
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Objet: Prestations de location-entretien du linge plat et des vêtements de travail avec gestion par Distributeurs Automatiques de Vêtements (DAV) pour le CHU Caen Normandie.

Table des matières

CHAPITRE I – OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ.....	5
1.1 - OBJET DU MARCHÉ.....	5
1.2 - PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE ET SITES DESSERVIS.....	6
1.3 - CONTEXTE PARTICULIER D'EXÉCUTION DU MARCHÉ.....	7
CHAPITRE II – DÉFINITION DES BESOINS ET CONTEXTE D'ÉVOLUTION.....	7
2.1 - OBLIGATION D'ADAPTABILITÉ ET PÉRIMÈTRES ÉVOLUTIFS.....	7
2.2 - DESCRIPTION DÉTAILLÉES DES PRESTATIONS.....	8
CHAPITRE III – MODALITÉS D'EXÉCUTION LOGISTIQUE ET MOYENS MATERIELS.....	9
3.1 – ORGANISATION DES FLUX VIA GARE AGV.....	9
3.1.1 <i>Processus de livraison (flux aller)</i>	9
3.1.2 <i>Processus de collecte (flux retour)</i>	10
3.1.3 <i>Gestion des créneaux et ordonnancement</i>	10
3.2 – VECTEURS DE TRANSPORT: COMPATIBILITÉ MATERIELS.....	10
3.3 – MODALITÉS OPÉRATIONNELLES DE LIVRAISON ET COLLECTE.....	12
3.3.1 <i>Fréquences de passage</i>	12
3.3.2 <i>Livraison des sites non rattachés (hors gare AGV)</i>	12
3.3.3 <i>Collecte et tri du linge sale</i>	12
3.4 – SÉCURITÉ ET CONTINUITÉ DE SERVICE.....	13
3.4.1. <i>Principe d'autonomie et de substitution</i>	13
3.4.2. <i>Stock stratégique “zéro rupture”</i>	13
3.4.3. <i>Continuité du système d'information et cyber-sécurité</i>	14
CHAPITRE IV – LE LINGE PLAT: PRESTATIONS ET GESTION.....	14
4.1 – MISE À DISPOSITION ET QUALITÉ DES ARTICLES.....	14
4.1.1 <i>Principe de location et qualité</i>	14
4.1.2 <i>Obligation de disponibilité: stock d'avance et stock de sécurité</i>	14
4.2 – GESTION ÉVOLUTIVE DES DOTATIONS.....	14
4.3 – TRAITEMENT, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ PATIENT.....	15
4.3.1 <i>Méthode de traitement et certification</i>	15
4.3.2 <i>Gestion du linge contaminé ou souillé</i>	16
4.3.3 <i>Exigence de résultat</i>	16
4.4 – TRI ET GESTION OPÉRATIONNELLE EN SERVICE.....	17
4.4.1 <i>Processus de tri</i>	18
4.4.2 <i>Moyens de tri</i>	18

4.4.3 Gestion des non-conformités (linge propre rejeté).....	18
4.5 – SUIVI DE TERRAIN ET VISITES QUALITÉ.....	18
4.6 – ARTICLES SPÉCIFIQUES	18
CHAPITRE V – LES VÊTEMENTS DE TRAVAIL	19
5.1 – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET DIMENSIONNEMENT (TOUS PÉRIMÈTRES).....	19
5.1.1 Typologie et standards.....	19
5.1.2 Dimensionnement du stock initial.....	20
5.1.3 Dispositif de traçabilité	20
5.2 – GESTION DU PÉRIMÈTRE "HORS DAV" (DISTRIBUTION MANUELLE)	20
5.2.1 Marquage visuel spécifique	20
5.2.2 Intégration des nouveaux arrivants	20
5.2.3 Restitution et facturation des pertes	21
5.3 – GESTION DES FLUX RH	21
5.4 – GESTION DES POPULATIONS SPÉCIFIQUES	21
5.4.1 Etudiants paramédicaux relevant du PFRS	21
5.4.2 Etudiants en médecine, externes, dfasm et internes.....	22
CHAPITRE VI – LE DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE VETEMENTS (DAV) ET ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS	23
6.1. IMPLANTATION PRÉVISIONNELLE ET CALENDRIER DE MISE EN SERVICE (DAV).....	24
6.2. ÉQUIPEMENTS COMPLÉMENTAIRES: ARMOIRES CONNECTÉES (BLOCS OPÉRATOIRES)....	25
6.3. VOLUMES ET UTILISATEURS PRÉVISIONNELS PAR ÉQUIPEMENT	25
6.4 – ATTRIBUTION DES DROITS D’ACCÈS	25
6.5 – AUTHENTIFICATION D’ACCÈS AUX SERVICES ET APPLICATIONS.....	26
6.6 – ACCÈS AU SYSTÈME D’INFORMATION ET EXIGENCES RÉSEAUX.....	26
CHAPITRE VII – CONTRÔLE QUALITÉ ET RÉFÉRENTIEL	27
7.1. CONSTITUTION DE LA QUALITHÈQUE DE RÉFÉRENCE.....	27
7.2. UTILISATION DU RÉFÉRENTIEL ET SANCTIONS.....	27
7.3 – RÉSEAU DES « RÉFÉRENTS LINGE » ET FORMATION	28
7.4 – PLAN DE PROGRÈS ET OPTIMISATION DES STOCKS	28
7.4.1. Programme de lutte contre les pertes.....	28
7.4.2. Plan d’actions correctives	29
7.4.3. Prévision de consommation et juste stock	29
CHAPITRE VIII - DÉVELOPPEMENT DURABLE, RSE ET EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES.....	29
8.1 - TRANSPORT, LOGISTIQUE ET ÉMISSIONS	29

8.2 - MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS (EAU, ÉNERGIE, CHIMIE) ET CONFORMITÉ HYGIÈNE ..	30
8.3 - ORIGINE DES ARTICLES TEXTILES ET SOURCING	30
8.4 - DÉCHETS, EMBALLAGES ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE	30
8.5 - EXIGENCES SOCIALES, CONDITIONS DE TRAVAIL ET COMPÉTENCES	31
8.6 - REPORTING RSE ET AMÉLIORATION CONTINUE	31
CHAPITRE IX– PILOTAGE DU MARCHÉ ET SUIVI D’EXÉCUTION.....	31
9.1 – PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PILOTAGE	31
9.2 – INTERLOCUTEURS ET GOUVERNANCE.....	32
9.3 – REPORTING D’EXÉCUTION	32
9.4 – RÉUNIONS DE SUIVI	33
9.5 – GESTION DES ÉCARTS ET ACTIONS CORRECTIVES	33
9.6 – DÉMARCHÉ D’AMÉLIORATION CONTINUE.....	33
CHAPITRE X – TRANCHES OPTIONNELLES	34
10.1 - TRANCHE OPTIONNELLES N°1 – DÉPLOIEMENT D’UN DAV – SITE D’ESQUIROL	34
10.2 - TRANCHE OPTIONNELLES N°2 – DÉPLOIEMENT D’UN DAV – SITE IPA.....	35
10.3 - TRANCHE OPTIONNELLES N°3 – DÉPLOIEMENT D’UN DAV – SITE CUSD.....	35
10.4 - TRANCHE OPTIONNELLES N°4 – PRISE EN CHARGE DE LA MAINTENANCE DE PREMIER NIVEAU DES DAV PAR LE TITULAIRE	35
10.5 - TRANCHE OPTIONNELLES N°5 – PRISE EN CHARGE DE LA MAINTENANCE DE PREMIER NIVEAU DES DAV LE WEEK-END ET JOUR FERIE	36
CHAPITRE XI – PÉNALITÉS	36
11.1 - LOGISTIQUE ET LIVRAISON.....	36
11.2 - QUALITÉ, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ PATIENT	37
11.3 VÊTEMENTS DE TRAVAIL ET TROUSSEAUX	37
11.4 MATÉRIEL, ÉQUIPEMENTS ET AUTOMATISMES.....	38
11.5 - PILOTAGE ET ADMINISTRATIF	39
CHAPITRE XII - MISE EN PLACE ET FIN DU MARCHÉ	39
12.1 - MISE À DISPOSITION DU LINGE	39
12.2 - PÉRIODE DE TRANSITION.....	39
12.3 - POSSIBILITÉ DE PROLONGATION DU MARCHÉ	40
12.4 - RESTITUTION DU STOCK EN FIN DE MARCHÉ	40
CHAPITRE XIII - OBLIGATION DU PRESTATAIRE	40
LISTE DES ANNEXES.....	42

CHAPITRE I – OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

1.1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions techniques relatives à **la location, l'entretien, la collecte, la livraison et la mise à disposition des articles textiles** nécessaires au bon fonctionnement du Centre Hospitalier Universitaire Caen Normandie (CHU Caen).

Le respect des exigences ci-dessous constitue une spécification technique substantielle du marché et conditionne la régularité de l'offre.

Le marché comprend notamment:

- La fourniture du linge hospitalier ;
- La fourniture des vêtements de travail ;
- La fourniture des articles spécifiques ;
- La gestion des stocks et la traçabilité du linge ;
- L'entretien et la désinfection selon les normes de prévention du risque infectieux et notamment la norme NF EN 14065 ;
- La livraison et la mise à disposition du linge propre conformément aux besoins exprimés ;
- La collecte du linge sale auprès des différents services de l'établissement ;
- La mise à disposition et la maintenance de distributeurs automatiques de vêtements (DAV) et de leurs accessoires associés ;
- Les mesures garantissant la continuité et la traçabilité du service.

Le titulaire se doit d'effectuer l'ensemble des opérations nécessaires à la bonne exécution des prestations confiées; le marché est en obligation de résultat. L'exécution des prestations se réalise conformément aux décrets, réglementations et normes en vigueur et à venir.

À ce titre, le titulaire garantit en permanence la mise à disposition d'un linge conforme, propre, en quantité suffisante et adapté aux besoins des services, permettant une prise en charge des patients dans des conditions optimales d'hygiène, de sécurité et de confort, y compris en situation dégradée.

L'exécution des prestations doit impérativement s'inscrire dans une démarche de performance environnementale. À ce titre, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des dispositifs concrets concernant:

- La logistique: Optimisation des tournées (circuits courts) et utilisation de véhicules à faibles émissions (normes EURO en vigueur, véhicules électriques ou hybrides) ;
- La gestion des déchets: Recyclage systématique des articles textiles en fin de vie et des emballages;
- Les consommables: Utilisation de produits lessiviels éco-labellisés et maîtrise des consommations d'eau et d'énergie;
- L'administration: Dématérialisation totale des échanges, comptes rendus et tableaux de suivi.

L'organisation mise en place pour répondre à ces exigences est détaillée dans une note spécifique (ou un volet dédié) de la note méthodologique remise à l'appui de l'offre.

Cette organisation tient également compte des moyens dont dispose le CHU de Caen et des contraintes de lieu, de place et de fonctionnement dont le titulaire aura pris connaissance lors de la visite organisée sur site.

1.2 - PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE ET SITES DESSERVIS

Le marché couvre les besoins en linge de l'ensemble des sites du CHU de Caen, ainsi que de ses annexes présentes et futures.

La liste des sites desservis à la notification du marché est donnée ci-dessous. Cette liste est évolutive: le périmètre pourra être modifié en cours d'exécution (ouverture, fermeture, déménagement, restructuration ou rattachement de nouvelles structures) sans que le titulaire ne puisse prétendre à une indemnisation, dès lors que ces sites se situent dans le périmètre géographique de l'agglomération caennaise.

Les sites sont répartis comme suit:

- Site Côte de Nacre (CDN): Plateau de la Côte de Nacre, comprenant notamment :
 - le CHU (HEB1 et HEB2 et Plateau médico-technique et HDJ),
 - le service technique,
 - le service pharmacie (LPA)
 - le Femme-Enfant-Hématologie (FEH),
 - le Bâtiment Biologie Recherche (BBR);
 - le Centre Universitaire des Maladies Rénales (CUMR) / Hémodialyse,
 - le Centre Universitaire de Soins Dentaires (CUSD),
 - le centre Esquirol Psychiatrie Adulte CHU Caen.
- Site de la Charité : Hébergeant l'actuelle RPA (Résidence pour Personnes Âgées) ;
- Site Clemenceau : Centre Hospitalier Régional (CHR) ;
- Colombelles : Unité Centrale de Production des repas (UCP) ;
- UCSA (Centre pénitentiaire de Caen) ;
- Centre d'Accueil Médico-Psychologique (CAMP).

Le titulaire est tenu de prendre en compte les contraintes d'accès propres à chaque site, notamment les horaires, quais de livraison, conditions de sécurité et modalités de circulation. L'Annexe 1 « Points de livraison par site et modalités associées » est communiquée à titre indicatif et reflète l'organisation actuellement en place. Le titulaire demeure libre de proposer une organisation logistique adaptée, sous réserve de la décrire précisément dans son offre et de garantir la continuité, la qualité et la sécurité des prestations attendues.

