



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Appel d'offres passé sous la forme d'un marché réservé pour le traitement du linge des résidents du Groupement Hospitalier Artois-Ternois

Centre Hospitalier d'Arras
57 Avenue Winston Churchill CS 90006
62022 ARRAS CEDEX

N° du Marché : 26G225-26G227

ARTICLE 1 - OBJET ET DEFINITION DU MARCHÉ

Les établissements du Groupement Hospitalier Artois-Ternois confient au prestataire l'entretien du linge personnel des résidents. Pour les Centres Hospitaliers du Ternois et de Bapaume, le prestataire prendra également en charge l'entretien des franges, lavettes et éponges.

Le présent marché est composé de trois lots géographiques, le 1^{er} lot concerne le Centre Hospitalier d'Arras, le 2^{ème} lot concerne le Centre Hospitalier du Ternois et la 3^{ème} concerne le Centre Hospitalier de Bapaume.

Les trois lots incluent le transport en contenants fermés, le tri par chambre et par résidents, le marquage, le lavage, le séchage, le repassage, le pliage ou la mise sur cintre, le conditionnement en trousseaux filmés et les travaux de couture.

Le marquage du linge pour identification et la traçabilité sont réalisés dès le début de la prestation.

Les prix unitaires proposés au bordereau de prix tiennent compte de l'ensemble de la prestation décrite.

ARTICLE 2 – PRESENTATION DETAILLEE DE LA PRESTATION

2.1. Nature du marché

Lot 1 : Centre Hospitalier d'Arras

Le traitement du linge des résidents représente un total de 384 résidents répartis comme suit

- Les EHPAD d'ARRAS :
 - RESIDENCE PIERRE BOLLE, rue de l'Abbé Lemire à Arras (80 résidents)
 - RESIDENCE LES LONGCHAMP, rue Whistable à Dainville (154 résidents)
 - LE CLOS DE DAINVILLE, rue Whistable à Dainville (150 résidents)
 - PSYCHIATRIE, dont le point de regroupement est la blanchisserie d'Arras située rue Whistable à Dainville.

Exclu de ce lot : Le CH d'Arras a sa solution interne de traitement des éponges, des franges et lavettes

Lot 2 : Centre Hospitalier du Ternois

Le traitement du linge des résidents représente un total de 521 résidents répartis comme suit :

- Les EHPAD DE ST POL SUR TERNOISE :
 - EHPAD OASIS, rue des Procureurs à Saint Pol Sur Ternoise (82 résidents)
 - EHPAD HORTENSIA, 172 rue d'Hesdin à Gauchin Verloingt (131 résidents)
- Les EHPAD et Foyers de vie de FREVENT :
 - FAH LA PANNERIE, 2 rue de Charité à Frévent (50 résidents)
 - EHPAD ADF, 2 rue de Charité à Frévent (40 résidents)
 - FOYER LES CHATAIGNIERS, rue des Longues Haies à Frévent (40 résidents)
 - EHPAD LES POMMIERS, rue des Longues Haies à Frévent (80 résidents)
 - UVA LES OLIVIERS, rue des Longues Haies à Frévent (20 résidents)
- Les EHPAD d'AUXI LE CHATEAU :

- EHPAD LES VARENNES, Place de Verdin à Auxi le Château (60 résidents)
- UVA L'ETINCELLE, Place de Verdin à Auxi le Château (18 résidents)

Le traitement d'éponges et des franges et lavettes est à prévoir pour l'ensemble des sites du CH de Ternois dans le cadre de ce marché.

Lot 3 : Centre Hospitalier de Bapaume

Le traitement du linge des résidents représente un total de 205 résidents et patients répartis comme suit :

Les EHPAD du Centre Hospitalier de BAPAUME :

- La Maison d'Augustine : 83 résidents
- La Résidence EHPAD et le Foyer de vie Lucien Langlet : 102 résidents

Le SAAS : 20 patients

Le SMR : 40 patients

Le traitement des franges et lavettes est à prévoir pour l'ensemble de l'établissement (Ehpad, SAAS et SSR).

