



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Direction des finances, des achats et des services
Service des patrimoines**

MARCHÉ PUBLIC

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CTP)

**ENTRETIEN DE VÊTEMENTS PROFESSIONNELS, DE LINGE DE MAISON, DE DRAPEAUX ET DE TISSUS
D'AMEUBLEMENT POUR LE COMPTE DES MINISTÈRES SOCIAUX**

Numéro de procédure : PRA021973 - Lot 2



Table des matières

Article 1 - Objet du marché	3
Article 2 - Lieu d'exécution des prestations	3
Article 3 - Définition des prestations.....	3
3.1 – Description des prestations	3
3.2 – Respect des normes en vigueur.....	4
Article 4 - Modalités d'exécution des prestations	4
4.1 – Marquage du linge	4
4.2 – Modalités de retrait et de restitution du linge	4
4.3 – Traitement du linge	5
4.4 – Opérations de vérification	6
4.4.1 Défaut de conformité.....	6
4.4.2 Détérioration et/ou perte d'un article	6
Article 5 - Obligations du titulaire	7
5.1 – Obligation relatives à l'exécution des prestations	7
5.1.1 Obligation de résultats	7
5.1.2 Respect des délais, des jours et horaires de ramassage et de livraison.....	7
5.1.3 Désignation par le titulaire des personnels se rendant sur les sites.....	7
5.2 – Autres obligations du titulaire.....	7
5.2.1 Responsabilité du titulaire vis-à-vis de son personnel	7
5.2.2 Obligations du personnel du titulaire	8
Article 6 - Démarrage et suivi des prestations	8
6.1 – Désignation par le titulaire d'un interlocuteur dédié	8
6.2 – Réunion de démarrage et protocole de sécurité	8
6.3 – Réunions.....	9
6.4 – Remontées d'information et reporting	9
Article 7 – Performance environnementale.....	9
7.1 – Produits et fournitures.....	10
7.2 – Machines et équipements	10
7.3 – Gestion des déchets.....	10
7.4 – Transport du linge	10

Article 1 - Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet l'entretien de vêtements professionnels, de linge de maison, de drapeaux et de tissus d'ameublement **appartenant à l'administration** :

- Nappages et tissus d'ameublement : nappes, rideaux, jetés de lit, housses de canapé, housses de tables hautes...,
- Linge de maison : draps, serviettes, alèses...,
- Vêtements professionnels : blouses des infirmières, vêtements de travail des pompiers, costumes, cravates...
- Drapeaux.

Le nombre et la nature des articles entretenus sur 2 ans sont communiqués à titre indicatif à l'annexe 1 du règlement de consultation.

Article 2 - Lieu d'exécution des prestations

Au démarrage du marché, les prestations d'enlèvement et de livraison des articles textiles s'exécutent à Paris dans les locaux de l'administration situés 14 avenue Duquesne - 75007 Paris (site « Duquesne ») :

- Pour les draps et alèses du jardin d'enfants, les blouses des infirmières, les vêtements des pompiers et les drapeaux : bureau PREST – Section entretien – 3^{ème} étage (avec ascenseur et monte-charge) – Pièce 3132R
- Pour le reste du linge : service de l'intendance – 8^{ème} étage (avec ascenseur et monte-charge).

La liste des sites concernés par la prestation est susceptible d'être modifiée pendant toute la durée de l'accord-cadre. Toute modification (ajout, suppression de site, changement d'adresse...) est notifiée au titulaire dans les conditions prévues au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

En cas d'ajout d'un site, une visite est programmée par l'administration, ainsi qu'une réunion préparatoire.

Article 3 - Définition des prestations

3.1 – Description des prestations

Le traitement du linge comprend toutes les prestations nécessaires à l'entretien et à la remise en état des articles : blanchissage ou nettoyage à sec, séchage, repassage, finitions, réparations.

Les prestations comprennent :

- Le retrait des articles textiles sur les sites des ministères sociaux et leur transport vers les ateliers du titulaire ;
- La transmission, par site, d'un **bon de retrait contresigné** indiquant la catégorie et la quantité d'articles retirés ainsi que toute observation concernant la collecte ;
- Le traitement approprié des articles textiles pour remise en état de service ;
- Le transport et la restitution des articles à l'adresse de livraison ;
- La remise d'un **bon de livraison** par site indiquant la typologie et la quantité des articles restitués ainsi que toute observation relative à la livraison ;
- La mise à disposition des contenants nécessaires à la collecte et à la restitution du linge ;
- Le remplacement des articles détériorés ou perdus.