Le titulaire prend en compte la mise en service prévisionnelle, sur le site de Cote de Nacre, de deux nouveaux bâtiments prévue pour 2027-2028: l'Institut pour Personnes Âgées (IPA) et le bâtiment de Cancérologie.

Le titulaire devra, pendant la durée du marché, être en mesure d'étendre les prestations à ces nouveaux bâtiments, selon les besoins exprimés par le CHU et dans le respect des conditions techniques, logistiques et organisationnelles qui lui seront communiquées.

1.3 - CONTEXTE PARTICULIER D'EXÉCUTION DU MARCHÉ

Le présent marché s'inscrit dans un contexte particulier de réorganisation hospitalière, logistique et immobilière lié au déménagement progressif des activités vers le Nouveau CHU.

La conclusion du marché s'inscrit dans un contexte particulièrement sensible et stratégique, lié à l'opération majeure de reconstruction du CHU et au transfert progressif des services vers le nouvel établissement, dont l'ouverture est programmée à titre indicatif pour mi-avril 2027.

Cette transition implique une organisation rigoureuse afin d'assurer la continuité des soins et des services hospitaliers, sans rupture ni dégradation de la qualité pour les patients. Le nouveau titulaire du marché interviendra exclusivement dans le cadre du nouvel hôpital, ce qui signifie qu'il ne prendra pas en charge les prestations liées à l'ancien site : l'actuelle tour. Cette séparation des responsabilités nécessite une coordination étroite entre les différents acteurs pour garantir que les opérations sur l'ancien site se poursuivent sans interruption jusqu'à la date de transfert, tout en préparant efficacement la montée en charge dans le nouvel établissement.

La continuité de service demeure ainsi une priorité absolue, afin d'assurer un passage fluide et sécurisé des activités hospitalières, dans un contexte où la qualité des soins et la sécurité des patients ne peuvent être compromises.

Cette phase transitoire implique, d'une part, une montée en charge progressive du nouveau titulaire au fur et à mesure du transfert effectif des activités et, d'autre part, une diminution progressive des prestations relevant de l'organisation antérieure.

Le titulaire est expressément informé que le périmètre des prestations, les sites desservis, les points de livraison, les volumes, les fréquences, les équipements et les circuits logistiques pourront évoluer en cours d'exécution, notamment du fait de la mise en service de nouveaux bâtiments.

Le titulaire devra s'adapter à toute évolution notifiée par le CHU, afin de garantir la continuité, la qualité et la sécurité du service, notamment dans le cadre de la réorganisation des flux et de la desserte via de la **gare logistique automatisée** (gare AGV "véhicule à guidage automatisé")

CHAPITRE II – DÉFINITION DES BESOINS ET CONTEXTE D'ÉVOLUTION

2.1 - OBLIGATION D'ADAPTABILITÉ ET PÉRIMÈTRES ÉVOLUTIFS

Le titulaire reconnaît que le marché est exécuté dans un environnement évolutif et accepte par principe l'adaptation progressive des prestations, dans les conditions prévues aux pièces contractuelles, afin d'assurer la continuité, la sécurité et la performance du service.

En conséquence, les paramètres suivants sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du marché :

- Le nombre et l'implantation des DAV
- Le nombre et la localisation des armoires connectées
- Les périmètres desservis par des flux automatisés
- Les créneaux horaires et modalités de livraison
- Les volumes, typologies et dotations de linge et de vêtements de travail

Le rattachement, l'intégration ou la modification des sites annexes et périmètres desservis (notamment, à titre d'exemple, l'IPA, la Cancérologie ou tout autre site périphérique, ainsi que leurs modalités de livraison et de collecte.

Le titulaire s'engage à proposer, sans rupture de service, les adaptations techniques, organisationnelles et logistiques nécessaires à la prise en compte de ces évolutions. À ce titre, il doit :

- Proposer une organisation transitoire adaptée à chaque phase du projet ;
- Adapter ses moyens humains et matériels pour répondre aux nouvelles contraintes ;
- Mettre à jour les plannings, les dotations et les outils de suivi sans impact sur la continuité de service ni sur la sécurité des flux.

2.2 - DESCRIPTION DÉTAILLÉES DES PRESTATIONS

Le présent marché est un marché global couvrant l'ensemble des prestations nécessaires à la gestion du linge et des vêtements de travail pour le CHU de Caen et de ses sites annexes.

Le périmètre du marché intègre, de manière indissociable, les trois volets fonctionnels suivants:

- **Textile et Entretien:** Il comprend la gestion intégrée de tous les articles textiles (linge plat, grand plat, linge patient et tenues professionnelles):
 - La mise à disposition des articles, le renouvellement et la gestion du cycle de vie des produits.
 - Le traitement industriel complet (lavage, désinfection, finition) assurant la qualité microbiologique selon la norme NF EN 14065 et visuelle requise.
 - La traçabilité et l'identification:
 - Pour les vêtements de travail: Mise en œuvre impérative d'une traçabilité unitaire (technologie type RFID UHF ou équivalent) permettant le suivi individuel, la gestion des trousseaux et l'interface avec les distributeurs automatiques.
 - Pour le linge plat et grand plat: Traçabilité des flux par pesée et/ou comptage contradictoire. La mise en place d'une traçabilité unitaire (pucage du linge plat) est laissée à l'appréciation du candidat ou pourra faire l'objet d'une proposition optionnelle (variante), selon les gains économiques et opérationnels démontrés.
- **Distribution Automatisée et Systèmes d'Information.** Il comprend la mise en œuvre des moyens techniques nécessaires à la sécurisation des flux:
 - La fourniture et l'installation des automates de distribution (DAV) et de restitution, ainsi que des armoires connectées.

- Le pilotage des systèmes, incluant la fourniture de la solution logicielle, l'interfaçage avec le SI hospitalier, la gestion des droits d'accès et le reporting d'activité.
- La maintenance technique de l'ensemble des équipements mis à disposition.
- **Logistique et Flux.** Il comprend la maîtrise complète de la chaîne de transport:
 - L'organisation des tournées de collecte et de livraison sur l'ensemble des sites desservis.
 - La gestion des conditionnements et des stocks tampons pour garantir la continuité du service.

CHAPITRE III – MODALITÉS D'EXÉCUTION LOGISTIQUE ET MOYENS MATERIELS

Le présent marché s'exécute dans l'environnement logistique du Nouveau CHU. L'organisation des flux est, pour les secteurs concernés, immédiatement et impérativement conditionnée par le fonctionnement de la **gare logistique automatisée** (gare AGV "véhicule à guidage automatisé) correspondant au système de transport automatisé interne par véhicules à guidage automatique), sans préjudice des modalités de livraison traditionnelle maintenues pour certains sites, secteurs ou prestations.

Les modalités logistiques applicables, incluant les circuits AGV et les points de livraison en mode traditionnel, sont précisées en annexe n° 1 « Points de livraison par site et modalités associées »

Le titulaire met en œuvre les moyens humains, matériels et logistiques nécessaires à la bonne exécution des prestations de collecte, de transport, de livraison et de mise à disposition du linge. Les véhicules, chariots, rolls, armoires, contenants et tout autre matériel utilisé par le titulaire doivent être adaptés aux prestations à réaliser, maintenus en bon état de fonctionnement et conformes aux exigences d'hygiène et de sécurité applicables.

Le matériel utilisé ne doit en aucun cas détériorer le linge traité, les équipements logistiques, les locaux ou les installations du CHU. Le titulaire assure également la fourniture des consommables nécessaires à l'exécution des prestations relevant de son périmètre.

3.1 – ORGANISATION DES FLUX VIA GARE AGV

Le présent processus de livraison s'applique aux sites, bâtiments et secteurs desservis par la Gare Logistique AGV du CHU. Pour les autres sites et secteurs du périmètre du marché, non desservis par ce dispositif, les modalités de livraison sont précisées dans l'annexe n°1 « Points de livraison par site et modalités associées ».

3.1.1 Processus de livraison (flux aller)

- Dépôt en Gare: Le titulaire achemine le linge propre (conditionné en contenants compatibles) jusqu'au quai de la Gare Logistique AGV en Annexe 20 : Accès Plateforme Logistique. Il décharge et positionne ses contenants sur la zone d'attente départ AGV.
- Prise en charge automatisée: À partir du dépôt à quai, la logistique interne du CHU (via le système AGV) assure l'acheminement automatique vertical et horizontal jusqu'aux zones logistiques des étages.

- **Distribution terminale:** Une fois les contenants arrivés dans les zones tampons des étages (« gares d'étage » ou box logistiques) identifiées en annexe [à compléter: Cartographie des zones logistiques d'étage], la distribution finale dans les services et le rangement du linge dans les armoires de service sont assurés par la logistique interne du CHU. Le titulaire assure uniquement le chargement des DAV, selon les modalités définies pour chaque secteur. Sans accès aux étages, il lui appartient de mettre en œuvre une organisation logistique adaptée lui permettant d'assurer, à chaque livraison de linge propre, l'évacuation et la reprise du linge sale et des contenants associés depuis les zones prévues à cet effet, sans rupture du circuit.

3.1.2 Processus de collecte (flux retour)

- **Collecte en services :** La collecte du linge sale dans les services relève de la logistique interne du CHU. Le titulaire assure uniquement la mise à disposition des chariots, rolls ou autres contenants nécessaires à cette collecte.
- **Injection dans le système AGV :** Les contenants de linge sale sont acheminés par la logistique interne vers la zone de reprise AGV de l'étage, en vue de leur prise en charge par le système automatisé.
- **Récupération en gare centrale :** Une fois les contenants redescendus en gare logistique centrale par le système AGV, le titulaire en assure la reprise sur le quai dédié aux flux retour, pour évacuation.

3.1.3 Gestion des créneaux et ordonnancement

L'accès à la Gare AGV est régulé à la minute près. Le titulaire se voit attribuer des fenêtres de livraison ("Slots") strictes conformément à l'annexe n°4 : Horaires AGV CHU. Bien que le système automatisé dispose d'une marge de capacité technique, tout retard du titulaire perturbe la chaîne logistique et décale l'ensemble des flux suivants.

En conséquence:

Tout retard supérieur à 15 minutes doit être immédiatement signalé à la logistique ainsi qu'à la fonction linge afin de pouvoir prévenir les services de soins.

Ce signalement permet à la logistique de réorganiser l'injection des contenants dans le système en utilisant les marges de manœuvre disponibles, sans bloquer les autres flux hospitaliers.

En l'absence de signalement préalable, le titulaire s'expose à une attente sur quai le temps qu'un nouveau créneau d'injection se libère.

De plus, le non-respect des créneaux horaires ou l'absence de signalement expose le titulaire à l'application des pénalités pour retard, conformément aux dispositions de l'article XI « pénalités ».

3.2 – VECTEURS DE TRANSPORT: COMPATIBILITÉ MATÉRIELS

Le titulaire a la charge exclusive de la fourniture, de l'entretien et du renouvellement de l'ensemble du parc matériel.

Du fait de l'automatisation dès le démarrage du marché, le matériel de transport constitue une contrainte technique majeure.

L'intégralité des supports utilisés par le titulaire dans le cadre des flux desservis via les AGV, notamment les armoires de linge plat, rolls de vêtements et chariots grillagés, est nativement compatible avec le système AGV du CHU. Cette exigence ne s'applique pas aux supports utilisés exclusivement dans le cadre de livraisons traditionnelles, pour lesquels le titulaire peut proposer les équipements de son choix, sous réserve de leur adéquation aux contraintes du site et des prestations à assurer.

Les spécifications techniques précises et les plans cotés (gabarits, interfaces de préhension, nature des roulettes, emplacements des tags) sont définis dans l'annexe 2 : Spécifications techniques Interfaces AGV].

Le titulaire s'engage à se conformer strictement aux exigences décrites dans cette annexe, qui couvrent notamment:

- Les dimensions hors-tout limites (L x l x H) acceptées par les tunnels et ascenseurs;
- L'interface de préhension (espace libre sous châssis requis pour les fourches);
- La typologie des roulettes (dureté, pivotement, bandage, silence);
- Les systèmes d'identification requis par le WMS (emplacements réservés pour tags ou codes-barres).

Des codes-barres ou dispositifs équivalents, propres à chaque service ou point de destination, sont apposés sur les chariots ou supports concernés selon des modalités définies par le CHU. Leur positionnement doit impérativement respecter l'emplacement exact prévu à cet effet afin de garantir la bonne lecture par les systèmes de scan et d'assurer l'orientation correcte des supports dans le circuit automatisé. Un mauvais positionnement est susceptible d'empêcher l'identification du support, de perturber son adressage par l'AGV et, plus largement, de désorganiser le fonctionnement de la chaîne logistique automatisée.

À la date de publication du marché, le positionnement exact de ces dispositifs d'identification n'est pas encore définitivement arrêté. Il sera précisé ultérieurement au titulaire, qui devra s'y conformer strictement sans pouvoir se prévaloir de cette absence de définition initiale pour justifier une incompatibilité de ses supports. .