2.2. Etendue des prestations

Les candidats devront transmettre une proposition détaillée d'organisation des livraisons pour chacun des sites des Centres Hospitaliers. Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens matériels et humains nécessaires à ses missions de :

- **Blanchissage et entretien du linge** : décontamination éventuelle, détachage si besoin, nettoyage, séchage, repassage et pliage ou mise sur cintre selon les usages courants de la profession et les lieux de livraison.
- **Réparations du linge** : ourlets, travaux de couture, boutons, pressions, fermetures (non fournies), un listing des différents travaux de couture et leurs coûts unitaires sera fourni par les candidats.
- **Marquage du linge** : technique d'une étiquette thermocollée indiquant les noms et prénoms des résidents, accompagnée d'un flashcode pour permettre la traçabilité
- **Transport des articles** : depuis les lieux d'enlèvement vers les ateliers du prestataire pour la collecte du linge sale et depuis les ateliers du prestataire vers les lieux de livraison pour la livraison du linge propre en partant sur la base de 2 livraisons hebdomadaires (jours fériés compris ou adaptation des modalités de livraison d'un commun accord).
- **Conditionnement du linge** : filmé en sachet individuel au nom du résident aussi bien pour le linge plié que pour le linge sur cintre.

Le prestataire met à disposition des Centres Hospitaliers l'ensemble des sacs à linge nécessaires à la collecte du linge sale ainsi que l'ensemble des chariots « type Rolls ou Cabri » nécessaires pour le ramassage du linge sale que pour la livraison du linge propre

ARTICLE 3 – MODALITES DETAILLEES POUR LE TRAITEMENT DU LINGE

Le candidat décrira précisément l'ensemble de sa prestation dans son offre technique, point par point, afin d'en faciliter l'analyse par l'acheteur. Le mémoire technique sera évalué.

3.1. Exécution de la prestation

Le ou les prestataires s'engagent à effectuer le blanchissage des articles d'une livraison à l'autre, c'est-à-dire sous 72 heures maximum et, en fonction des jours de livraison définis (2 par semaine) : du lundi au vendredi. Le prestataire s'engage à fournir et utiliser les produits lessiviels adaptés à chaque catégorie de linge à traiter, et à respecter les températures de lavage.

Le linge contaminé fera l'objet d'un traitement particulier. Il est collecté à part dans des sacs à liens hydrosolubles, le repérage devra être facile pour un traitement spécifique avec produit décontaminant.

3.2. Lieux de ramassage du linge sale

Le ramassage du linge sale au sein des services de l'établissement est effectué par le personnel hospitalier et entreposé en local de regroupement (CF. détails en annexes 1, 2, 3, 4 et 5).

Les candidats proposeront la mise à disposition de sac de linge de couleurs différentes pour chaque famille d'articles et de chariots permettant le stockage de sacs de linge correspondant à une production de 4 jours. Le cout de ce service doit être inclus dans l'offre.

Le prestataire adaptera ses modalités de pré-tri, en fonction des chariots porte-sacs de linge sale en service dans l'établissement : à savoir, qu'il s'agit de chariots pouvant accueillir 3 sacs. Deux sacs étant destinés au linge résident (un pour le linge fragile et un autre pour le coton), il reste donc 1 sac pour le linge contaminé.

La collecte du linge à traiter sera effectuée 2 jours sur 7 à des points d'enlèvements définis pour chaque établissement, jours fériés inclus (ou proposition d'une solution adaptée aux deux parties).

Le prestataire devra assurer cette collecte aux heures et jours fixés avec l'établissement.

Pour des raisons d'hygiène, le contrôle éventuel des quantités enlevées est effectué par le titulaire dans ses ateliers. Toutefois, les centres hospitaliers peuvent exiger un contrôle contradictoire.

Il existe plusieurs sites de ramassage comme détaillés dans les tableaux annexés (1 à 5). Le candidat est réputé avoir pris connaissance de la nature et de l'emplacement des lieux de livraison, des voies d'accès et tout autre élément d'information qui pourrait influencer sur les conditions de livraison et sur les prix.

3.3. Transport du linge

Le titulaire assurera les conditions d'une séparation fonctionnelle entre le transport des articles à traiter et celui des articles traités de manière à éviter une éventuelle recontamination de ces derniers par les articles à traiter ou par le personnel les manipulant. Autrement dit, le linge sale et le linge propre ne seront pas transporté en même temps dans la même enceinte.

Les personnels du titulaire manipulant les articles seront habillés de vêtements assurant leur protection, et de façon à éviter toute recontamination lors des mouvements de linge.

Le prestataire précisera donc les mesures qu'il se propose de mettre en œuvre :

- aménagement des véhicules,
- organisation des transports,
- lieu, mode et fréquence de la désinfection des véhicules et des contenants,

- protection des personnels assurant les manutentions.