Le prix de la prestation d'entretien est déterminé par article au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) et intègre l'ensemble de ces sujétions.

3.2 – Respect des normes en vigueur

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des procédures permettant de se conformer aux dispositions réglementaires applicables à son activité, ainsi qu'aux règles d'hygiène et de sécurité qui en découlent. L'état des matériels et la qualité des produits de nettoyage utilisés doivent correspondre pleinement à ces exigences. Sur simple demande écrite, le titulaire présente ces matériels et produits à l'administration afin de permettre leur vérification de conformité. Tout matériel défectueux ou produit présentant un risque doit immédiatement être retiré du service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Article 4 - Modalités d'exécution des prestations

4.1 – Marquage du linge

Les articles textiles de l'administration, tels que référencés dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU), doivent être personnalisés par un marquage permanent réalisé par le titulaire lors de la mise en place de la prestation.

Ce marquage est à la charge du titulaire. Ses modalités sont précisées lors de la réunion de démarrage. Il est réalisé conformément aux normes en vigueur.

4.2 – Modalités de retrait et de restitution du linge

Le retrait du linge à nettoyer et la restitution du linge propre sont **obligatoirement** assurés **une fois par semaine** dans les locaux de l'administration à l'étage et au numéro de pièce indiqué.

Les jours de retrait et de restitution sont déterminés conjointement par l'administration et le titulaire lors de la réunion de démarrage. **Ces opérations ont lieu les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.**

Les opérations de retrait et de restitution du linge ont lieu les jours ouvrés. Si les jours retenus sont fériés, la prestation s'effectue le premier jour ouvré suivant.

Les opérations de retrait et de restitution des articles sont effectuées le même jour (restitution du linge de la semaine N-1 et retrait du linge de la semaine en cours).

Le retrait, le transport du linge entre les ateliers du titulaire et les sites de l'administration, ainsi que sa restitution, sont inclus dans la prestation d'entretien du linge.

4.2.1 Retrait des articles déposés par l'administration

La collecte du linge à nettoyer s'effectue au moyen d'un contenant fourni par le titulaire à la notification du marché. Ce contenant doit permettre d'identifier l'appartenance des articles au ministère et à leur site d'origine.

Un comptage est effectué par un représentant de l'administration préalablement au retrait du linge. Ce

comptage donne lieu à l'émission d'un **bon de retrait** remis au représentant du titulaire (annexe 1 du présent CCTP) comportant les dates et les quantités de linge collectées.

Le titulaire doit **obligatoirement** effectuer dans ses locaux un **comptage contradictoire** du linge.

Le bon de retrait est obligatoirement retourné à l'administration dans un délai de soixante-douze heures avec, le cas échéant, des observations formulées par le titulaire (différence de décompte des articles, articles détériorés...). **Ce document est transmis par courriel à l'adresse suivante :**

dfas-sgi-prest-sectionentretien@sg.social.gouv.fr

À l'issue de ce délai, aucune réclamation ne sera opposable à l'administration.

4.2.2 Restitution du linge

Le titulaire remet les articles nettoyés, par catégorie d'articles, à l'adresse de livraison à l'étage et au numéro de pièce indiqué par l'administration. Les articles sont livrés sur cintres, dans des sacs à fermeture hermétique, dans des bacs rigides ou dans des housses fournies par le titulaire. Ils sont placés dans des contenants mobiles, facilement manipulables, garantissant le respect du traitement du linge, en particulier la qualité des finitions et le repassage (par exemple : charriot à étage muni de roulettes). Les contenants fournis par le titulaire sont décrits dans son offre.

Le jour de la restitution du linge, le titulaire remet à l'administration **un bon de livraison** qui comporte à minima les mentions suivantes :

- La date de restitution,
- La nature et les quantités des articles restitués et nettoyés.

Aucune facture ne pourra être payée par l'administration sans la remise du bon de livraison.

L'enlèvement, le transport et la livraison du linge sont à la charge du titulaire.