Aucun matériel ne respectant pas les critères de cette annexe ne pourra être injecté dans le circuit AGV.

Les armoires utilisées pour l'approvisionnement des unités en linge plat relèvent du parc du titulaire. À ce titre, il assure à ses frais leur fourniture, leur mise en service et leur renouvellement. Elles doivent être:

- Fermées pour garantir l'hygiène durant le transport.
- Maintenues en parfait état de fonctionnement (roues, freins, portes).
- Nettoyées et désinfectées avant chaque remplissage, conformément au protocole d'entretien (Annexe 3 Protocole d'entretien des armoires de linge)

Les équipements utilisés pour le transport, la mise à disposition et, le cas échéant, le stockage intermédiaire des vêtements de travail devront être adaptés à l'organisation logistique du CHU et aux contraintes propres aux différents sites desservis.

- Matériel de transport: Le titulaire livre les vêtements sur cintres dans des rolls penderie ou chariots compatibles AGV.
- Portants: Le titulaire fournit, lorsque l'organisation du service le nécessite, des portants fixes d'environ 150 x 60 cm, d'une capacité d'environ 200 tenues, pour le stockage dans les vestiaires ou zones tampons.
- Équipements polyvalents pour flux AGV: Afin d'optimiser les flux desservis par AGV, le titulaire propose prioritairement des équipements polyvalents de type armoire, roll ou chariot compatibles avec le système AGV, permettant le transport du linge propre plié puis, après vidage, la collecte du linge sale. Ces équipements sont, de préférence, munis d'étagères rabattables ou rétractables permettant leur reconfiguration simple et rapide entre les deux usages

3.3 – MODALITÉS OPÉRATIONNELLES DE LIVRAISON ET COLLECTE

3.3.1 Fréquences de passage

La prestation est dimensionnée pour assurer une disponibilité permanente du linge (objectif "Zéro rupture").

- Semaine: Les fréquences de livraison et de collecte actuellement constatées sont précisées site par site dans l'annexe 1 : Points de livraisons par site et modalités associés et l'annexe 4 : Horaires AGV CHU. À titre indicatif, les prestations s'effectuent aujourd'hui du lundi au samedi inclus, sauf spécificités contraires mentionnées au planning. Ces éléments sont donnés à titre informatif et ne constituent pas une organisation imposée au titulaire, lequel pourra proposer toute organisation adaptée aux besoins du CHU, dès lors que celle-ci respecte les créneaux applicables aux secteurs desservis via la gare AGV.
- Continuité (Dimanches et Fériés) : Une organisation spécifique est maintenue les dimanches et jours fériés (notamment lors des fériés accolés) pour assurer l'évacuation du linge sale et le réassort des services critiques (Réanimation, Urgences, Blocs).

3.3.2 Livraison des sites non rattachés (hors gare AGV)

Pour les sites annexes non reliés au réseau AGV et transitoirement les sites non déménagés, le titulaire assure une livraison directe comme indiqué en annexe 1.

Concrètement, le titulaire achemine le linge propre et reprend le linge sale directement dans les zones de stockage ou au sein des services, conformément aux lieux de dépose et de reprise précis définis dans l'Annexe 5 : Collecte et évacuation quotidienne du linge sale.

3.3.3 Collecte et tri du linge sale

Quel que soit le circuit de livraison (AGV ou traditionnelle), la prestation se déroule comme suit :

- Tri à la source: Le tri est effectué dans les services de soins par répartition du linge dans des sacs de couleurs différenciées (Linge plat, vêtements, souillés ou contaminés etc.).
- Moyens de tri: Pour permettre le respect du protocole de tri défini à l'Annexe 2 (Fiche de pré-tri), le titulaire a l'obligation de fournir les sacs de couleurs adéquats en quantité suffisante. Concernant les BMR: Aucun tri spécifique ni double emballage n'est requis pour le linge issu de patients porteurs de Bactéries Multi-Résistantes (BMR), le processus RABC garantissant l'élimination du risque infectieux.
- Évacuation: Pour les flux desservis via l'AGV, le titulaire évacue les sacs à chaque rotation. Les chariots livrés pleins pour le linge propre sont réutilisés, une fois vides, pour l'évacuation du linge sale, ou remplacés par des chariots dédiés selon l'organisation des circuits propre/sale définie par le CHU.

Pour les circuits en livraison traditionnelle, l'évacuation du linge sale est assurée selon les modalités logistiques propres à chaque site, au moyen des supports prévus à cet effet et dans le respect de la séparation des flux propre et sale.

3.4 – SÉCURITÉ ET CONTINUITÉ DE SERVICE

La continuité de la mission de service public hospitalier constitue une obligation de résultat absolue. Le titulaire doit garantir l'approvisionnement du linge 24h/24 et 7j/7, quelle que soit l'origine de la défaillance (interne au titulaire ou liée aux infrastructures du CHU).

Les modalités du PCA (Plan de Continuité d'Activité), destiné à garantir la continuité des prestations en cas de défaillance, d'aléa majeur ou de situation exceptionnelle sont détaillées à l'appui de l'offre.

3.4.1. Principe d'autonomie et de substitution

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour pallier une interruption du circuit normal:

- Indisponibilité des infrastructures du CHU (AGV, Ascenseurs, Quais) : Le titulaire assure la livraison et la collecte manuelle ("portage") via les circuits de secours, afin d'éviter toute rupture dans les unités de soins.
- Indisponibilité du site de production (Incendie, Grève, Panne machine) : Le titulaire doit justifier d'une solution de repli (Back-up) sur un autre site industriel capable de traiter 100% des volumes du CHU sous 24h. Les coûts de transport supplémentaires sont à la charge du titulaire.
- Indisponibilité des transports (Neige, Pénurie carburant, Panne camion) : Le titulaire doit disposer d'un parc de réserve ou d'un contrat de location prioritaire permettant d'assurer les tournées sans décalage.

3.4.2. Stock stratégique "zéro rupture"

Le titulaire constitue et maintient, sur un site sécurisé et distinct de son usine principale, un stock de sécurité permanent correspondant à 1 jour de consommation moyenne (Linge plat et Vêtements). Ce stock est sanctuarisé:

- Il est utilisé uniquement en cas de crise majeure (Sinistre usine...).
- Il doit être renouvelé régulièrement pour garantir la qualité du textile.

3.4.3. Continuité du système d'information et cyber-sécurité

En cas de panne informatique majeure ou de cyber-attaque (chez le titulaire ou au CHU), le titulaire doit être capable de basculer en mode gestion dégradée manuelle sous 2 heures:

- Livraison sur la base des dotations historiques de sécurité.
- Édition de bons de livraison manuels.
- Maintien de l'accès au linge dans les DAV).

CHAPITRE IV – LE LINGE PLAT: PRESTATIONS ET GESTION

Ce chapitre définit l'ensemble des prestations relatives au linge plat (hébergement et soins), incluant la fourniture, l'entretien, la gestion des dotations et l'accompagnement des services.

Le recensement et les quantités des articles sont répertoriés à l'annexe 1 – Descriptif et quantités du linge plat.

4.1 – MISE À DISPOSITION ET QUALITÉ DES ARTICLES

4.1.1 Principe de location et qualité

Le titulaire assure la location et l'entretien des articles. Les articles sont fongibles et doivent être livrés en parfait état de présentation. Le titulaire procède à son compte au remplacement systématique à neuf des articles usés ou dégradés (trous, tâches, perte de densité ou fréquence définie par le fabricant).

4.1.2 Obligation de disponibilité: stock d'avance et stock de sécurité

La garantie de disponibilité du linge constitue une spécification technique substantielle du marché. Le titulaire s'engage impérativement sur la mise en place de deux niveaux de stocks distincts:

- Le **Stock d'Avance** (Roulement): Le titulaire doit maintenir en permanence une dotation permettant d'avoir une journée (24h) d'avance de consommation dans les services, afin d'absorber les variations quotidiennes d'activité et les aléas mineurs de distribution.
- Le **Stock de Sécurité** (Plan Blanc): En complément, le titulaire doit constituer et maintenir un stock stratégique spécifique destiné à faire face aux situations de crise sanitaire (déclenchement du Plan Blanc, afflux massif de victimes, épidémie). Ce stock doit être immédiatement mobilisable sur demande de la Direction du CHU.

Le dimensionnement précis de ces deux niveaux de stocks (Roulement + Plan Blanc) est précisé à l'appui de l'offre.

4.2 – GESTION ÉVOLUTIVE DES DOTATIONS

La dotation de linge plat mise à disposition d'une Unité peut être modifiée à la hausse comme à la baisse à tout moment sur demande du CHU de Caen, ou après préconisation du titulaire au regard notamment du "consommé" réel, de l'activité médicale et des protocoles d'utilisation du linge.

Les retraits et suppléments sont constatés avec l'encadrement de l'unité concernée et le représentant de la fonction linge du CHU, par l'édition de l'ancienne et de la nouvelle fiche de dotation datées. À chaque évolution de dotation, le titulaire met à jour le stock loué mis à disposition de l'unité pour les articles concernés. La diminution d'une dotation s'effectue par une non-remise à disposition au CHU de Caen des articles visés.

Les protocoles de dotation applicables seront définis et/ou actualisés par le CHU, en lien avec le service d'hygiène, à compter de l'attribution du marché. À titre d'exemple, un protocole de change de lit actuellement utilisé est joint en Annexe 6 – Exemple de protocole de dotation linge.

Ces protocoles ont vocation à préciser les règles de dotation et de renouvellement du linge selon les usages des services. Une fois validés par le CHU, ils s'imposent au titulaire. Le titulaire devra les intégrer dans son organisation, les appliquer strictement et adapter ses prestations en conséquence.

À chaque mise à jour de ces protocoles, validée par le CHU, les fichiers complets sont transmis au CHU au format initial (soit au format des fichiers remis lors de l'attribution du marché ou au format précisé par le CHU lors de la mise à jour).

De même, le titulaire transmet l'ensemble du fichier des dotations au CHU à chaque mise à jour validée suivant le format CHU initial. Les fiches de dotation mises à jour sont affichées par le titulaire sous 24h dans les armoires montantes et sous 48h dans les armoires descendantes, après leur validation par le CHU.

Le non-respect de ces délais de mise à jour de l'affichage ou la non-transmission des fichiers informatiques expose le titulaire à l'application des pénalités pour "Défaut d'information et de reporting", conformément aux dispositions de l'article XI du CCTP.

4.3 – TRAITEMENT, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ PATIENT

4.3.1 Méthode de traitement et certification

La maîtrise du risque de biocontamination textile constitue une spécification technique substantielle du marché. Le titulaire doit être certifié conforme à la norme NF EN 14065, dans sa version en vigueur, pour l'unité de production dédiée au marché.

Le titulaire et son personnel sont tenus d'appliquer strictement les précautions standard d'hygiène durant toutes les phases de manipulation du linge et du matériel.

L'entretien des infrastructures et des contenants logistiques est une obligation contractuelle. À ce titre, les locaux, les rolls et les armoires de transport doivent être maintenus dans un état de propreté constant. Les fréquences d'entretien minimales sont fixées comme suit :

- Armoires à linge: Le nettoyage et la désinfection de l'intérieur des armoires doivent être réalisés de manière quotidienne. Les parois extérieures, quant à elles, font l'objet d'un entretien hebdomadaire.
- Rolls de transport (linge sale): L'ensemble des structures destinées au transport des sacs de linge sale doit être intégralement nettoyé et désinfecté chaque semaine.

4.3.2 Gestion du linge contaminé ou souillé

Le linge identifié comme contaminé (gale, puces, poux, teigne, punaises de lit...) ou souillé par des selles diarrhéiques est pré-conditionné par les services de soins. Si besoin, afin de ne pas contaminer les agents du prestataire des sacs hydrosolubles peuvent être utilisés à la charge du prestataire. Ce linge ne fait pas l'objet d'un cycle de désinfection spécifique.

4.3.3 Exigence de résultat

Pour tous les services et tout type de linge, le titulaire s'engage impérativement sur les résultats microbiologiques suivant la norme NF EN 14065 au minimum 1er niveau: absence de coliformes et ≤ 8 UFC/16cm²

Pour les services à haut risque infectieux (Oncologie, Hématologie, etc.), le titulaire fournit des kits spécifiques sous double emballage protecteur. Trois types de kits sont définis (définir la durée maximum d'utilisation):

- **Kit taie :**

1 taie

- **Kit couverture :**

1 couverture

- **Kit complet :**

2 draps

1 alèse

1 serviette de table

1 taie

2 gants de toilette

2 serviettes éponges

- **Kit bébé :**

1 drap jonquille

1 couette imprimée

2 serviettes éponges

2 gants de toilette

Le titulaire s'engage impérativement sur les résultats microbiologiques suivant la norme NF EN 14065 2eme niveau:

Valeur cible et d'alerte dans les contrôles microbiologiques du linge selon la méthode RABC

Rendre **Conforme** si ≤ 12 UFC/25cm² ET absence de champignon filamenteux, de coliformes, *Staphylococcus aureus*, Entérocoques ou *Bacillus cereus*

Sinon rendre **Non conforme**

Le titulaire et le service d'hygiène du CHU effectuent des contrôles réguliers. Tout constat de non-conformité (dépassement des seuils ou présence de champignons) entraîne:

- Le rejet du lot concerné.
- L'application immédiate des pénalités pour "Non-respect des exigences d'hygiène", conformément aux dispositions de l'article XI du CCTP.