En aucun cas et quel que soit le mode de transport, le linge sale ne devra être transporté en vrac.

Obligation est faite au titulaire d'utiliser des sacs ou containers à cet effet.

Les Centres Hospitaliers se réservent la possibilité de contrôles et d'analyses microbiologiques inopinés, tant sur les véhicules que les chariots à linge. Ces derniers seront à la charge du prestataire en cas de résultats non satisfaisants.

En cas de non-respect des obligations prévues au présent article, le titulaire subira une pénalité de 75€ HT par anomalie sur la facture de la période au cours de laquelle l'infraction a été constatée.

En cas de conditionnement non conforme, les pièces jugées non conformes seront refusées à la livraison ou sur constat postérieur.

Pour ces rejets, quelle qu'en soit la nature, le titulaire devra sous trois jours relaver et restituer à ses frais les articles en cause. En cas de refus ou de récidive, le marché peut être résilié à ses torts, conformément à l'article 41 du C.C.A.G.

3.4. Traitement des articles

3.4.1. Blanchissage et nettoyage

Le titulaire sera libre du choix des méthodes de traitement pour autant que celles-ci rendent les articles remis à l'établissement dans un état correspondant aux critères attendus :

Critères physiques :

- Le linge doit être doux au toucher, sans odeur et sec.
- Après lavage, le linge doit être dépourvu de salissures résiduelles et de tâches.
- Le jaunissement et le grisonnement sont maintenus au minimum.

Critère chimique :

- Le linge propre sera dépourvu de résidu chimique pour ne pas engendrer de désagréments et de risques pour nos résidents, patients et personnel.

Critère microbiologique :

- Le linge propre fourni sera dépourvu de micro-organismes pathogènes et responsables d'infections nosocomiales.
- Le processus de lavage devra avoir une action désinfectante (bactéricide, fongicide, virucide, sporicide), agissant également contre le clostridium difficile, la gale et le covid correspondant aux besoins d'un service de soin et d'hébergement)
- Les articles traités seront hygiéniquement propres et conformes aux exigences d'hygiène et de sécurité (norme RABC : Risk Analysis Biocontamination Control)

3.4.2. Séchage et repassage

Les articles confiés en entretien :

- sont séchés, pliés ou mis sur cintre ;

- le repassage sera réalisé pour les articles qui le nécessitent.

En tout état de cause, le linge livré devra présenter une finition satisfaisante, ne devra pas être froissé, et ne justifier d'aucune intervention d'appoint des services des Centres Hospitaliers.

3.4.3. Pliage et conditionnement

Les articles d'habillement et autres articles faisant partis du trousseau sont livrés pliés ou sur cintre et mis sous film micro perforé par porteur.

Le nom du résident devra être clairement lisible. Le rangement de chaque paquet en roll ou cabri suivra impérativement l'ordre des chambres pour faciliter la distribution. Chaque unité (ou étage) est desservie par un roll ou cabri. Certaines de nos unités ne disposent pas de penderie. La mise sur cintre sera exclue pour ces secteurs qui seront à définir en démarrage de marché. Le titulaire veillera à un conditionnement qui ne dégradera pas la finition des articles.

Le prestataire décrira les solutions envisagées par type de linge.

Les franges, lavettes du CH du Ternois et du CH de Bapaume sont laissés dans leur filet d'origine.

3.5. Livraison du linge propre

3.5.1. Conditions de livraison

La livraison du linge traité sera effectuée par le titulaire 2 jours par semaine. Une proposition sera faite par le candidat dans son offre. Ces deux jours de livraison seront discutés et validés lors de la réunion de cadrage du marché.

Le prestataire réalisera la livraison dans les locaux de stockage linge propre de chaque unité, détaillés en annexe 1, 2, 3, 4 et 5, soit 7 au Centre Hospitalier du Ternois, 4 au Centre Hospitalier d'Arras et 4 au Centre Hospitalier de Bapaume. Ce chiffre est non contractuel et peut légèrement évoluer en fonction des réorganisations possibles de nos établissements. Le candidat est réputé avoir pris connaissance de la nature et de l'emplacement des lieux de livraison, des voies d'accès et tout autre élément d'information qui pourrait influencer sur les conditions de livraison et sur les prix.

