

**PRESTATIONS DE BLANCHISSERIE ET DE
LOCATION DE LINGE AU BÉNÉFICE DES SERVICES
ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE L'ÉTAT EN
BRETAGNE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Référence : *PFRA_BZH_2026_BLANCH*

Procédure : APPEL D'OFFRES OUVERT

Forme du marché : Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande

Ce document comporte 11 pages.

Charte 
**RELATIONS FOURNISSEUR
RESPONSABLES**



Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE.....	3
ARTICLE 2 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES.....	3
ARTICLE 3 – VISITE PRÉALABLE ET CALIBRAGE DES PRESTATIONS.....	3
ARTICLE 4 – PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE.....	4
ARTICLE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES D’EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	5
ARTICLE 6 – CONTENU DES PRESTATIONS DE L’ACCORD CADRE POUR LES LOTS HORS LOCATION.....	6
6.1 – Marquage d’identification des articles.....	6
6.2 – Entretien des articles - Principes généraux d’entretien.....	6
6.3 – Finition et conditionnement.....	7
6.4 – Mise en place et récupération des réceptacles et sacs à linge.....	7
6.5 – Ramassage.....	8
6.6 – Livraison.....	8
ARTICLE 7 – CONTENU DES PRESTATIONS DE L’ACCORD CADRE POUR LE LOT LOCATION.....	9
ARTICLE 8 – SUIVI DES PRESTATIONS.....	10
ARTICLE 9 – HORAIRES D’EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	10
ARTICLE 10 – ÉQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ.....	10
ARTICLE 11 – OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION DES PRESTATIONS.....	10
11.1 – Vérification qualitative des prestations.....	11
11.2 – Vérification quantitative des prestations.....	11
ARTICLE 12 – RAPPORTS D’ACTIVITÉ ANNUEL ET DE FIN DE MISSION.....	11
12.1 – Rapport annuel d’activité.....	11
12.2 – Rapport de fin de mission.....	12

ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre mono-attributaire à bons de commande a pour objet des prestations de blanchisserie avec transport et de location de linge pour les services et établissements publics de l'État situés en région Bretagne, ci-après désignés "bénéficiaires".

Il est alloti comme suit :

- * lot 1 : Prestations de blanchisserie – Brest Métropole et Commune de Loperhet
- * lot 2 : Prestations de blanchisserie – CA Quimper Bretagne Occidentale, CA Concarneau Cornouaille Agglomération
- * lot 3 : Prestations de blanchisserie – Rennes Métropole
- * lot 4 : Prestations de blanchisserie – CA du pays de Saint-Malo Agglomération
- * lot 5 : Prestations de blanchisserie – CA Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération
- * lot 6 : Prestations de blanchisserie – CC Pontivy Communauté
- * lot 7 : Prestations de blanchisserie – CA Lorient Agglomération
- * lot 8 : Location de linge plat – Région Bretagne

Chaque bénéficiaire rejoint le présent accord-cadre à sa date de notification ou à l'échéance de son propre marché.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES

Le titulaire assure ces prestations dans les règles de l'art et dans le respect des réglementations applicables en la matière, et notamment la norme NF EN 14065 de décembre 2016- Textiles traités en blanchisserie – Système de maîtrise de la bio-contamination.

Il a de ce fait une obligation de résultat.

ARTICLE 3 – VISITE PRÉALABLE ET CALIBRAGE DES PRESTATIONS

Le bénéficiaire exprimant un besoin en matière de blanchisserie ou de location de linge prendra formellement contact avec le titulaire du (des) lot(s) concerné(s). Le titulaire disposera alors d'un (1) mois pour :

- Fixer un rendez-vous avec le responsable du (des) site(s) du (des) lot(s) concerné(s) pour une visite préalable ;
- Réaliser la visite ;
- En dresser un compte rendu signé des deux parties et transmis au responsable de site ;
- Proposer un devis annuel ;
- Pour les lots d'entretien, proposer un planning annuel d'intervention ;
- Pour le lot de location, la date de livraison des articles du volume initial.

Cette visite permettra de prendre connaissance des spécificités et des contraintes potentielles d'intervention sur chaque site.