En cas de non-respect des jours de retrait et de livraison du linge, de non remise du bon de retrait ou du bon de livraison dans les délais impartis, le titulaire encourt les pénalités définies au CCAP de l'accord-cadre.

4.3 – Traitement du linge

L'utilisation de produits qui pourraient présenter, par leur persistance sur les articles entretenus, un risque d'ordre toxique est interdit. Le traitement des articles est réalisé par le titulaire suivant les notices d'emploi du fabricant et l'utilisation des produits présentés dans son offre technique. L'administration se réserve la possibilité de solliciter les fiches techniques des produits utilisés.

4.3.1 Consignes générales

Le titulaire s'engage à restituer les articles textiles lavés, séchés et repassés conformément aux usages de la profession. Les méthodes de traitement en vigueur dans les ateliers du titulaire doivent garantir la propreté des articles.

Un service soigné est attendu par l'administration. Le titulaire sélectionne les moyens de traitement du linge appropriés à la typologie des articles à traiter.

4.3.2 Qualité de lavage

Quels que soient les matériels et les méthodes utilisés par le titulaire, le linge restitué ne doit présenter aucune salissure ou trace grasseuse. Le linge de couleur ne doit pas présenter de décoloration.

La qualité du rinçage doit être irréprochable. Aucune trace de produits de lavage ne doit apparaître sur les pièces restituées.

4.3.3 Qualité du séchage

Les articles sont livrés parfaitement secs, sans trace ni odeur d'humidité.

4.3.4 Qualité des finitions

Les articles doivent être soigneusement repassés et ne présenter aucune trace de froissement et/ou de faux plis. Le linge plat doit être plié correctement sans dépassement des bords, son aspect ne doit pas nécessiter de repassage supplémentaire.

4.4 – Opérations de vérification

À chaque livraison, le **représentant de l'administration** effectue un **contrôle quantitatif et qualitatif** du linge restitué. L'administration dispose d'un délai maximum de **quarante-huit heures** pour formuler une réclamation auprès du titulaire par courrier électronique.

4.4.1 Défaut de conformité

Lors de la livraison du linge, tout article présentant un défaut de conformité constaté par le référent du site (persistance des taches, salissures résiduelles, défaut d'aspect après repassage, erreur de pliage, grisage, boutons manquants, ourlets décousus...) fait l'objet d'un traitement complémentaire aux frais du titulaire. Ces articles sont restitués à l'administration lors du dépôt suivant, soit dans un délai de **quinze jours** à compter de leur remise initiale au titulaire.

En cas de mauvaise exécution persistante des prestations, après cinq signalements écrits de l'administration, le titulaire s'expose aux pénalités définies au CCAP du présent accord-cadre.

4.4.2 Détérioration et/ou perte d'un article

Un article est considéré comme détérioré dès lors qu'il n'est plus utilisable par l'administration : usure excessive, tache indélébile, perte de coloration totale ou partielle, usure anormale des parties repliées, variations dimensionnelles, déchirures....

Avant l'exécution de la prestation, le titulaire signale sur le bon de retrait toute détérioration qui résulterait du fait de l'administration.

En aucun cas, le titulaire ne doit prendre l'initiative de détruire une pièce qu'il juge irrécupérable.

Après l'exécution de la prestation, si un article est déclaré « détérioré » ou « manquant » par le référent du site sur le bon de livraison, le titulaire le remplace par un article présentant les mêmes caractéristiques (tissu,

couleur, taille, style, forme, qualité) **dans un délai défini conjointement avec l'administration.**

La constatation par l'administration du/des article(s) manquant(s) ou détérioré(s) est confirmée par mail.

Si le titulaire n'est pas en mesure de le remplacer, l'administration **se réserve le droit d'appliquer les pénalités définies au CCAP de l'accord-cadre.**

Article 5 - Obligations du titulaire

5.1 – Obligation relatives à l'exécution des prestations

5.1.1 Obligation de résultats

Le titulaire est soumis à une **obligation de résultat** au regard des prestations définies à l'article 3 du présent CCTP, en particulier sur les points suivants :

- Propreté du linge ;
- Maintien de la qualité initiale des articles ;
- Remplacement d'un article en cas de perte ou de détérioration.