En cas de non-conformité persistante (absence de retour à la normale sous un délai d'un mois après notification), le titulaire s'engage à fournir à ses frais exclusifs des kits stérilisés en lieu et place des kits standards, jusqu'à la normalisation prouvée des résultats. Le surcoût lié à la stérilisation reste intégralement à la charge du titulaire.

4.3.4 Adaptation aux services sensibles et sécurité patient

Le titulaire adapte ses articles et ses livraisons aux contraintes de sécurité impératives des services suivants:

- Services d'Imagerie (IRM): Interdiction absolue de livrer des articles comportant des éléments métalliques, ferromagnétiques ou des puces RFID non-compatibles.
- Santé Mentale / Psychiatrie / UCSA (Pénitentiaire): Interdiction absolue de livrer des articles comportant des cordons, liens coulissants, ceintures ou éléments pouvant présenter un risque de strangulation (risque suicidaire) ou d'arme par destination.

Tout manquement à ces exigences de sécurité entraînera l'application des pénalités prévues au chapitre relatif aux pénalités du présent marché.

4.4 – TRI ET GESTION OPÉRATIONNELLE EN SERVICE

Le linge plat livré dans les étages est stocké dans les alcôves de distribution prévues à cet effet au sein des unités de soins. Le titulaire devra tenir compte des contraintes dimensionnelles de ces espaces dans le dimensionnement des dotations, des volumes mis à disposition ainsi que des supports de stockage utilisés.

À titre indicatif, les dimensions prévisionnelles des alcôves sont les suivantes :

- **Bâtiment HEB, niveaux N1 à N5** : alcôves d'environ **2,50 m x 0,65 m** ou **3,00 m x 0,65 m** ;
- **Bâtiment PMT, niveau N3, soins intensifs** : alcôves d'environ **1,25 m x 0,80 m** ;
- **Bâtiment PMT, niveau N2, réanimation** : alcôves d'environ **6,25 m x 0,80 m** ;
- **Bâtiment PMT, niveau N2, soins continus** : alcôves d'environ **1,25 m x 0,80 m** ;
- **Bâtiment HDJ, niveaux N1 et N2** : alcôves d'environ **1,25 m x 0,80 m**.

Les hauteurs disponibles sont variables selon les zones et comprises, à titre indicatif, entre **2,40 m et 2,70 m**.

Ces dimensions sont communiquées à titre indicatif et devront être prises en compte par le titulaire afin de garantir un stockage adapté du linge propre dans les unités de soins.

4.4.1 Processus de tri

Le tri du linge sale est effectué par les agents des services de soins selon les consignes en vigueur au CHU (répartition par code couleur). Le titulaire peut proposer des améliorations du plan de tri dans son offre, sous réserve qu'elles soient validées par le CHU.

4.4.2 Moyens de tri

- Sacs: La mise à disposition des sacs nécessaires au tri s'effectue conformément aux dispositions de l'Article 3.3.3 du présent CCTP.
- Supports: Les chariots supports de sacs (chariots de tri) présents dans les services restent la propriété exclusive du CHU.

4.4.3 Gestion des non-conformités (linge propre rejeté)

Le linge livré propre mais détecté comme non-conforme par le service lors de l'utilisation (tâché, troué, déchiré, humide) est isolé par les soignants dans des sacs spécifiques identifiés (ex: "Linge à relaver").

Le linge humide ne doit pas être utilisé et constitue une non-conformité majeure. Le titulaire doit immédiatement mettre en place des mesures correctrices.

Ce linge est retourné au titulaire qui a l'obligation de le retraiter ou de le remplacer à ses frais exclusifs.

De plus, ces non-conformités sont comptabilisées. Tout constat de non-qualité expose le titulaire à l'application des pénalités pour "Défaut de qualité du linge livré", conformément aux conditions et montants définis à l'article XI du CCTP.

4.5 – SUIVI DE TERRAIN ET VISITES QUALITÉ

Des visites dans les unités sont programmées mensuellement entre le titulaire et la « Fonction Linge » du CHU qui les accompagne systématiquement. Ces réunions se font en présence de l'encadrement de l'unité (Cadre de santé) pour aborder:

- L'analyse des consommations et l'atteinte des objectifs.
- Les besoins spécifiques du service.
- Le respect de l'organisation et des consignes de tri.

Sont fixés conjointement les objectifs pour le mois suivant. Chaque unité est rencontrée au moins une fois par trimestre.

4.6 – ARTICLES SPÉCIFIQUES

Les articles spécifiques sont la propriété du CHU de Caen.

Entrent notamment dans cette catégorie les articles suivants : ceinture pelvienne, ceinture périnatale, contention cheville, contention poignet, attache malade, lève-malade, trou sangle, attache sangle, attache sangle rallonge, couverture, couverture polaire, couverture bébé, couverture fauteuil, accouche debout, hamac bébé, sangle monitoring, mop bandeau, manchon bonnette, Birdy ceinture, blanc strap, Securi drap, sécurité moufle, boule main, drap housse matelas, drap plat, taie d'oreiller, housse de couette, housse coussin allaitement, vêtements bébé, écharpe de portage, turbulette, tapis d'éveil, bavoir bébé et serviette de bain bébé.

Ces articles sont pris en charge par le titulaire dans le cadre de sa prestation de blanchissage. À ce titre, le titulaire assure leur collecte, leur traitement et leur remise à disposition dans le respect des modalités prévues au présent marché.

Les articles spécifiques sont livrés dans un délai maximum de quatre (4) jours calendaires.

Un sac de récupération au sale spécifique est mis à disposition par le titulaire, conformément à l'annexe relative au pré-tri du linge sale.

Les nouveaux articles sont marqués au nom du service bénéficiaire par le CHU de Caen. Une fois identifiés, ils sont intégrés au cycle normal de livraison.

Les modalités de livraison et de collecte des articles spécifiques sont identiques à celles applicables au linge plat.

Dans le cadre de sa prestation de blanchissage, le titulaire respecte les préconisations de lavage propres à ces articles afin d'en maintenir la qualité. La température maximale de lavage est fixée à 40 °C. Le titulaire devra toutefois mettre en œuvre les moyens adaptés, notamment l'utilisation d'une lessive désinfectante si nécessaire, afin de garantir le respect des exigences de résultat en matière d'hygiène conformément à la norme NF EN 14065.

CHAPITRE V – LES VÊTEMENTS DE TRAVAIL

Les méthodes de traitement des vêtements de travail relèvent des mêmes normes que l'entretien du linge plat.

Les caractéristiques techniques détaillées et la typologie des vêtements de travail sont répertoriées dans l'Annexe 8 – Descriptif des vêtements de travail. Les volumétries estimatives, établies sur la base des données 2025, sont précisées dans l'Annexe 7 – Quantités LP, VT, AS et DAV 2025.

5.1 – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET DIMENSIONNEMENT (TOUS PÉRIMÈTRES)

5.1.1 Typologie et standards

Les tenues dites de "circulation", composées d'une tunique et d'un pantalon mixte, constituent le standard vestimentaire du CHU. Ces vêtements sont strictement identiques, qu'ils soient distribués via le système automatisé (DAV) ou manuellement dans les services. Le titulaire devra joindre à son offre un échantillonnage complet de ces tenues, qui devront impérativement respecter les codes couleurs de la charte graphique de l'établissement. La référence actuelle Cyan 100% / Pantone 801.

Concernant les tenues de bloc, le titulaire devra respecter la différenciation colorielle imposée par l'établissement, à savoir:

- une couleur bleue réservée aux professionnels de réanimation (REA);
- une couleur verte réservée à l'ensemble des professionnels amenés à se rendre au bloc.

S'agissant des tenues spécifiques du SAMU 14, dont la couleur dominante est le blanc, elles doivent répondre à des exigences de sécurité renforcées. Le titulaire garantit leur conformité à la norme NF EN 20471 relative aux vêtements de haute visibilité (Classe 3 pour les vestes et pantalons, Classe 2 pour les chasubles). Ces tenues intègrent également un marquage dorsal spécifique par flocage mentionnant « SAMU 14 » et la fonction de l'agent.

Les autres typologies de vêtements de travail relevant du périmètre du marché, notamment les tenues de laboratoire, blouses à manches longues, pantalons, tenues de bloc, tenues des services techniques et autres vêtements spécifiques, sont décrites dans l'Annexe 8 – Descriptif des vêtements de travail, à laquelle le titulaire doit se conformer.

5.1.2 Dimensionnement du stock initial

Le titulaire assure la mise à disposition d'un stock initial suffisant pour couvrir les besoins de l'ensemble des porteurs (DAV et Hors DAV). La règle de calcul impose que chaque agent dispose d'une tenue professionnelle pour chaque jour travailler, augmentée d'une tenue de réserve mobilisable immédiatement en cas d'incident. Les quantités prévisionnelles correspondantes figurent au BPU, étant précisé qu'elles sont données à titre estimatif et devront permettre de garantir, dès le démarrage du marché, un niveau de dotation conforme aux besoins du CHU.

5.1.3 Dispositif de traçabilité

L'intégralité du parc de vêtements de travail doit être équipée d'un dispositif d'identification électronique (type puce RFID UHF ou technologie équivalente). Ce dispositif permet le suivi unitaire des articles, la gestion des flux de lavage et la traçabilité des dotations sans intervention manuelle.

5.2 – GESTION DU PÉRIMÈTRE "HORS DAV" (DISTRIBUTION MANUELLE)

Les dispositions du présent article s'appliquent exclusivement aux agents gérés en mode nominatif manuel (sites extérieurs, services non équipés de DAV).

5.2.1 Marquage visuel spécifique

En complément de la puce RFID, les tenues gérées manuellement comportent un marquage intérieur permanent, discret mais lisible, situé au niveau du col ou de la ceinture.

Ce marquage mentionne obligatoirement le numéro de porteur ainsi que le nom et le prénom de l'agent. Concernant l'acheminement, l'intitulé du Point de Livraison physique (PL) ne doit figurer sur le marquage que pour les sites annexes non rattachés à la logistique centrale, afin de sécuriser la distribution sur ces sites éloignés.

5.2.2 Intégration des nouveaux arrivants

L'intégration d'un nouvel agent débute par la transmission au titulaire, via la Lingerie Relais du CHU, des informations nécessaires (taille, Unité Fonctionnelle, Nom).

Le titulaire met à disposition de la Lingerie Relais une gamme de tailles complète ("vestiaire d'essayage") pour déterminer les besoins de l'agent.

À compter de la réception de la demande, le titulaire s'engage à livrer les articles marqués neufs sous un délai impératif de 7 jours calendaires (délai porté à 21 jours pour le sur-mesure).

5.2.3 Restitution et facturation des pertes

Lors du départ d'un agent, un délai de 2 mois laissé au CHU pour récupérer le trousseau et le restituer au titulaire court à compter de la transmission, par le CHU au titulaire, de la fiche ou de l'information formalisant le départ de l'agent concerné.

À l'issue de ce délai, le titulaire édite la liste des vêtements manquants. Le CHU dispose alors d'un délai supplémentaire de 30 jours, courant jusqu'à la fin du mois concerné, pour effectuer des recherches internes. Passé ce délai, les articles non retrouvés sont facturés au CHU selon les conditions tarifaires du marché.

Afin de limiter ces facturations, le titulaire transmet mensuellement un fichier de suivi des "retours en attente" et organise, conjointement avec la Fonction Linge du CHU, des campagnes trimestrielles de récupération. Tout vêtement précédemment facturé pour perte, qui serait retrouvé et restitué en état d'usage, donnera lieu à l'émission d'un avoir de régularisation.

5.3 – GESTION DES FLUX RH

Cet article concerne l'ensemble des porteurs (DAV et Hors DAV) et définit le pilotage des droits et dotations.

Afin d'assurer la mise à jour des droits d'accès aux distributeurs et la gestion des trousseaux manuels, le CHU de Caen informe le titulaire de l'ensemble des mouvements de personnel (embauches, mutations, départs définitifs et absences de longue durée). Cette information est transmise tous les quinze (15) jours au titulaire sous la forme d'un fichier informatique sécurisé issu de la DSI/RH. Un exemple de fichier actuellement utilisé est joint en Annexe 9 – Exemple de fichier de mouvements du personnel. Cet exemple est communiqué à titre indicatif. Le format définitif du fichier pourra être adapté en lien avec le titulaire et les services concernés du CHU.

Il incombe au titulaire d'intégrer ces données dès réception pour mettre à jour sa base de données "Porteurs". Cette mise à jour doit déclencher immédiatement les actions opérationnelles requises: création des droits pour les nouveaux arrivants, suspension des accès pour les congés longs, et clôture des comptes avec déclenchement de la procédure de restitution pour les départs.