Cette dernière doit également permettre de :

Pour les lots de prestations de blanchisserie :

- fixer la nature des prestations à effectuer ;
- estimer le nombre d'interventions à prévoir ;
- déterminer le nombre et la catégorie du linge à prendre en charge ;
- fixer la date de démarrage de la prestation ;
- établir les périodes durant lesquelles le bénéficiaire est susceptible de faire face à des pics d'activité ;
- communiquer les coordonnées du correspondant de site et de l'interlocuteur du titulaire en charge du suivi de la prestation ;
- s'accorder sur un planning prévisionnel annuel d'intervention ;

Pour les lots de location de linge :

- fixer la nature des prestations à effectuer ;
- déterminer la nature, les dimensions et la quantité d'articles pouvant être loués ;
- établir les périodes durant lesquelles le bénéficiaire est susceptible de faire face à des pics d'activité ;
- communiquer les coordonnées du correspondant de site et de l'interlocuteur du titulaire en charge du suivi de la prestation ;
- fixer la nature des prestations à effectuer ;
- s'accorder sur un volume initial d'articles à louer ;

Le titulaire ne pourra se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les sites pour ne pas exécuter tout ou partie des prestations récurrentes ou occasionnelles commandées par les bénéficiaires.

ARTICLE 4 – PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Les prestations faisant l'objet de l'accord-cadre régional sont réalisées conformément aux textes législatifs, réglementaires et normatifs en vigueur.

Toute modification de norme législative ou réglementaire en cours d'exécution du marché est automatiquement prise en compte par le titulaire dans l'exécution des prestations du présent accord-cadre.

Le titulaire utilise des méthodes et des produits de traitement des articles correspondant à des objectifs de développement durable, économisant l'eau et l'énergie. Il forme son personnel à cette fin.

À l'exception des articles nécessitant l'utilisation de sacs hydrosolubles, il réalise les livraisons des articles nettoyés dans des emballages réemployables et réemployés, ou à défaut dans des emballages à la juste dimension des articles, recyclables et intégrant de la matière recyclée.

La valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations est de la responsabilité du titulaire pendant la durée du marché. Celui-ci respecte les consignes de tri mises en place sur le site ou, le cas échéant, s'assure de la mise en place de collectes sélectives des déchets produits à l'occasion des prestations.

Le titulaire veille à ce que soient effectuées les opérations de collecte, de transport, d'entreposage, de tri, de traitement des déchets créés par les prestations objet du marché vers les sites susceptibles de les recevoir, conformément à la réglementation en vigueur.

Le titulaire optimise ses circuits de ramassage et livraison afin de limiter au mieux le bilan carbone de ses trajets.

En outre, il entreprend les actions suivantes, détaillées dans le mémoire technique :

- Il optimise la gestion des déchets en réduisant leur volume et en les recyclant,
- Les produits lessiviels qu'il utilise ont un impact le plus neutre possible sur l'air et l'eau,
- Il privilégie l'utilisation de produits et détergents textiles avec un écolabel de type 1 correspondant à la norme ISO 14 024 ou équivalent.
- Il veille au choix de véhicules limitant les gaz à effet de serre et d'émission de CO₂, notamment lors du renouvellement de sa flotte automobile.

Le titulaire s'engage à fournir sur demande de l'administration tous les renseignements permettant de faire état des engagements pris en faveur des actions ci-mentionnées.

De même, le bénéficiaire se réserve le droit d'accorder un sursis de livraison au titulaire si ce dernier justifie de mesures et de précautions particulières pour réduire les impacts environnementaux liés aux transports ou aux modalités de livraison.

À cette fin, le titulaire :

- Analyse la possibilité de regrouper la livraison des commandes d'un même bénéficiaire ou de plusieurs bénéficiaires situés dans un même périmètre géographique ;
- Reprogramme le créneau de livraison si nécessaire, après validation expresse du ou des bénéficiaires.

Une telle reprogrammation peut ainsi déroger aux délais de livraison inscrits au marché. Le sursis accordé suspend pour un temps égal à sa durée l'application des pénalités de retard.

ARTICLE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire veillera à :

- exécuter les prestations de manière à entraîner le moins de gêne possible pour les bénéficiaires et pour les usagers ;
- adapter le nombre ainsi que le gabarit des véhicules et des matériels en fonction des prestations à exécuter et des contraintes d'intervention du site. Il veille, le cas échéant, à adapter les dimensions des réceptacles à linge afin que celles-ci permettent leur stockage dans le véhicule.
- utiliser du matériel homologué, en bon état de fonctionnement et satisfaisant aux contrôles requis ;
- faire réaliser les prestations par du personnel qualifié pour les prestations attendues ;
- se conformer aux contraintes horaires et aux jours d'intervention prescrits par les bénéficiaires dans les bons de commande ;
- s'engager à proposer, pour validation, au responsable de site, dans un délai de deux semaines après sa visite sur site, un planning annuel d'intervention ;

- mettre jour le planning d'intervention annuel suite à chaque modification sollicitée par le service ;
- adapter la fréquence de ses interventions et la quantité de linge à traiter en fonction des éventuels pics d'activité nécessitant des passages plus fréquents ;
- pour le lot 8, être en mesure de fournir les quantités d'articles nécessaires pour chaque service, et disposer d'un stock suffisant pour faire face à d'éventuels pics d'activités entraînant une augmentation de la demande en location ;

ARTICLE 6 – CONTENU DES PRESTATIONS DE L'ACCORD CADRE POUR LES LOTS HORS LOCATION

Les bénéficiaires sont propriétaires des articles qu'ils confient aux titulaires.