5.1.2 Respect des délais, des jours et horaires de ramassage et de livraison

Le titulaire s'engage :

- Au respect d'un délai n'excédant pas **sept jours calendaires** entre le retrait du linge à nettoyer, le traitement et la restitution du linge propre sur chaque site ;
- Au respect des jours, des horaires de collecte et de restitution du linge fixés par l'administration.

Le non-respect des délais, des jours et horaires de retrait et de livraison expose le titulaire à l'application des pénalités définies au CCAP.

5.1.3 Désignation par le titulaire des personnels se rendant sur les sites

Le titulaire s'engage à fournir à l'administration, **dans un délai maximum de sept jours suivant la notification du marché**, les coordonnées des agents qui se rendront sur les différents sites, ainsi que l'immatriculation et le modèle des véhicules utilisés. Toute modification doit au préalable être notifiée à l'administration.

Le non-respect de ce délai entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

L'administration se réserve le droit de procéder à des vérifications et éventuellement d'interdire l'entrée d'un agent sur ses sites.

5.2 – Autres obligations du titulaire

5.2.1 Responsabilité du titulaire vis-à-vis de son personnel

Le titulaire est responsable de ses personnels en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations.

Il s'engage à :

- Fournir au personnel chargé d'exécuter la prestation toutes les protections d'hygiène et de sécurité exigés par la réglementation pendant toute la durée de l'accord-cadre ;
- Informer l'ensemble de son personnel, dès la notification du présent accord-cadre et avant le démarrage des prestations, de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail, les services de sécurité des ministères sociaux, **et plus particulièrement des obligations portées au protocole de chargement/déchargement ;**
- Respecter les prescriptions légales du CHSCT **ainsi que les instructions du protocole précédemment mentionné ;**
- Assurer les contrôles médicaux réguliers et obligatoires de son personnel.

Il demande à ses agents de se conformer strictement à la réglementation en vigueur dans les bâtiments où ils exercent.

5.2.2 Obligations du personnel du titulaire

Le personnel du titulaire est soumis au règlement intérieur des locaux de l'administration. Il se présente obligatoirement au bureau d'accueil des sites concernés au moins quinze minutes avant le début de la prestation et se soumet au respect des consignes de sécurité en vigueur sur chacun des sites. Une pièce d'identité peut lui être demandée avant de pénétrer à l'intérieur des locaux. Cette pièce d'identité lui est restituée par l'agent d'accueil après relevé de son identité.

Le personnel du titulaire adopte une tenue et un comportement corrects en toute circonstance. Il réalise la prestation avec discrétion et discernement.

Article 6 - Démarrage et suivi des prestations

6.1 – Désignation par le titulaire d'un interlocuteur dédié

Le titulaire désigne, dans son offre, un interlocuteur privilégié, point unique d'entrée pour le traitement de toutes les demandes de l'administration (litiges, facturation, etc.) et pour veiller à la bonne exécution des prestations.

En cas de changement ou de vacance de poste de l'interlocuteur dédié, le titulaire transmet sans délai à l'administration les coordonnées de la personne remplaçante.

6.2 – Réunion de démarrage et protocole de sécurité

Une réunion de démarrage est organisée par l'administration avec le titulaire **dans un délai d'une semaine suivant la notification de l'accord-cadre.**

Au cours de cette réunion, l'administration et le titulaire échangent les informations nécessaires au démarrage et au déroulement des prestations, notamment :

- Les modalités liées à l'exécution des prestations ;
- Les jours de retrait et de livraison des articles sur chacun des sites ainsi que les horaires ;
- Les règles de sécurité applicables au personnel du titulaire ;
- Le protocole de sécurité de chargement et de déchargement.

Le projet de **protocole de sécurité** est transmis au titulaire **huit jours avant la réunion de démarrage**. Il est finalisé au cours de cette réunion ou avant tout début d'exécution des prestations.

L'administration communique au titulaire le nom des personnes qui seront ses interlocuteurs.

6.3 – Réunions

Les réunions sont comprises dans les prix du marché. Elles ne donnent pas lieu à une facturation supplémentaire.

➤ Réunion annuelle

L'administration programme avec le titulaire, **chaque année au cours du 1^{er} trimestre**, une réunion en distanciel ou en présentiel pour réaliser le bilan de l'année et évoquer tout sujet lié à l'exécution du marché.