5.4 – GESTION DES POPULATIONS SPÉCIFIQUES

5.4.1 Etudiants paramédicaux relevant du PFRS

Les étudiants paramédicaux relevant du PFRS comprennent notamment les étudiants aides-soignants, infirmiers et plus largement les étudiants des filières paramédicales concernées.

Le calendrier des stages des étudiants paramédicaux est transmis au titulaire à chaque rentrée scolaire, afin de lui permettre d'anticiper les besoins et d'organiser la mise à disposition des vêtements de travail.

Un exemple de calendrier des stages PFRS est joint en annexe 10 : Planning étudiants PFRS 2025 à titre indicatif.

Deux situations doivent être distinguées :

- **Stages réalisés au sein de l'établissement :**

Les étudiants accèdent à leurs vêtements de travail selon les modalités de distribution définies par le CHU, notamment via le ou les DAV dédiés. À ce jour, la distribution est assurée via le DAV du FEH. Les modalités définitives de desserte applicables en cours de marché seront précisées par le CHU.

- **Stages réalisés à l'extérieur de l'établissement :**

Les étudiants se voient remettre un trousseau de 5 tenues pour la durée du stage, selon les modalités définies par le CHU.

Le titulaire adapte son organisation à cette alternance entre stages internes et stages externes, en tenant compte du calendrier transmis par le CHU.

Les besoins liés aux tenues utilisées dans le cadre des travaux pratiques sont définis comme suit : il s'agit de tuniques type « Pop Art », dont les caractéristiques techniques, notamment le modèle, la composition, le grammage, le coloris et les tailles, devront être conformes aux exigences de l'établissement.

Le titulaire s'engage à adapter les quantités et la gestion de ces tenues en fonction de l'organisation pédagogique et de l'évolution des effectifs.

5.4.2 Etudiants en médecine, externes, dfasm et internes

Les modalités de gestion des vêtements de travail diffèrent selon le statut des personnes concernées, leur niveau d'études, leur période de présence au sein de l'établissement et leur mode d'accès aux tenues.

Externes en médecine

Les externes en médecine comprennent les étudiants suivants :

- **L2**, correspondant aux étudiants de 2ème année, présents uniquement dans le cadre du stage de soins infirmiers organisé durant l'été ;
- **L3**, correspondant aux étudiants de 3ème année, présents deux fois dans l'année pour des stages d'une semaine ;
- **DFASM 1**, correspondant aux étudiants de 4ème année ;
- **DFASM 2**, correspondant aux étudiants de 5ème année ;
- **DFASM 3**, correspondant aux étudiants de 6ème année.

La rentrée des externes en médecine intervient en septembre. Le CHU transmet au titulaire, dès leur disponibilité, les fichiers nécessaires à l'organisation de la mise à disposition des vêtements de travail, incluant notamment les effectifs, les affectations, les périodes de présence et les tailles.

Un exemple de calendrier des stages des externes en médecine et DFASM est joint en annexe 11 : Planning DFASM 2025-2026 à titre indicatif, afin de permettre au titulaire d'anticiper les besoins.

Externes en pharmacie

Les externes en pharmacie correspondent aux étudiants de 5ème année de pharmacie. Leurs modalités de mise à disposition des vêtements de travail sont définies par le CHU en fonction des périodes de présence, des affectations et des besoins identifiés.

Le titulaire devra prendre en compte ces effectifs dans son organisation, dès transmission des informations par le CHU.

Internes

Les internes ne sont pas intégrés dans la catégorie des étudiants en médecine suivie au titre des calendriers de stages précités.

Ils font l'objet d'une gestion spécifique liée aux changements de semestre, qui interviennent généralement :

- Début mai ;
- Début novembre.

Les internes accèdent à leurs vêtements de travail via les dispositifs de distribution par DAV prévus par le CHU. Le titulaire devra assurer la mise à disposition, le réapprovisionnement et la bonne disponibilité des tenues dans les DAV concernés, en tenant compte des fichiers transmis par le CHU, incluant notamment les effectifs, les affectations et les tailles.

Le titulaire devra adapter son organisation aux périodes de changement de semestre des internes, afin d'assurer une continuité de service et une disponibilité suffisante des vêtements de travail lors des arrivées, départs et changements d'affectation.

Les modalités définitives de gestion, de distribution et de réapprovisionnement pourront être ajustées en cours de marché par le CHU, notamment en fonction de l'évolution des effectifs, des affectations, des périodes de rentrée, des changements de semestre et de l'organisation des DAV.

CHAPITRE VI – LE DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE VÊTEMENTS (DAV) ET ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS

La mise à disposition des Distributeurs Automatiques de Vêtements (DAV) comprend les prestations suivantes:

- Fourniture, installation et exploitation: Le titulaire assure la fourniture, l'installation, la mise en fonctionnement logicielle et l'approvisionnement régulier des DAV.
- Maintenance, entretien et désinfection des équipements: Le titulaire assure, à sa charge exclusive, la maintenance préventive et curative des équipements mis en place dans le cadre du marché.

L'entretien et la désinfection des équipements, notamment des convoyeurs, cellules et interfaces tactiles, sont également à la charge exclusive du titulaire, selon un protocole rigoureux qu'il devra fournir.

Par exception, les opérations de maintenance de premier niveau sur les DAV, limitées aux incidents simples d'exploitation tels qu'un cintre coincé, un redémarrage simple ou une remise en service de premier niveau, sont prises en charge par la lingerie relais du CHU du lundi au vendredi, de 7h00 à 14h00.

Les opérations dépassant ce périmètre de premier niveau relèvent de la maintenance préventive ou curative du titulaire, dans les conditions prévues au présent CCTP. La prise en charge par le titulaire des opérations de maintenance de premier niveau en substitution de la lingerie relais, ou en extension aux week-ends et jours fériés, relève des tranches optionnelles prévues aux articles 10.4 et 10.5.

- Accès et conditions de retrait: Le retrait des tenues s'effectue via la carte professionnelle (badge). Le système repose sur la gestion de crédits: chaque agent dispose d'un crédit permanent de 2 articles par type de vêtement (ex: 2 tuniques et 2 pantalons). Le réapprovisionnement du crédit est automatique dès la restitution de l'article sale en borne de collecte.
- Capacité: Les équipements mis à disposition devront offrir une capacité de stockage adaptée aux besoins prévisionnels, aux volumes de porteurs estimés et aux contraintes d'implantation propres à chaque site. Les volumes, le nombre de porteurs et les capacités prévisionnelles par DAV sont précisés dans l'Annexe 12 – Volumes, nombre de porteurs et capacités prévisionnelles par DAV. Les éléments d'implantation sont précisés dans l'Annexe 13 – Plans S1 HEB et l'Annexe 14 – Plan de localisation du DAV FEH.

6.1. IMPLANTATION PRÉVISIONNELLE ET CALENDRIER DE MISE EN SERVICE (DAV)

L'implantation et la mise en service des DAV s'effectuent de manière progressive (à compter de janvier 2027 et avant le transfert des services vers le Nouvel hôpital, prévu à compter de mi-avril 2027). Le titulaire devra adapter son organisation aux échéances qui lui seront ainsi transmises.

À ce stade, le périmètre prévisionnel comprend:

- 1 DAV au bâtiment BBR;
- 1 DAV au bâtiment FEH;
- 3 DAV centraux au niveau des vestiaires centraux (HEB1, HEB2).

Le titulaire doit être en capacité d'adapter son calendrier d'installation, de mise en service et d'accompagnement en fonction de l'avancement réel des opérations de déménagement, de bascule et d'ouverture des locaux.

Les détails techniques de raccordement et d'implantation sont précisés dans l'Annexe 15 : "Plan raccordement électrique

6.2. ÉQUIPEMENTS COMPLÉMENTAIRES: ARMOIRES CONNECTÉES (BLOCS OPÉRATOIRES)

Le titulaire met à disposition des équipements de distribution automatisée nécessaires au regard de l'organisation cible du CHU.

À ce stade, les besoins prévisionnels identifiés sont les suivants:

- 1 équipement pour le vestiaire FEH Femme: [nombre de porteurs à compléter];
- 1 équipement pour le vestiaire FEH Homme: [nombre de porteurs à compléter];
- 1 équipement pour le vestiaire blocs opératoires Homme du Nouveau CHU : **176 utilisateurs/jour**
- 1 équipement pour le vestiaire blocs opératoires Femme du Nouveau CHU : **230 utilisatrices/jour**.

Le nombre d'équipements proposés est précisé dans l'offre, ainsi que leurs capacités, leurs modalités d'implantation et les hypothèses de dimensionnement retenues.

- Utilisateurs concernés: Personnels de bloc, vacataires et stagiaires autorisés.
- Mise en service: L'installation et la mise en configuration des armoires s'effectueront de manière progressive, en cohérence avec le calendrier de déploiement et de bascule du nouveau CHU. Ce calendrier sera communiqué au titulaire dès sa stabilisation par le CHU. Le titulaire devra adapter son organisation aux échéances ainsi transmises.

Un équipement complémentaire, de capacité plus réduite, pourra également être prévu pour d'autres catégories de personnels, notamment les personnels techniques, de sécurité, du SAMU ou autres personnels identifiés par le CHU.

6.3. VOLUMES ET UTILISATEURS PRÉVISIONNELS PAR ÉQUIPEMENT

Les volumes d'utilisateurs et les capacités prévisionnelles par équipement figurent en Annexe 12 – Volumes, nombre de porteurs et capacités prévisionnelles par DAV à laquelle le titulaire devra se conformer.

À la date de rédaction du présent CCTP, les principales implantations identifiées concernent notamment les équipements suivants: DAV BBR, DAV FEH, DAV centraux de bloc, DAV EPI, DAV CUSD et armoires connectées de blocs.

Les données détaillées de répartition par équipement, notamment en nombre de porteurs et capacité minimale de stockage, sont précisées dans l'annexe précitée.

6.4 – ATTRIBUTION DES DROITS D'ACCÈS

La gestion opérationnelle des droits d'accès et le paramétrage des profils utilisateurs sont assurés par la Fonction Linge du CHU. Les droits d'accès applicatifs sont provisionnés par l'appartenance d'un utilisateur à un groupe de sécurité dans l'annuaire Active Directory. L'application doit attribuer de

manière transparente les droits d'accès à un utilisateur sur la base du ou des groupes de sécurité auxquels il appartient.

À un groupe de sécurité Active Directory donné, l'administrateur de l'application définit les droits d'accès aux données, si possible par l'attribution d'un profil métier applicatif à un groupe de sécurité. Seuls les profils métiers applicatifs sont gérés au sein de l'application.

6.5 – AUTHENTIFICATION D'ACCÈS AUX SERVICES ET APPLICATIONS

L'authentification de connexion au service doit être réalisée à partir de l'annuaire global du CHU Active Directory. La méthode d'authentification s'effectue par lecture de carte CPE/CPS (Badge agent) puis:

- De manière privilégiée: Requête LDAP vers l'annuaire Active Directory global du CHU pour valider le nom d'utilisateur.
- En seconde possibilité: Synchronisation dynamique entre l'annuaire applicatif et l'annuaire Active Directory (noms d'utilisateurs, mots de passe, groupe de sécurité) afin que l'utilisateur puisse utiliser son compte Active Directory pour se connecter à l'application.
- Exigence stricte: Aucune création, modification ou suppression d'utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs ne doit être faite manuellement dans l'annuaire propre de l'application.

6.6 – ACCÈS AU SYSTÈME D'INFORMATION ET EXIGENCES RÉSEAUX

Le titulaire et ses éventuels sous-traitants intervenant sur les équipements raccordés au système d'information du CHU sont tenus de respecter strictement les règles de sécurité informatique en vigueur au sein de l'établissement.

À ce titre :

- Le titulaire s'engage à respecter la **charte d'accès et d'utilisation du système d'information du CHU**, fournie en **annexe 16** du présent CCTP.
- L'ensemble des intervenants du titulaire devra prendre connaissance de cette charte et s'y conformer strictement avant toute intervention.

Par ailleurs :

- Tous les équipements, logiciels et solutions fournis dans le cadre du marché et nécessitant un raccordement au réseau du CHU devront être **strictement conformes aux exigences techniques et de sécurité du réseau informatique de l'établissement**.
- Ces exigences sont définies dans le document intitulé « **Cahier des charges du réseau informatique du CHU** », fourni en **annexe 17** du présent CCTP.

Le titulaire est seul responsable de la conformité de ses équipements et de leur compatibilité avec l'infrastructure du CHU.

6.7 – RÉVERSIBILITÉ ET PROPRIÉTÉ DES DONNÉES

L'intégralité des données contenues dans le système (fichiers agents, historiques de consommation, numéros de puces RFID) est la propriété exclusive du CHU de Caen.

En cas de fin de marché ou de résiliation, le titulaire s'engage à restituer l'intégralité de ces bases de données sous un format standard et exploitable (type .CSV ou .XLS) sous un délai de 15 jours calendaires. Cette restitution doit permettre une reprise immédiate des données par un nouveau système sans perte d'information.