Le titulaire a une **obligation de résultat** quant à la mission qui lui est confiée.

Les prestations de blanchisserie comprennent :

- La mise à disposition des réceptacles pour la collecte et la restitution des articles nettoyés ;
- L'enlèvement du linge sale ;
- Le transport vers l'entrepôt du titulaire ;
- Le marquage d'identification des équipements ;
- L'inspection des effets pour évaluation, inspection des poches que comportent les articles ;
- Le traitement par un blanchissage ou des moyens spécifiques ;
- Le cas échéant, le traitement par désinfection des articles présentant un risque bactériologique ;
- La finition et le conditionnement appropriés ou prévus pour chaque équipement ;
- La livraison sur site du linge propre ;

6.1 – Marquage d'identification des articles

Les articles entretenus par le titulaire font l'objet d'un traitement séparé par bénéficiaires et par site.

Les articles d'un bénéficiaire ne sont pas mélangés avec des articles de tiers. À cette fin, il met en œuvre les procédures décrites dans son mémoire technique.

Ainsi, tous les articles reçoivent un marquage d'identification et de traçabilité au nom des bénéficiaires et selon le site, réalisé par les titulaires, dans leurs locaux, conformément à la méthode et la technologie indiquées dans leur mémoire technique (code barre, puce électronique, ...).

6.2 – Entretien des articles - Principes généraux d'entretien

Les bénéficiaires communiquent aux titulaires, quand elles existent, les fiches techniques des articles décrivant les critères de traitement approprié, correspondant notamment aux prescriptions du fabricant, afin de déterminer le niveau de qualité.

L'attention des titulaires est appelée sur la fragilité et la spécificité de certains articles à traiter. Ils s'engagent à réaliser les prestations conformément aux règles de la profession et en appliquant un soin particulier à ces articles.

Le titulaire trie les articles pour permettre le traitement selon le processus adapté au type et à la composition des effets (vêtements, linge plat, etc.) en suivant le code d'entretien de la profession.

Les traitements de blanchissage s'appliquent aux seuls articles pour lesquels un traitement en milieu aqueux détergent est possible, sans nuire à leurs qualités d'usage et d'aspect.

D'une manière générale, le titulaire informe et conseille les services et établissements publics bénéficiaires sur la mise en œuvre du présent accord-cadre et l'entretien de leurs articles textiles, et il signale tout problème sur le traitement du linge ou problématique d'entretien de celui-ci.

6.3 – Finition et conditionnement

Les articles de type vêtement de travail sont restitués secs et repassés, sur cintre si nécessaire, triés et emballés.

Les articles de type linge plat sont restitués séchés, pliés, repassés, triés et emballés. Une attention particulière est portée lors de la mise sous emballage afin d'éviter une accumulation d'humidité résiduelle.

Les emballages d'articles sont adaptés à leur nature et à leur utilisation. Ils utilisent le moins possible de matières plastiques conformément aux engagements des titulaires précisés dans leur mémoire technique.

A la demande du titulaire et sur autorisation expresse du service bénéficiaire, dans un objectif de réduction des déchets et emballages, les articles peuvent être restitués en l'absence de tout emballage à la condition stricte qu'il n'en résulte pas une détérioration d'un ou plusieurs articles ou une réduction de la qualité générale des prestations réalisées par le titulaire.

Les articles déchirés ou tachés seront isolés et mis en paquets repérés.

Le détail des conditionnements sera précisé lors de la visite préalable et devra figurer sur les bons de commande.

6.4 – Mise en place et récupération des réceptacles et sacs à linge

Le titulaire mettra à disposition pour la durée du marché suffisamment de réceptacles permettant de récolter et livrer les articles.

Le titulaire veillera à être en capacité de fournir suffisamment de sacs à linge à destination du linge sale selon les besoins des différents sites.

Les réceptacles seront déposés sur les différents sites des bénéficiaires au plus tard cinq jours ouvrés après la visite préalable.

La récupération définitive des réceptacles par le titulaire interviendra, par défaut, à la date de la dernière livraison prévue au calendrier annuel prévisionnel précédant l'échéance du contrat.