➤ Réunions de suivi

Au cours de l'exécution du marché et en dehors de la réunion annuelle, l'administration peut convoquer le titulaire si besoin.

Le titulaire est tenu d'assister aux réunions. **Sauf accord écrit explicite d'un report de date par l'administration, l'absence d'un représentant du titulaire pourra donner lieu à l'application des pénalités définies au CCAP.**

6.4 – Remontées d'information et reporting

Le titulaire s'engage à transmettre à l'administration annuellement, **au plus tard le 30 janvier** de l'année n+1, son bilan d'activité **sous format excel** comportant notamment :

- Un **bilan financier** ;
- Un bilan **quantitatif** relatif au nombre d'articles confiés par site et par grande famille d'articles de textiles (vêtements professionnels, linge de maison, textiles et tissus d'ameublement...) ;
- Les actions menées en matière de **développement durable** (utilisation de véhicules propres, formation à la conduite écoresponsable, solutions de mutualisation des livraisons, mesure visant à réduire la consommation d'eau, utilisation de produits écolabels ou équivalents, etc...) ;
- Le bilan des **actions d'insertion sociale** permises par le marché et tout particulièrement le nombre de recrutements de personnes éloignées de l'emploi réalisées dans ce cadre.

L'absence de transmission de ces données donne lieu à l'application des pénalités définies au CCAP.

Les bilans et informations communiqués par le titulaire sont compris dans les prix du marché. Ils ne donnent pas lieu à une facturation supplémentaire.

Article 7 – Performance environnementale

Le titulaire doit favoriser le recours à des produits, matériels et procédés qui limitent l'impact des prestations sur l'environnement.

Il s'engage à :

- Prendre en compte les cycles de vie des matériaux utilisés dans les procédés de nettoyage ;
- Éviter la pollution des sols et la production de déchets ;
- Éviter la pollution de l'eau et limiter sa consommation ;
- Éviter la pollution de l'air pendant le traitement des textiles.

Sur demande de l'administration, le titulaire :

- Communique les références des produits ainsi que les concentrations préconisées par les fabricants ;
- Fournit tous renseignements concernant les modes de traitement des articles, les dosages employés, les matériels et les matières premières utilisées ;
- Met à disposition de l'administration les documents nécessaires à la traçabilité des traitements effectués.

7.1 – Produits et fournitures

Le titulaire s'engage à utiliser des produits nettoyants conformes à la législation sur l'environnement. Il privilégie le recours aux produits les plus respectueux de l'environnement dans une perspective de développement durable. Il donne la préférence aux lessives disposant de l'écolabel européen ou équivalent ou répondant à une norme NF environnement ou équivalent.

7.2 – Machines et équipements

Le titulaire doit privilégier des machines et équipements :

- peu consommateurs en eau et en énergie ;
- qui permettent de limiter les émissions de COV (composés organiques volatiles) ;
- qui ont une durée de vie plus longue et dont une partie des composants sont issus du recyclage.

Les machines utilisées dans le cadre des prestations du marché doivent être conformes à toutes les réglementations, européenne et nationale. Pour le nettoyage à sec, les émissions de Composés Organiques Volatiles (COV) dans l'air ne devant pas excéder 20 grammes de produit par kilogramme de linge nettoyé.

7.3 – Gestion des déchets

Le titulaire limite les déchets d'emballage des textiles propres. Il remplace les films de protection plastique par un modèle réutilisable en tissu ou en papier. Les cintres de livraison des textiles sont réutilisés.

7.4 – Transport du linge

Dans le cadre des opérations de collecte et de livraison du linge, le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures permettant de limiter les émissions d'hydrocarbures polluantes par le recours à des véhicules écoresponsables (hybrides, électriques), la mutualisation des lieux de collecte et de livraison le cas échéant ainsi que la formation des livreurs à la conduite écoresponsable, etc.

Le titulaire :

- Communique tous renseignements relatifs à la conformité de la flotte de véhicules au regard des normes environnementales notamment pour leur circulation à Paris (ex : Crit'Air) ;
- Communique le bilan carbone des trajets réalisés dans le cadre du marché à partir du BEGES de la société si existant (bilan des émissions de gaz à effet de serre).

Ces actions et ces informations font l'objet d'un reporting dédié transmis avec le bilan annuel.