CHAPITRE VII – CONTRÔLE QUALITÉ ET RÉFÉRENTIEL

7.1. CONSTITUTION DE LA QUALITHÈQUE DE RÉFÉRENCE

La qualité visuelle, tactile et technique des articles livrés doit être constante et conforme aux standards hospitaliers.

À ce titre, une « Qualithèque » de référence est constituée dès la notification du marché.

- Base de référence: Les échantillons de linge plat et de vêtements de travail remis par le titulaire lors du dépôt de son offre constituent les « témoins de référence ». Ces articles seront conservés par la Fonction Linge du CHU comme base de comparaison qualitative des articles proposés et livrés au titre du marché
- Critères d'évaluation: La Qualithèque définit les seuils d'acceptabilité sur les points suivants:
- Blancheur et colorimétrie: Absence de grisaillement ou de jaunissement par rapport au témoin neuf.
- Aspect de surface: Absence de boulochage excessif, de déchirures ou d'usure prématurée des fibres.
- Finition: Qualité des coutures, tenue des boutons/pressions et intégrité des puces RFID.
- Propreté: Absence totale de taches résiduelles (auréoles, sang, iode, moisissures).

7.2. UTILISATION DU RÉFÉRENTIEL ET SANCTIONS

Ce référentiel sert de base unique lors des contrôles contradictoires effectués dans les services ou lors des audits à l'usine.

- Linge non-conforme: Tout article jugé non-conforme par rapport au témoin de la Qualithèque (usé, taché, gris) sera immédiatement isolé par le CHU.
- Obligation du titulaire: Le titulaire a l'obligation de retirer ces articles du circuit de livraison et de les remplacer par des articles neufs à ses frais exclusifs.

Les constatations de non-conformité (articles tachés, troués ou usés livrés dans les services) font l'objet d'un relevé contradictoire. L'application des sanctions financières liées à ces manquements s'effectuera conformément au tableau des pénalités.

7.3 – RÉSEAU DES « RÉFÉRENTS LINGE » ET FORMATION

Le titulaire accompagne le CHU dans l'animation du réseau des agents « Référents Linge », désignés sur la base du volontariat par la Direction des Soins. Ce réseau est le levier principal pour la maîtrise des consommations et du tri en service.

- Programme de formation trimestriel: Le titulaire a l'obligation de programmer et d'animer des sessions d'information et de formation chaque trimestre. Ces sessions visent à former les Référents sur:
 - Les protocoles d'utilisation optimale du linge (plat et vêtements).
 - Les consignes de tri et de pré-désinfection (RABC).
 - La prévention du risque infectieux qui comprend les thématiques de l'hygiène des mains, de l'hygiène respiratoire, le bionettoyage, la tenue professionnelle.
 - L'analyse des dérives de consommation constatées dans leurs services respectifs.
- Moyens de sensibilisation: En complément des réunions, le titulaire déploie des outils de communication de proximité visant à accompagner les bonnes pratiques des agents hospitaliers en matière d'utilisation du linge et des vêtements de travail. Ces actions peuvent prendre la forme d'affichages, de supports visuels ou de tout autre outil de sensibilisation adapté.

Le titulaire réalise au minimum une action de sensibilisation par an, et peut être amené à proposer ou déployer des actions complémentaires à la demande du CHU, notamment des services utilisateurs ou de la Fonction Linge.

Tous les supports sont validés par le CHU avant diffusion.

7.4 – PLAN DE PROGRÈS ET OPTIMISATION DES STOCKS

Le titulaire s'engage dans une démarche proactive et constante de réduction des pertes et d'optimisation des volumes de linge (plat et vêtements). Cette mission de conseil fait partie intégrante de la prestation de gestion et a pour objet de garantir une allocation adaptée des articles, de prévenir les situations de surstockage et de rupture, d'améliorer le suivi des consommations et de renforcer la maîtrise économique du marché.

Elle comprend :

7.4.1. Programme de lutte contre les pertes

Le titulaire déploie une stratégie dédiée à la réduction des disparitions de linge sans surcoût pour l'établissement.

Actions de terrain: Organisation de campagnes de récupération trimestrielles sur l'ensemble des sites (en présence de la Fonction Linge) et optimisation dynamique des dotations.

Analyse des dérives: Le titulaire doit proposer une méthodologie d'analyse rigoureuse (type Loi de Pareto 80/20, méthode des « 5 Pourquoi » ou tout outil d'analyse de données équivalent ou supérieur) permettant d'identifier les causes racines des pertes (services critiques, articles spécifiques, horaires, etc.).

7.4.2. Plan d'actions correctives

Pour chaque dérive majeure identifiée, le titulaire soumet au CHU un plan d'actions ciblé. Les actions proposées devront être adaptées aux contraintes de fonctionnement des services concernés et présenter un caractère réaliste et opérationnel. Le suivi de ces actions est présenté lors de chaque Comité Technique (COPIL).

7.4.3. Prévision de consommation et juste stock

Le titulaire met à disposition du CHU son expertise afin d'abaisser le niveau de stock immobilisé:

- Analyse prédictive: Établissement de prévisions de consommation par service en tenant compte de la saisonnalité et de l'activité médicale.
- Alertes automatiques: Le système d'information du titulaire doit être paramétré pour générer une alerte immédiate dès qu'une consommation anormale ou une rupture de stock est détectée sur un service.

7.4.4. Reporting mensuel d'aide à la décision

Pour soutenir ce plan de progrès, le titulaire transmet mensuellement un rapport détaillé par service:

- Pour les Vêtements (VT): Extraction des "articles en attente de retour" (nom de l'agent, service, date de sortie) pour permettre au CHU d'agir avant la facturation des pertes.
- Pour le Linge Plat (LP): État des consommations réelles vs dotations théoriques avec mise en évidence des dérives.
- Impact financier: Récapitulatif des coûts par service et des avoirs pour articles retrouvés.

CHAPITRE VIII - DÉVELOPPEMENT DURABLE, RSE ET EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à intégrer une démarche de responsabilité sociétale (RSE) et de réduction des impacts environnementaux, en cohérence avec les objectifs de développement durable de l'acheteur et les contraintes d'hygiène hospitalière.

Cette démarche vise notamment:

- La réduction des émissions liées au transport et à la logistique,
- La réduction des consommations d'eau, d'énergie et de produits chimiques,
- La prévention et la réduction des déchets,
- L'allongement de la durée de vie des textiles (réparation, réemploi, renouvellement raisonné),
- L'amélioration continue et la transparence via des indicateurs de suivi.

8.1 - TRANSPORT, LOGISTIQUE ET ÉMISSIONS

Le titulaire met en œuvre une organisation logistique visant à limiter l'empreinte carbone des prestations, notamment par:

- L'optimisation des tournées (mutualisation, réduction des kilomètres à vide, planification),

- La limitation des rotations inutiles et des livraisons partielles non justifiées,
- L'utilisation, dans la mesure du possible, de véhicules à faibles émissions (normes Euro, motorisations alternatives) et de pratiques d'éco-conduite,
- La mise en place d'un plan de continuité limitant les solutions fortement émissives en situation dégradée.

Le titulaire fournit à l'acheteur, dans le cadre du reporting, des éléments de suivi relatifs à l'activité transport: kilomètres réalisés, nombre de rotations, typologie de véhicules utilisés et actions d'optimisation mises en œuvre annuel

8.2 - MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS (EAU, ÉNERGIE, CHIMIE) ET CONFORMITÉ HYGIÈNE

Le titulaire s'engage à maîtriser et réduire les consommations de ressources nécessaires au traitement du linge, sans dégrader la qualité sanitaire. À ce titre, il met en œuvre:

- Des programmes de lavage optimisés (charges, températures, temps), compatibles avec les exigences RABC et les protocoles en vigueur,
- Une démarche de réduction et de maîtrise des produits lessiviels et désinfectants (dosages, substitution lorsque possible),
- Des actions d'efficacité énergétique (récupération de chaleur, maintenance préventive des équipements, suivi des consommations),
- La prévention des rejets non maîtrisés (procédures et contrôles internes).

Le titulaire est en mesure de présenter, sur demande de l'acheteur, les fiches techniques et/ou fiches de données de sécurité (FDS) des produits utilisés, ainsi que les actions engagées pour limiter leurs impacts.

8.3 - ORIGINE DES ARTICLES TEXTILES ET SOURCING

Dans une optique de transparence et de durabilité, le titulaire apporte les précisions suivantes:

- Le titulaire informe le CHU de l'origine de fabrication (filature, tissage, confection) des articles. Une attention particulière est portée aux textiles limitant les transports longue distance et garantissant le respect des normes sociales (OIT).
- Qualité des fibres: Choix de textiles favorisant la longévité et limitant le boulochage pour réduire le taux de réforme.

8.4 - DÉCHETS, EMBALLAGES ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Le titulaire s'engage à limiter les déchets générés par l'exécution du marché et à favoriser des solutions réutilisables lorsque cela est compatible avec l'hygiène hospitalière:

- Réduction des emballages et suremballages,
- Limitation des consommables à usage unique lorsque des alternatives réutilisables existent et sont validées par l'acheteur,

- Tri et valorisation des déchets sur son site (cartons, plastiques, textiles réformés, etc.), selon les filières disponibles,
- Réparation des textiles et optimisation de leur durée de vie avant réforme.

Les pratiques de gestion des déchets et de valorisation, ainsi que les filières utilisées pour les textiles réformés sont détaillées à l'appui de l'offre.

8.5 - EXIGENCES SOCIALES, CONDITIONS DE TRAVAIL ET COMPÉTENCES

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation sociale et du travail applicable à ses personnels et sous-traitants, et à promouvoir de bonnes conditions d'exécution, notamment:

- Formation des personnels aux règles de prévention du risque infectieux (hygiène des mains, hygiène respiratoire, bionettoyage, tenue...), de sécurité et aux bonnes pratiques environnementales (éco-conduite, tri, utilisation maîtrisée des produits),
- Prévention des risques professionnels liés à la manutention, aux produits chimiques et aux contraintes de cadence,
- Stabilité et continuité des équipes intervenant sur site dans la mesure du possible (pour sécuriser la qualité et la connaissance des contraintes hospitalières).

8.6 - REPORTING RSE ET AMÉLIORATION CONTINUE

Le titulaire met en place un suivi RSE intégré au reporting du marché et présente, au minimum à fréquence annuelle (et à la demande en comité de pilotage), un bilan comprenant:

- Actions mises en œuvre sur l'année,
- Indicateurs de suivi (au minimum: consommations eau/énergie rapportées à l'activité, actions de réduction, gestion des déchets, éléments relatifs au transport),
- Plan d'amélioration continue pour l'année suivante, avec objectifs et échéances.

CHAPITRE IX– PILOTAGE DU MARCHÉ ET SUIVI D'EXÉCUTION

9.1 – PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PILOTAGE

Le titulaire assure un pilotage régulier de l'exécution du marché en lien avec les représentants désignés du CHU de Caen.

Ce pilotage a pour objet de garantir la continuité, la qualité, la traçabilité et l'adaptation des prestations sur l'ensemble du périmètre du marché.

À ce titre, le titulaire met en place une organisation de suivi permettant:

- d'assurer la remontée régulière des données d'exploitation;
- d'identifier les écarts, incidents ou dérives éventuels;
- de proposer et suivre les actions correctives nécessaires;
- d'accompagner les évolutions d'organisation, de périmètre ou de fonctionnement décidées par le CHU.

9.2 – INTERLOCUTEURS ET GOUVERNANCE

Le titulaire désigne, dès la notification du marché:

- un interlocuteur contractuel, chargé du suivi global du marché;
- un ou plusieurs interlocuteurs opérationnels, chargés du suivi quotidien des prestations.

Le CHU désigne ses représentants pour le suivi technique, logistique et fonctionnel du marché.

Le titulaire veille à la continuité de ces interlocuteurs autant que possible et informe sans délai le CHU de toute modification dans l'organisation de pilotage.

9.3 – REPORTING D'EXÉCUTION

Le Comité Technique (COPIL) a pour objet d'assurer le suivi régulier de l'exécution du marché, d'analyser la qualité des prestations réalisées, d'examiner les éventuelles difficultés rencontrées et de définir, le cas échéant, les actions correctives ou mesures d'amélioration à mettre en œuvre. Il constitue un temps d'échange opérationnel entre le CHU et le titulaire, permettant de piloter la prestation et d'adapter l'organisation aux besoins constatés.

Le titulaire assiste trimestriellement au Comité Technique et présente, à cette occasion, un reporting d'exécution trimestriel permettant au CHU de disposer d'une vision consolidée et analytique de l'exécution des prestations sur la période écoulée.

Ce reporting est présenté sous la forme d'un support de type **PowerPoint** ou équivalent, structuré et synthétique, permettant une lecture claire des principaux indicateurs, constats, points de vigilance et actions à engager.