Le titulaire pourra prendre contact, dans le mois précédant la date d'échéance du marché, avec les différents responsables de site afin de déterminer d'autres modalités de récupération des réceptacles.

6.5 – Ramassage

Le titulaire veille, dans l'exécution de ses prestations de ramassage et de livraison, au respect de l'article L. 224-7 du Code de l'environnement concernant l'acquisition de véhicules à faibles émissions et à très faibles émissions lors du renouvellement de son parc.

Les prestations de ramassage comprennent :

- L'enlèvement périodique et/ou ponctuel des articles sur les lieux d'utilisation du service ;

Chaque ramassage fait l'objet d'un bon d'intervention dont une copie est remise au responsable de site.

Ce dernier mentionne :

- La date à laquelle le ramassage a lieu ;
- L'adresse du site concerné ;
- Les coordonnées du correspondant unique du titulaire ;
- La référence de la commande ;
- La nature et la quantité d'articles ramassés ;
- Le nom des transporteurs ;
- La signature des représentants des titulaires et des bénéficiaires ;
- Les observations, le cas échéant.

Si le jour prévu sur le bon de commande pour le ramassage n'est pas un jour ouvré, celui-ci aura lieu le premier jour ouvré suivant.

Quelle que soit la forme des bons d'intervention (papiers ou dématérialisés), ils feront l'objet d'un archivage par le titulaire afin de pouvoir s'y référer en cas de litige.

6.6 – Livraison

La prestation de livraison correspond au dépôt périodique et/ou ponctuel des articles sur les lieux d'utilisation du service.

Les articles sont livrés secs, sans trace de condensation à l'intérieur des emballages.

Ils sont conditionnés et livrés de manière à ne pas abîmer ou froisser un article lors du transport ou du stockage.

Chaque livraison fait l'objet d'un bon d'intervention dont une copie est remise au responsable de site.

Ce dernier mentionne :

- La date à laquelle la livraison a lieu ;
- L'adresse du site concerné ;
- Les coordonnées du correspondant unique du titulaire ;
- La référence de la commande ;
- La nature et la quantité d'articles livrés ;

- Le nom des transporteurs ;
- La signature des représentants des titulaires et des bénéficiaires ;
- Les observations, le cas échéant.

Les modalités de réception des prestations par les bénéficiaires sont détaillées à l'article 11 du présent document.

Si le jour prévu sur le bon de commande pour le dépôt n'est pas un jour ouvré, celui-ci aura lieu le premier jour ouvré suivant entre 8h30 et 18h00.

ARTICLE 7 – CONTENU DES PRESTATIONS DE L'ACCORD CADRE POUR LE LOT LOCATION

Les prestations de location comprennent :

- la location d'articles de linges (dont une liste à valeur indicative et non exhaustive est disponible ci-après) ;
- le remplacement des articles rendus impropres à l'utilisation dans le cadre d'un usage normal ;
- le marquage d'identification des articles loués ;
- la livraison sur site du bénéficiaire des articles loués ;

Le titulaire met à disposition des articles de linge aux dimensions adaptées aux besoins exprimés par les bénéficiaires.

Pour cela, il met à disposition un stock initial dédié d'articles de linge de maison.

Les articles et leurs quantités peuvent varier, les bénéficiaires exerçant différentes missions pouvant nécessiter une plus large variété d'articles. Le bordereau de prix unitaire annexé à l'acte d'engagement contient la liste des articles pouvant être généralement demandés.

Les articles loués sont fournis en état d'usage irréprochable, conformes aux standards professionnels en vigueur dans le secteur de la location de linge, et présentent des caractéristiques de qualité, de confort, d'hygiène et de présentation équivalentes à celles d'articles neufs, sans qu'il soit exigé qu'ils soient effectivement neufs.

La durée moyenne de vie des articles et leur fréquence de renouvellement pour un usage normal sont précisées dans l'offre.

Les modalités de livraison du linge loué sont identiques à celles stipulées à l'article 6.6 du présent CCTP.

Le prestataire mettra à disposition des matériels (rolls, chariots, ...) sans supplément de prix pour la prise en charge et la restitution du linge loué. Les rolls ou chariots nécessaires au ramassage et livraison de linge loué seront fournis par le prestataire en quantité suffisante et en bon état de fonctionnement.

ARTICLE 8 – SUIVI DES PRESTATIONS

Les prestations récurrentes sont exécutées conformément au planning prévisionnel annuel, défini conjointement entre le titulaire et le service bénéficiaire lors de la visite préalable.

Les prestations ponctuelles ou spéciales (sur devis) sont exécutées selon les délais contractuels mentionnés à l'article 9 du CCAP.