Cette livraison devra impérativement être assurée aux heures précisées par l'établissement. En cas de jour férié intervenant un jour de la livraison, une adaptation sera proposée et validée par chacun des centres hospitaliers.

Le titulaire mettra gracieusement à disposition des établissements l'ensemble des chariots nécessaires au transfert du linge propre à l'intérieur de celui-ci.

Le délai maximum de restitution du linge traité est de 3 jours ouvrés maximum du fait du choix de la livraison 2 fois par semaine.

En cas de retard de livraison total ou partiel du linge propre, le titulaire subira une pénalité de 50€ HT par heure de retard à compter de la 1ère heure. Cette pénalité sera appliquée sur la facture de la période au cours de laquelle l'infraction a été constatée.

3.5.2. Vérification qualitative

La qualité attendue est décrite à chaque étape du présent CCTP. Elle sera vérifiée à la livraison mais également au moment de la distribution et de l'utilisation des articles concernés.

Tout défaut constaté entraînera le retraitement du linge sans refacturation et générera une pénalité de 10€ HT par pièce non conforme quel que soit le défaut de traitement relevé.

ARTICLE 4 - LIVRAISONS URGENTES ET DEPANNAGES

4.1. Situations d'urgence exceptionnelles (Plan blanc, Plan bleu...)

Le titulaire devra être en mesure, selon une procédure spécifique justifiée par l'urgence, d'assurer une livraison du linge nécessaire dans un délai ne pouvant excéder 24 heures, qu'il s'agisse de linge résident, frange ou éponge.

A cet effet, le titulaire, outre les modalités qu'il envisage, précisera les coordonnées et qualités des personnes à contacter en cas d'urgence.

4.2. Cas de destruction de l'unité de traitement du prestataire

Les solutions de dépannage prévues devront être précisées, afin que la continuité de la prestation puisse être assurée.

4.3. Cas de panne de la chaîne de traitement

Le prestataire devra prendre toutes les mesures pour assurer la continuité des approvisionnements des établissements.

Toute situation de cet ordre entraînant une rupture de la prestation et en l'absence de solution alternative en dépit des engagements souscrits au titre du présent contrat, entraînera la résiliation du marché aux torts du titulaire selon les dispositions de l'article 41 du C.C.A.G.-F.C.S.

4.4. Cas de grève, intempérie ou autre incident

En cas de grève, intempérie ou de tout incident, survenant dans ses ateliers et le mettant dans l'impossibilité de livrer et blanchir le linge, le prestataire prend à ses frais toutes les dispositions pour que le service du linge ne soit interrompu à aucun moment.

Les moyens d'organisation de ce service de remplacement sont soumis à l'agrément écrit des Centres Hospitaliers d'Arras, du Ternois et de Bapaume.

En cas d'impossibilité pour le titulaire du marché d'exécuter intégralement les prestations dues, les Centres Hospitaliers d'Arras, du Ternois et de Bapaume y pourvoient par tous les moyens qu'ils jugent utiles aux frais, risques et périls du titulaire.

Les mesures qui sont prises dans ce cas sont limitées à la durée de la grève ou de l'incapacité à réaliser la prestation.

Les sommes dues à ce titre sont recouvrées par les établissements hospitaliers par tous les moyens de droit, sauf lorsque leur montant peut être retenu sur les factures mensuelles restant dues.

ARTICLE 5 - MARQUAGE ET TRACABILITE

Le marquage du linge des résidents et autres articles intégrés au trousseau est assuré par le titulaire du marché et inclus dans son tarif. Les articles sont marqués au nom du résident, combiné à un code barre, flash code ou équivalent. Le titulaire veillera à respecter l'intégrité de l'article en choisissant l'emplacement de l'étiquette, cet emplacement sera discret pour le porteur.

Une traçabilité informatisée de chaque article selon les process existants est demandée afin de garantir le suivi de chaque pièce (nom du résident, service, chambre, description de l'article, état de l'article... etc. Le système permettra aux différents services de soin de consulter à distance les trousseaux des résidents en cas de réclamation des familles ou tout autre problématique.

Le candidat détaillera sa solution dans son offre technique et précisera obligatoirement :

- Son délai de marquage pour tout nouveau trousseau dans le cas d'un nouvel arrivant.
- Son délai de marquage pour une nouvelle pièce intégrant un trousseau déjà existant.