À l'issue du Comité Technique, le titulaire transmet au CHU la version définitive du support présenté, intégrant le cas échéant les observations, compléments ou demandes formulés en séance. Cette transmission intervient dans un délai maximum de **cinq jours ouvrés** suivant la réunion, par voie électronique, aux interlocuteurs désignés par le CHU.

Lorsque le reporting comporte des données chiffrées détaillées, le titulaire transmet également les fichiers sources correspondants dans un format exploitable et modifiable, notamment sous format **Excel**, afin de permettre au CHU de procéder à ses propres analyses, extractions ou contrôles.

Le reporting comprend notamment :

- les principales données d'activité du marché ;
- les volumes de linge traités, livrés, repris et facturés ;
- les consommations par typologie d'articles, service, site ou point de livraison ;
- les données relatives aux vêtements de travail, aux dotations, aux mouvements de trousseaux et aux pertes ;
- les données relatives aux DAV et équipements associés : taux de disponibilité, incidents, interventions, délais de résolution, réapprovisionnements et anomalies constatées ;
- les incidents, réclamations, non-conformités et actions correctives engagées ;
- les indicateurs de qualité, d'hygiène, de continuité de service et de respect des délais ;

- les éléments de suivi environnemental, notamment les consommations d'eau, d'énergie, de produits lessiviels, les données transport et les actions de réduction des impacts environnementaux ;
- l'état d'avancement des plans d'actions, mesures d'amélioration et points de vigilance identifiés lors des précédents comités.

Le contenu détaillé du reporting, ses destinataires, son format et ses modalités de transmission peuvent être adaptés en cours d'exécution, à la demande du CHU, afin de tenir compte de l'évolution du besoin, de l'organisation des prestations et des outils de pilotage mis en place.

9.4 – RÉUNIONS DE SUIVI

Des réunions de suivi sont organisées entre le titulaire et le CHU à une fréquence **hebdomadaire**, afin d'assurer le pilotage opérationnel courant des prestations.

Ces réunions ont notamment pour objet :

- De faire un point sur l'exécution des prestations depuis la dernière réunion ;
- De signaler et traiter les incidents, anomalies ou difficultés en cours ;
- De coordonner les actions immédiates à mettre en œuvre ;
- De suivre les actions correctives en cours et les échéances associées ;
- D'anticiper les événements ou contraintes susceptibles d'impacter l'organisation des prestations à court terme.

Le titulaire établit, après chaque réunion, un relevé ou compte rendu retraçant les points examinés, les décisions prises, les actions attendues, les responsables identifiés et les échéances associées.

9.5 – GESTION DES ÉCARTS ET ACTIONS CORRECTIVES

Tout incident, dysfonctionnement, anomalie, non-conformité ou difficulté d'exécution identifié par le titulaire ou signalé par le CHU fait l'objet d'une analyse et, le cas échéant, de la mise en œuvre d'actions correctives adaptées.

Le titulaire s'engage à :

- prendre en compte sans délai les signalements du CHU;
- analyser les causes des écarts constatés;
- proposer les mesures correctives, préventives ou organisationnelles nécessaires;
- assurer un suivi de leur mise en œuvre jusqu'à résolution complète.

Lorsque la situation le justifie, le CHU peut demander au titulaire la formalisation d'un plan d'actions précisant les mesures retenues, les délais de mise en œuvre et les modalités de suivi.

9.6 – DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Le titulaire inscrit l'exécution du marché dans une logique d'amélioration continue.

À ce titre, il peut proposer au CHU toute mesure de nature à :

- améliorer la qualité de service;
- fiabiliser les organisations et les circuits;
- faciliter l'exploitation et le suivi du marché;
- optimiser les conditions d'exécution, dans le respect des exigences techniques, fonctionnelles et organisationnelles définies par les pièces du marché.

Aucune évolution proposée par le titulaire ne peut être mise en œuvre sans validation préalable du CHU lorsqu'elle impacte l'organisation des services, les circuits, les modalités d'exploitation ou les conditions d'exécution du marché.

CHAPITRE X – TRANCHES OPTIONNELLES

Sous réserve d'affermissement par le CHU, le marché pourra inclure la mise en place de dispositifs de distribution automatisée de vêtements, dits DAV, sur certains sites ou bâtiments identifiés.

Pour chaque tranche optionnelle affermie, la prestation comprend notamment :

- la fourniture, l'installation et la mise en service d'un DAV adapté aux contraintes du site concerné ;
- la constitution du stock initial de tenues nécessaires à son fonctionnement ;
- l'intégration du dispositif dans les circuits logistiques existants, notamment la collecte, le lavage et la redistribution ;
- le paramétrage du dispositif et son intégration dans l'organisation retenue par le CHU ;
- la formation des utilisateurs, des référents et des équipes logistiques concernées.

Les volumes indiqués ci-après sont fournis à titre prévisionnel. Ils pourront évoluer en fonction des besoins réels des sites, de l'organisation retenue, des effectifs concernés et des modalités de fonctionnement arrêtées avec le titulaire.

Pour chaque site concerné, le titulaire devra proposer un dimensionnement adapté du DAV et des flux associés, notamment en matière de stock, de rotation, de capacité de distribution et de réapprovisionnement, afin de garantir la continuité de service et d'éviter toute rupture d'approvisionnement.

10.1 - TRANCHE OPTIONNELLES N°1 – DÉPLOIEMENT D'UN DAV – SITE D'ESQUIROL

Sous réserve d'affermissement, cette tranche optionnelle concerne le déploiement d'un DAV sur le site d'Esquirol.

À titre indicatif, les volumes annuels estimatifs de tenues à intégrer dans ce dispositif sont les suivants :

- Tuniques : 8 436 unités, dont 6 096 tuniques femmes et 2 340 tuniques hommes ;
- Pantalons mixtes : 6 552 unités ;
- Blouses : 1 716 unités ;
- Parkas : 96 unités.

10.2 - TRANCHE OPTIONNELLES N°2 – DÉPLOIEMENT D’UN DAV – SITE IPA

Sous réserve d’affermissement, cette tranche optionnelle concerne le déploiement d’un DAV dans le bâtiment IPA.

À titre indicatif, les volumes annuels estimatifs de tenues à intégrer dans ce dispositif sont les suivants :

- Blouses : 780 unités ;
- Vestes polaires : 228 unités ;
- Pantalons : 12 648 unités ;
- Blousons EPISHOK : 168 unités ;
- Pantalons EPISHOK : 240 unités ;
- T-shirts : 240 unités ;
- Tuniques : 14 172 unités, dont 12 252 tuniques femmes et 1 920 tuniques hommes.

10.3 - TRANCHE OPTIONNELLES N°3 – DÉPLOIEMENT D’UN DAV – SITE CUSD

Sous réserve d’affermissement, cette tranche optionnelle concerne le déploiement d’un DAV sur le site CUSD.

À ce stade, les volumes prévisionnels de tenues, les effectifs concernés, les typologies d’articles à intégrer ainsi que les modalités précises d’organisation ne sont pas encore arrêtés.

Ces éléments seront communiqués au titulaire par le CHU au moment de l’affermissement de la tranche, ou préalablement à celui-ci si les données sont disponibles. Ils permettront au titulaire de proposer un dimensionnement adapté du DAV, du stock initial, des rotations et des flux logistiques associés.

Le titulaire devra, sur la base des informations transmises par le CHU, garantir une mise en œuvre compatible avec les besoins du site, les contraintes logistiques existantes et l’objectif de continuité de service.

10.4 - TRANCHE OPTIONNELLES N°4 – PRISE EN CHARGE DE LA MAINTENANCE DE PREMIER NIVEAU DES DAV PAR LE TITULAIRE

Une tranche optionnelle pourra être affermée dans le cas où l’organisation interne du CHU ne permettrait plus d’assurer les opérations de maintenance de premier niveau des dispositifs de distribution automatisée de vêtements (DAV), objets de la tranche ferme.

Sous réserve d’affermissement, le titulaire assure l’ensemble des opérations de maintenance de premier niveau, incluant notamment le traitement des incidents simples d’exploitation (cintre coincé, redémarrage de poste informatique, remise en service de premier niveau).

Ces interventions sont réalisées sur la plage horaire suivante : du lundi au vendredi, de 7h00 à 14h00.

Le titulaire propose une organisation adaptée permettant de garantir la continuité de service et la disponibilité des équipements, dans le respect des exigences contractuelles.

Cette tranche a vocation à se substituer à l'organisation interne assurée par la lingerie relais, sans dégradation du niveau de service attendu.

10.5 - TRANCHE OPTIONNELLES N°5 – PRISE EN CHARGE DE LA MAINTENANCE DE PREMIER NIVEAU DES DAV LE WEEK-END ET JOUR FERIE

Une tranche optionnelle pourra être affermie afin d'étendre aux week-ends et jours fériés la prise en charge, par le titulaire, des opérations de maintenance de premier niveau des dispositifs de distribution automatisée de vêtements, objets de la tranche ferme.

Cette tranche a pour objet d'assurer une continuité de service en dehors des plages couvertes par l'organisation interne du CHU ou, le cas échéant, par la tranche optionnelle n°4.

Les interventions réalisées au titre de la présente tranche portent sur le même périmètre de maintenance de premier niveau que celui défini à l'article 10.4 du présent CCTP.

Sous réserve d'affermissement, le titulaire propose une organisation adaptée aux samedis, dimanches et jours fériés, en précisant dans son offre les modalités de prise en charge, les plages horaires couvertes, les délais d'intervention, les moyens mobilisés ainsi que les modalités de traçabilité des interventions.

Les incidents nécessitant une intervention technique corrective plus lourde restent traités selon les modalités de maintenance corrective prévues au présent CCTP.

CHAPITRE XI – PÉNALITÉS

Le présent chapitre définit les pénalités applicables en cas de manquement du titulaire à ses obligations contractuelles, telles que définies dans le présent CCTP et les autres pièces du marché.

Ces pénalités ont pour objet d'assurer le respect des exigences en matière de qualité des prestations, de continuité de service, de sécurité, de traçabilité et de performance logistique.

Elles sont applicables dans les conditions prévues au CCAP et peuvent être mises en œuvre pour chaque manquement constaté. Sauf disposition contraire, les pénalités sont cumulables entre elles. Leur application n'exclut pas la mise en œuvre d'autres mesures contractuelles prévues au marché.

11.1 - LOGISTIQUE ET LIVRAISON

Cette catégorie regroupe tout ce qui touche au flux physique, aux horaires et à l'exactitude des livraisons.

Réf	Manquement	Montant / Formule
L1	Non-respect d'un créneau réservé en gare logistique centrale (dépôt ou reprise)	1 000 €
L2	Dépôt hors zone dédiée, non-conformité de dépôt (quai, emplacement, identification)	1 000 € (par occurrence)
L3	Non-respect de l'ordonnancement des livraisons et collectes, notamment sur les sites annexes et circuits hors AGV, hors cas déjà prévus aux lignes L1 et L2	150 € (par défaut constaté)
L4	Non-respect du calendrier de montée en charge suite à l'emmenagement des services	2000 € (par cas constaté)
L5	Défaut de mise à disposition du stock initial en début de marché	110 % de la valeur annuelle TTC estimée
L6	Non-conformité entre bordereaux d'expédition et articles réceptionnés	50 €
L7	Non-respect des modalités de livraison indiquées au CCTP (type chariot, étiquettes, etc.)	500 € par jour
L8	Non-respect du délai de traitement des articles spécifiques	100 € (par manquement)
L9	Non respect des zones de circulation (blocage circuit AGV)	500 € par cas constaté

11.2 - QUALITÉ, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ PATIENT

Regroupe la conformité des articles, le respect des normes (RABC) et la sécurité (objets dangereux).

Réf	Manquement	Montant / Formule
Q1	Défaut de mise à disposition d'une famille d'articles	20 € (par famille / armoire)
Q2	Défaut de qualité d'un article suite aux contrôles d'armoires	1 € + remplacement
Q3	Non-remplacement d'un article non conforme	1 € + remplacement
Q4	Article manquant	1 € + remplacement
Q5	Article non conforme à la qualithèque (échantillons début marché)	1 € + remplacement
Q6	Non-respect NF EN 14065 ou méthode RABC	500 € (par jour) jusqu'à remise en conformité
Q7	Non-respect du protocole de lavage du linge contaminé	500 € (par jour)
Q8	Kits protégés double emballage: non-respect des limites définies par l'hygiène	Action corrective puis sous 1 mois passage en kit stérile jusqu'à la normalisation du résultat
S1	Manquement aux exigences de sécurité en environnement à risques spécifiques (IRM, santé mentale...)	500 € (par famille) et remplacement

11.3 VÊTEMENTS DE TRAVAIL ET TROUSSEAUX

Concerne spécifiquement les tenues des agents et la gestion des données associées.