ARTICLE 9 – HORAIRES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire respecte les horaires mentionnés par le service bénéficiaire lors de la visite préalable ou les horaires qui lui sont communiqués par l'administration dans le bon de commande ou par tout autre moyen.

En l'absence de toute indication, le titulaire intervient du lundi au vendredi, entre 8h30 heures et 18h00 en jours ouvrés.

ARTICLE 10 – ÉQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ

Pour chaque intervention, le prestataire doit obligatoirement fournir aux personnels intervenant sur les sites les équipements de sécurité nécessaires ainsi qu'une signalisation spécifique pour la protection des personnes au travail.

Afin de prévenir tout risque d'incident, le prestataire s'engage à mettre en place les mesures de sécurité nécessaires pour prévenir tout accident, notamment ceux liés au trafic routier et/ou piéton (triangle de signalisation, gilet haute visibilité, ...) conformes à la réglementation en vigueur et à prendre toutes les mesures collectives et individuelles pour gêner le moins possible les usagers et riverains.

Le titulaire dote son personnel d'un vêtement de travail permettant d'identifier l'entreprise. Si le titulaire dispose de vêtements nominatifs, le personnel doit porter le vêtement de travail lui étant nominativement attribué.

En outre, il prend toutes les mesures pour gêner le moins possible les usagers et les riverains, lors de chacune de ses interventions.

ARTICLE 11 – OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION DES PRESTATIONS

Les prestations sont soumises à des vérifications quantitatives et qualitatives simples, destinées à constater qu'elles répondent aux exigences imposées par l'accord-cadre. Elles ont lieu à la discrétion du bénéficiaire.

Les résultats de ces opérations de vérification pourront faire l'objet d'une transmission au titulaire.

Tout défaut constaté pourra faire l'objet de sanctions, conformément à l'article 17 du CCAP.

11.1 – Vérification qualitative des prestations

Les vérifications qualitatives auront lieu le jour de la réception des articles et porteront sur les points suivants :

- Respect des délais de livraison au regard des exigences de l'article 6.6 du présent CCTP ;
- Conformité aux exigences de qualité (propreté, odeur, humidité, état d'usage ...) ;
- Conformité de finition et conditionnement avec les exigences de l'article 6.3 du présent CCTP ;
- Demande écrite adressée au titulaire afin qu'il produise la liste des produits et détergents utilisés ainsi que leurs certifications environnementales, si elles existent ;
- Demande écrite adressée au titulaire afin qu'il produise la liste des véhicules composant son parc automobile ainsi que leur date d'acquisition par le titulaire et leur motorisation respective.

En outre, le bénéficiaire pourra effectuer une visite des locaux professionnels du titulaire, qui devra être organisée par ce dernier au maximum dix jours ouvrés après réception de la demande écrite du bénéficiaire. Le titulaire présentera à cette occasion les différents procédés et étapes de nettoyage du linge, de l'arrivée de celui-ci dans les locaux à son chargement dans les véhicules de livraison.

Le titulaire pourra également produire tout document, lié à l'exécution des prestations, dont l'existence est imposée par le présent accord-cadre ou par les normes en vigueur.

11.2 – Vérification quantitative des prestations

Les vérifications quantitatives porteront sur la conformité des quantités retournées indiquées sur le bon d'intervention avec les quantités effectivement retournées.

ARTICLE 12 – RAPPORTS D'ACTIVITÉ ANNUEL ET DE FIN DE MISSION

12.1 – Rapport annuel d'activité

Le titulaire transmet à l'acheteur (PFRA) un rapport d'activité, tous les ans, à la date d'anniversaire de l'accord-cadre.

Il doit inclure au minimum :

- Le chiffre d'affaires annuel réalisé au global, par type de prestations ;
- Le nombre et le chiffrage de commandes réalisées au titre de l'accord-cadre, par bénéficiaire.

Le titulaire peut proposer des éléments complémentaires pouvant permettre d'affiner l'analyse et prendre des décisions d'amélioration du service rendu.

Ce rapport doit être transmis à l'acheteur au plus tard dix jours ouvrés avant la date d'anniversaire du marché.

12.2 – Rapport de fin de mission

Le titulaire s'engage à remettre à l'acheteur, dans le mois précédant la date d'échéance du marché, un rapport de fin de mission.

Ce document synthétise les rapports annuels d'activité préalablement établis et comporte en outre :

- Un bilan de l'activité, quantitatif et qualitatif ;
- Un bilan synthétique des actions menées en matière environnementale et sociale ;
- Tout autre sujet permettant de retracer l'exécution des prestations et dont le titulaire aura connaissance.