicateurs suivants :

Critères	Objectif minimal
Conformité des produits aux normes	100 %
Remplacement produit non conforme	≤ 48h
Délais de livraison	Conformément à l'Acte d'engagement et CMT
Taux de disponibilité produits	≥ 95 %
Substitution produit en rupture	Sous 24h après validation de l'UGECAM/site
Service associé (installation, remplacement...)	Remplacement sous 48h max
Satisfaction utilisateur	Enquête annuelle + synthèse
Suivi qualité & amélioration continue	Rapport annuel incluant actions correctives

R. Performance environnementale et RSE renforcée

Dans le cadre de sa politique de développement durable et de responsabilité sociétale, l'UGECAM impose au Titulaire des engagements environnementaux concrets, mesurables et vérifiables.

1. Conditionnements et emballages

Le Titulaire s'engage à :

- privilégier les conditionnements concentrés, rechargeables ou consignés,
- limiter les emballages au strict nécessaire,
- utiliser des matériaux recyclables ou biodégradables.

Un plan de réduction des plastiques à usage unique devra être mis en œuvre dès le début du marché. Ce plan comprendra :

- des objectifs chiffrés,
- des actions concrètes,
- un suivi annuel de l'avancement.

2. Produits écolabellisés

Au moins 50 % des références commandées durant la durée du marché devront être certifiées par un label environnemental reconnu, tels que :

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	23 / 26

- Écolabel Européen,
- NF Environnement,
- ou label équivalent (à justifier par le Titulaire).

Le Titulaire devra fournir, chaque année, un état récapitulatif attestant de la part des produits écolabellisés dans les volumes livrés.

3. Traçabilité carbone des livraisons

Le Titulaire devra :

- optimiser les tournées de livraison (regroupement des commandes, limitation des livraisons partielles, rationalisation des trajets),
- privilégier, dans la mesure du possible, des véhicules à faibles émissions (GNV, électriques, hybrides, etc.),
- indiquer dans le rapport annuel les mesures concrètes mises en œuvre pour réduire les émissions de CO₂ liées à la logistique.

4. Fournitures locales ou européennes

Le Titulaire devra, chaque fois que possible, privilégier :

- les produits fabriqués en France,
- ou, à défaut, dans l'Union européenne.

Cette exigence vise à :

- réduire l'empreinte carbone liée au transport international,
- favoriser les circuits d'approvisionnement responsables.

5. Reporting et indicateurs de performance environnementale

Le Titulaire transmettra à l'UGECAM :

a) Rapport environnemental annuel (inclus dans le reporting global) :

Il comprendra :

- la part des produits écolabellisés dans les livraisons,
- le bilan des actions de réduction des émissions carbone liées aux livraisons,
- la proportion de produits fabriqués localement ou en Europe,
- l'avancement du plan de réduction des plastiques à usage unique,
- les données de gestion des déchets : types, volumes, valorisation, évitement.

b) Tableau de bord environnemental trimestriel (en ligne)

Accessible sur un espace numérique dédié mis à disposition par le Titulaire, il devra présenter notamment :

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	24 / 26

- le taux de produits écolabellisés par famille de produit,
- le volume et le poids d'emballages plastiques évités ou recyclés,
- les émissions estimées de CO₂ liées aux livraisons,
- le taux de conformité aux objectifs environnementaux définis.

c) *Justificatifs*

Les données communiquées devront être accompagnées, lorsque possible, de documents probants, tels que :

- certificats de recyclage,
- attestations des prestataires de collecte/valorisation,
- rapports de transporteurs ou d'optimisation logistique.

6. Gestion des déchets et recyclage

Dans le cadre de la performance environnementale du marché, le titulaire devra mettre en place un dispositif complet de gestion et de suivi des déchets issus des produits et emballages fournis, comprenant :

- Réduction à la source : limitation des emballages, utilisation de recharges, conditionnements consignés ou réutilisables, afin de réduire au maximum les déchets générés.
- Tri et recyclage : mise en place ou accompagnement de filières adaptées pour le traitement des cartons, plastiques, palettes, contenants vides, etc.
- Valorisation : recherche active de solutions de réemploi ou de recyclage matière, dans la mesure du possible.

Les données relatives aux volumes et types de déchets évités, collectés ou valorisés devront être intégrées :

- dans le rapport environnemental annuel (cf. R.5 – Reporting et indicateurs de performance environnementale),
- ainsi que dans le tableau de bord trimestriel associé.

Ces mesures s'inscrivent dans une démarche globale de réduction de l'impact environnemental du marché, conformément aux exigences RSE de l'UGECAM.

7. Gestion des non-conformités et mesures correctives

Le titulaire devra mettre en place une procédure formelle pour la gestion des non-conformités liées aux produits, équipements ou services fournis, incluant :

- Déclaration rapide de toute non-conformité détectée, par l'UGECAM ou le titulaire.
- Mise en œuvre d'actions correctives dans un délai maximal de 48 heures.
- Suivi documenté des incidents et des mesures prises, avec transmission régulière de rapports à l'UGECAM.
- Communication régulière et proactive avec l'UGECAM pour assurer un traitement collaboratif des non-conformités.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	25 / 26

En cas de non-conformités répétées, un plan d'actions correctives détaillé devra être proposé par le titulaire et soumis à validation de l'UGECAM.

8. Sensibilisation et engagement des utilisateurs

Le titulaire s'engage à accompagner les établissements dans la sensibilisation des utilisateurs finaux à la bonne utilisation des produits et aux bonnes pratiques environnementales, via :

- Mise à disposition régulière de supports pédagogiques (affiches, newsletters, tutoriels vidéo).
- Organisation annuelle de campagnes de sensibilisation adaptées aux différents publics.
- Dispositif de recueil des retours et suggestions des utilisateurs pour améliorer pratiques et produits.

9. Plan de continuité et gestion des risques

Le titulaire devra prévoir un plan de continuité des prestations en cas de rupture d'approvisionnement, crise sanitaire ou événement imprévu, comprenant :

- Alternatives de produits et fournisseurs validés.
- Dispositif de communication rapide avec l'UGECAM en cas d'incident.
- Modalités de remplacement temporaire des équipements et produits.
- Organisation assurant la continuité des services même en cas d'absence prolongée du titulaire.
- **Un mode de commande dégradé** en cas d'indisponibilité temporaire de l'outil de commande informatique, garantissant la continuité des approvisionnements (par exemple : commande par bon papier, e-mail ou téléphone, avec confirmation écrite).

10. Éco-conception et innovation

Le titulaire s'engage à suivre les évolutions technologiques et innovations visant à améliorer la performance environnementale des produits et services fournis, notamment :

- Éco-conception des emballages (réduction, réutilisation, biodégradabilité).
- Systèmes de distribution limitant le gaspillage et la consommation d'énergie.
- Mise à disposition de nouveaux produits à faible impact environnemental.
- Participation à une revue annuelle avec l'UGECAM pour présenter innovations et intégrer améliorations.

UGECAM	Consultation n°2025_09	
CCAP.VF 22/10/2025	Dernière mise à jour du :	26 / 26