Réf	Manquement	Montant / Formule
VT1	Défaut de marquage	10 € (par porteur) si absence de marquage ; 1 € (par porteur) si erreur de marquage+ remplacement
VT2	Retard de marquage	2 € (par jour / porteur)
VT3	Prestation de couture non effectuée	10 € (par article)
VT4	Déformation des vêtements de travail selon qualithèque (échantillons début marché)	20 € (par article/porteur) +remplacement
VT5	Retard de mise à disposition du trousseau d'un agent	[7 € / semaine] + [10 € / mois]
VT6	Vêtement de travail non livré	100€ par PDL et par jour
VT7	Défaut de transmission ou de conformité de l'extraction mensuelle des tenues nominatives	500 €*

*Cette pénalité est justifiée par l'impossibilité d'imputer correctement les coûts aux services et unités fonctionnelles en l'absence de données fiables, générant un risque financier et comptable pour l'établissement.

11.4 MATÉRIEL, ÉQUIPEMENTS ET AUTOMATISMES

Pénalités concernant les contenants (rolls, armoires) et les distributeurs automatiques.

Réf	Manquement	Montant / Formule	Observations / État
DAV1	Défaut de réapprovisionnement du DAV en tenue	400 € (par jour constaté)	En cas d'absence d'une référence ou d'une taille dans le DAV, lorsque le défaut persiste pendant deux jours consécutifs après signalement au prestataire.
DAV2	Non-respect du délai de mise en place du DAV	1000 € par jour de retard décompté à partir de la 12 ^{ème} semaine, à compter de la notification + non règlement de la location sur cette même période	En cas de retard dans la mise en place opérationnelle du DAV (installation complète et distribution effective conforme aux besoins définis) En l'absence de mise en service effective, aucune facturation ne pourra être engagée au titre du service non réalisé, conformément au principe du service fait.
DAV3	Non-application du plan de continuité de service en cas de panne DAV conformément à l'article 12 du CCAP.	50 euros par heure + non règlement de la location sur cette même période	En l'absence de service effectif, aucune facturation ne pourra être engagée pour la période d'indisponibilité, conformément au principe du service fait.
DAV 4	Défaut de fiabilité, de mise à jour ou d'intégrité des données du logiciel DAV	150 € Par mois de constatation (jusqu'à remise en conformité)	Applicable en cas d'écart significatif et récurrent entre les données informatiques et le stock physique, non corrigé dans un délai de 5 jours ouvrés après signalement par le CHU. La pénalité est appliquée par mois concerné jusqu'à remise en conformité.
SI1	Absence d'accès effectif aux logiciels de pilotage (armoires, DAV)	200 € (par mois)	
M1	Défaut de mise à disposition des équipements logistiques (rolls, chariots, portants, porte-cintres,)	10 € (par matériel)	
M2	Défaut d'entretien des équipements logistiques (rolls, chariots, portants, porte-cintres, armoires)	100 € (par matériel)	
M3	Défaut de retrait et de mise à disposition des porte-cintres pleins	20 € (par porte-cintre)	
M4	Non-respect du protocole de nettoyage des armoires de linge tel que défini au CCTP	100 € (par armoire)	
M5	Dégradation lors manipulation du matériel appartenant à l'établissement (exemple : portes)	100 € par matériel Les frais de réparation ou de remplacement restent intégralement à la charge du prestataire.	
M6	Défaut de pose ou de conformité des codes-barres sur les armoires/rolls ou codes-barres/services	250 € par cas constaté	Tout code-barres mal positionné, mal fixé, endommagé, illisible ou non conforme aux spécifications techniques définies au CCTP, empêchant la lecture automatique par le système AGV ou tout dispositif de scan
AGV1	Non-compatibilité des armoires ou rolls avec les contraintes AGV définies au CCTP (dimensions, interfaces)	2000 € (par matériel)	
SI2	Défaut de mise à jour ou d'intégrité des données du système d'information	150 € Par mois de constatation (jusqu'à remise en conformité)	Applicable en cas d'écart significatif et récurrent entre les données informatiques et le stock physique, non corrigé dans un délai de 5 jours ouvrés après signalement par le CHU. La pénalité est appliquée par mois concerné jusqu'à remise en conformité.

11.5 - PILOTAGE ET ADMINISTRATIF

Gestion du contrat, réunions et reporting.

Réf	Manquement	Montant / Formule
P1	Non-transmission des documents et informations de suivi d'exécution du marché conformément à l'article 13.7 du CCAP	50 € (par document)
P2	Absence au comité de pilotage	200 € (par absence)
P3	Non-respect des obligations du prestataire	500 € (par cas)
P4	Non-application du plan de progrès	1 % facturation annuelle N-1
P5	Non-respect des engagements issues de l'offre	500 €

CHAPITRE XII - MISE EN PLACE ET FIN DU MARCHÉ

12.1 - MISE À DISPOSITION DU LINGE

Durant l'exécution, le titulaire peut formuler toute proposition afin d'améliorer la prise en charge du besoin global en linge plat et en vêtements de travail.

Conformément au calendrier de déménagement des services et au calendrier de montée en charge progressive de la prestation, qui seront communiqués au titulaire dès leur stabilisation par le CHU, l'intégralité du linge, à savoir le linge plat, les tenues de bloc et les tenues de travail intégrant les DAV, est mise à disposition du CHU, à l'exception des tenues professionnelles nominatives. Ces dernières sont remises à chaque porteur dans le délai et selon les modalités décrites à l'article 12.2 « Période de transition ».

Les vêtements de travail doivent être proposés dans des tailles adaptées aux mensurations des agents auxquels ils sont destinés. Le titulaire devra garantir une amplitude de tailles suffisante pour couvrir l'ensemble des besoins du CHU, y compris pour les grandes tailles et les morphologies particulières. L'annexe 18 : Taille VT, répertorie les tailles actuellement utilisées. Tous les articles loués sont dans un état de propreté et d'usure conforme aux règles de l'art.

12.2 - PÉRIODE DE TRANSITION

Durant la période de transition entre les marchés, le titulaire s'engage à entretenir les tenues du précédent prestataire qui n'auraient pas encore été remplacées. À ce titre, il assure le tri du linge sale en deux lots:

- le linge sale du précédent prestataire qui lui est rendu après comptage,
- son linge sale.

La quantité du linge de l'ancien prestataire recensé (linge plat et vêtements de travail) est transmise au titulaire et au CHU de Caen selon un état contradictoire établi au démarrage.

Le titulaire s'engage à prendre en charge toute perte ou dégradation du fait de la prestation qu'il assurera.

Parallèlement, une visite de chaque service est organisée avec la présence obligatoire d'un représentant du titulaire et d'un représentant du précédent prestataire, accompagnés d'un agent du CHU, afin de récupérer l'ensemble du linge du précédent prestataire. À cet effet, ils sont accompagnés d'un agent du service visité, suivant un planning convenu, afin de pouvoir visiter toute pièce susceptible de contenir du linge.

Une information est faite à l'ensemble des agents du CHU afin que les anciennes tenues soient systématiquement rendues le jour de remise du nouveau trousseau.

Tout retard dans la mise à disposition des nouveaux trousseaux de tenues au regard du calendrier de déménagement des services et du calendrier de montée en charge progressive de la prestation figurant en annexe pourra entraîner la prise en charge par le titulaire des coûts qui seraient facturés par l'ancien prestataire du fait de ce retard.

À l'échéance de la période de transition, le titulaire exécute les prestations confiées en complet mode de location et entretien.

À cet effet, le titulaire propose dans son offre une méthodologie complémentaire et un planning pour collecter les anciennes tenues professionnelles et le linge plat et mettre à disposition les nouveaux trousseaux de tenues dans chaque service.

12.3 - POSSIBILITÉ DE PROLONGATION DU MARCHÉ

Afin d'assurer la continuité des prestations, l'acheteur se réserve la possibilité de prolonger le présent marché dans les conditions prévues par les pièces contractuelles applicables.

Le titulaire devra, en cas de prolongation, poursuivre l'exécution des prestations dans les conditions en vigueur, sous réserve des adaptations éventuellement notifiées par le CHU.

12.4 - RESTITUTION DU STOCK EN FIN DE MARCHÉ

À compter de la date de fin du marché, le CHU de Caen dispose d'un délai de deux mois pour restituer le solde du stock mis à disposition suivant des modalités définies d'un commun accord entre les parties concernées.

À l'issue de ce délai, le solde non rendu du stock est facturé aux conditions décrites dans l'article 13.8 du CCAP.

S'agissant des DAV, le titulaire retire le ou le(s) équipement(s) ainsi que le matériel associé.

CHAPITRE XIII - OBLIGATION DU PRESTATAIRE

Le titulaire est tenu :

- De fournir
 - tous les renseignements concernant les modes de traitement), les dosages employés, les matériels et les matières premières utilisées, et d'en informer le service de Prévention et Contrôle de l'Infection (SPCI) en cas d'évolution des pratiques.

- au SPCI le plan de surveillance microbiologique
- les résultats microbiologiques effectués en routine sur le linge en cas d'investigation
- De laisser prélever tout échantillon et de fournir les récipients nécessaires au prélèvement des produits de bain au cours des traitements, ou d'eau alimentant les machines à laver,
- De mettre à disposition du CHU de Caen, sous format dématérialisé, l'ensemble des enregistrements, historiques de traitement et données de traçabilité relatifs aux prestations, depuis la prise en charge des articles jusqu'à leur livraison.

Le titulaire doit pouvoir:

- présenter à tout moment au CHU de Caen, sans avis préalable, à quelque stade de traitement et dans l'état où ils se trouvent, les articles déposés dans ses locaux,
- accompagner toute personne habilitée et/ou mandatée par le CHU de Caen sur son site de production afin d'effectuer un audit « RABC » partiel ou complet suivant la norme NF EN 14065.

L'exécution des prestations par le titulaire ne peut souffrir d'aucun retard, ni interruption sans perturber gravement le fonctionnement de l'établissement hospitalier. En conséquence, le titulaire s'engage à exécuter fidèlement ses prestations notamment en ce qui concerne les enlèvements et les remises à disposition qui sont effectués aux jours convenus et à remettre à disposition, sauf demande de retrait, les quantités correspondant exactement aux quantités enlevées. Il s'engage à exécuter les demandes de suppléments dans les délais prévus. Il s'interdit toute livraison partielle ou incomplète.

Le titulaire s'engage à entreprendre une démarche de suivi de bonne utilisation du linge auprès des Unités. Dans ce cadre, des protocoles d'utilisation sont réalisés et co-signés entre les différentes parties. Leur application est suivie mensuellement par le titulaire et présentée trimestriellement dans chaque unité et à chaque comité de pilotage. Le déploiement des protocoles d'utilisation du linge plat doit s'effectuer sur toutes les unités.

Lorsque le titulaire n'a pas de protocoles nationaux pour un secteur particulier d'activité ou un service technique, il propose à minima des outils de suivi afin de contrôler les consommations, les usages, les conditions de mise à disposition et le respect des bonnes pratiques définies par le CHU.

* *
*

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1** – Points de livraison par site et modalités associées
- Annexe 2** – Spécifications techniques des interfaces AGV
- Annexe 3** – Protocole d’entretien des armoires de linge
- Annexe 4** – Horaires AGV CHU
- Annexe 5** – Collecte et évacuation quotidienne du linge sale
- Annexe 6** – Exemple de protocole de dotation linge
- Annexe 7** – Quantités linge plat et vêtements de travail aux DAV – année 2025
- Annexe 8** – Descriptif des vêtements de travail
- Annexe 9** – Exemple de fichier des mouvements du personnel
- Annexe 10** – Planning étudiants PFRS 2025-2026
- Annexe 11** – Planning DFASM 2025-2026
- Annexe 12** – Volumes, nombre de porteurs et capacités prévisionnelles par DAV
- Annexe 13** – Plans S1 – HEB
- Annexe 14** – Plan de localisation du DAV FEH
- Annexe 15** – Plan de raccordement électrique
- Annexe 16** – Charte d’accès et d’utilisation du système d’information du CHU
- Annexe 17** – Cahier des charges du réseau informatique du CHU
- Annexe 18** – Tailles des vêtements de travail
- Annexe 19** – DAV et linge sale CUSD + Cancérologie N1
- Annexe 20** – Accès plateforme logistique
- Annexe 21** – Conditions de réception du CHU Caen Normandie – Mai 2026
- Annexe 22** – Cour logistique
- Annexe 23** – Descriptif du linge plat
- Annexe 24** – FEH – 1er étage
- Annexe 25** – FEH – 2ème étage
- Annexe 26** – FEH – 3ème étage
- Annexe 27** – FEH – 4ème étage
- Annexe 28** – Fiche logistique CHU Caen Normandie – Mai 2026
- Annexe 29** – Plans PMT N1 – Vestiaires blocs
- Annexe 30** – Plans N1 – HEB alcôves
- Annexe 31** – Plans N1 – PMT/PTE Bloc Est
- Annexe 32** – Plans N1 – PMT/PTO Bloc Ouest
- Annexe 33** – Repérage services de soins
- Annexe 34** – Réserve linge CUSD N0
- Annexe 35** – Fiche de pré-tri du linge sale 2026
- Annexe 36** – Quantités d’armoires par unité et composition PDL