En cas de non-respect des délais de marquage, une pénalité de 50€ par jour sera appliquée pour les nouveaux trousseaux et 10€ par jour et par pièce pour les pièces intégrant un trousseau existant.

Marquage début de marché : si toutefois un marquage de début de marché est nécessaire pour des raisons de compatibilité de système, le titulaire procédera au marquage des trousseaux directement sur chacun de nos sites de manière à ne pas déplacer les trousseaux et éviter les pertes.

Suivi des articles en cours d'exécution du marché : Le candidat détaillera dans son offre les moyens de suivi, de communication et les circuits logistiques qu'il propose pour sécuriser ce flux spécifique, qu'il s'agisse des articles à reprendre en couture, des articles à marquer, des trousseaux des nouveaux arrivants. Il fournira les éventuels contenants et/ou documents.

ARTICLE 6 - DEGRADATION OU PERTE D'UN ARTICLE CONFIE

Les articles déchirés lors des opérations de lavage devront être remis en état par le titulaire pour la livraison suivante. Si toutefois, l'article reste inutilisable, il sera remplacé par la famille du résident au frais du titulaire.

Les articles inutilisables (tâche persistante, vêtement rétréci ou abîmé) seront également remplacés par la famille au frais du titulaire.

Les articles perdus par le titulaire seront remplacés par la famille au frais du titulaire.

ARTICLE 7 - CONTROLES DU SITE DE PRODUCTION

7.1. Contrôle

Les représentants des trois Centres Hospitaliers peuvent à tout moment contrôler sur le site de production du titulaire le respect des obligations découlant du marché, en ce qui concerne le traitement.

Dans le cadre des vérifications et analyses de contrôle du traitement du linge le titulaire est tenu de :

- fournir tous renseignements concernant les matériels, les modes de traitement des articles, les produits utilisés et leur dosage ;

- laisser prélever tous échantillons et de fournir les récipients nécessaires au prélèvement des produits de bains au cours des traitements, ou d'eau alimentant les machines à laver.

7.2 Prise en charge des frais des contrôles

Les frais des contrôles ci-dessus seront à la charge du Centre Hospitalier, sauf dans le cas de non-conformité par application des dispositions de l'article 22 du C.C.A.G.-F.C.S.

ARTICLE 8 - MATERIELS A FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE

Dans le cadre de son offre de prix, le prestataire devra inclure la fourniture de divers matériels et équipements (chariots de transports type cabri et rolls) tels que définis au CCTP.

8.1. Fourniture de sacs de linge

Ils sont fournis par le titulaire en quantité suffisante pour chaque service.

8.2. Fourniture des Rolls ou Cabris

Le prestataire devra mettre à disposition tous les Rolls ou cabris nécessaires au transport du linge propre et du linge sale, dans les meilleures conditions prévues à l'article 3.5.1 du présent C.C.T.P.

Ces chariots seront adaptés en termes de remplissage et de manipulation, en adéquation avec la prévention des Troubles Musculo-Squelettique (TMS).

Le titulaire veillera au maintien en bon état afin de garantir la sécurité de nos agents. En cas de non-conformité constatée d'un chariot, le titulaire subira une pénalité de 20€ par chariot et par jour. Cette pénalité sera appliquée sur la facture de la période au cours de laquelle l'infraction a été constatée.

Le candidat indiquera le prix unitaire de ses chariots de transport dans le bordereau de prix unitaire. En effet, en cas de détérioration ou de perte d'un chariot dont la responsabilité du CHA, du CHT ou CHB serait engagée, le titulaire pourra facturer le coût du chariot à l'établissement responsable.

ARTICLE 9 - MODALITES DE SUIVI

Le titulaire assurera semestriellement le suivi et un contrôle de gestion de la prestation :

- par l'élaboration et mise à jour avec l'établissement, des référentiels des bonnes pratiques ;
- par la présentation de tableaux de bord relatifs à l'analyse de l'activité et comparatifs des consommations ;
- par la proposition d'axes d'amélioration et d'actions correctives pour les éventuels écarts constatés

ARTICLE 10 - MODALITES DE MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

Il est demandé au candidat de fournir un planning détaillé de la montée en charge décrivant les phases d'étiquetage ou de marquage des trousseaux (réalisé au sein de chaque service) puis de prise en charge du traitement, service par service.

ARTICLE 11 – CAPACITE DE PRODUCTION DU CANDIDAT

Le candidat détaillera dans son offre sa capacité à supporter la production que représente ce marché.