

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Consultation 26S0056 - Entretien du linge hôtelier et
du linge résident du Centre Hospitalier d'Autun**

GHT Saône et Loire - Bresse - Morvan
CH Chalon sur Saône - William Morey
4 rue Capitaine Drillien
71100 CHALON SUR SAONE

SOMMAIRE

I - Dispositions générales du contrat	3
1.1 - Objet du contrat.....	3
1.2 - Décomposition du contrat.....	3
1.3 - Phases	3
1.4 - Tranches.....	3
2 - Objectifs	3
3 - Références législatives, réglementaires et normatives	3
4 - Séparation des zones de traitement.....	4
5 - Etendue de la prestation	4
5.1 - Articles concernés.....	4
5.2 - Identification.....	4
5.3 - Collecte et livraison	5
5.4 - Sur-tri et pesée.....	5
5.5 - Traitement.....	5
6 - Services complémentaires.....	7
7 - Réunion de cadrage de la prestation.....	7
8 - Pilotage.....	7
8.1 - Comité de suivi	7
8.2 - Indicateurs et tableaux de bord	7
9 - Obligations des établissements.....	7
10 - Obligations du titulaire.....	8
10.1 - Traçabilité.....	8
10.2 - Personnel du titulaire	8
10.3 - Circulation.....	8
10.4 - Déduction AGEFIPH.....	8

I - Dispositions générales du contrat

I.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'entretien du linge hôtelier et du linge résident du Centre Hospitalier d'Autun.

Il s'agit d'un contrat réservé, en application de l'article L. 2113-12 du Code de la commande publique.

Le marché est réservé aux entreprises adaptées, à des établissements et services d'aide par le travail ou à des structures équivalentes, lorsque plus de 50% des travailleurs concernés sont des personnes handicapées qui, en raison de la nature ou de la gravité de leurs déficiences, ne peuvent exercer une activité professionnelle dans des conditions normales.

I.2 - Décomposition du contrat

Les prestations ne sont pas alloties.

L'accord-cadre sera attribué à un seul opérateur économique.

I.3 - Phases

Il n'est pas prévu de décomposition en phases.

I.4 - Tranches

Le contrat prévoit une tranche ferme et une tranche optionnelle.

Tranche ferme : entretien du linge du CH d'Autun

Tranche optionnelle : intégration de l'utilisation de l'outil de traçabilité RAMSES

Les modalités d'affermissement de la tranche optionnelle sont indiquées dans le CCAP.

2 - Objectifs

Le marché a pour objectifs :

- L'assurance d'un niveau de prestation et de service associé élevé (hygiène, traçabilité, continuité d'activité, ...)
- Le conseil et l'accompagnement des établissements sur leur organisation et pratique, en vue de réductions des coûts
- Le soutien à l'emploi des travailleurs en situation de handicap par le recours au secteur adapté et protégé

3 - Références législatives, réglementaires et normatives

Les prestations d'entretien et les services associés du présent CCTP doivent être conformes aux exigences européennes (règlements, directives, normes, ...) et françaises (lois, décrets, arrêtés, circulaires, normes, ...) en vigueur, en particulier celles s'appliquant pour les blanchisseries industrielles.

Le respect des normes et textes suivants est exigé :

- Normes AFNOR
- Norme européenne NF EN 14065 décembre 2016 - Textiles traités en blanchisserie - Système de maîtrise de la bio-contamination. Le titulaire devra produire une attestation à cette norme délivrée par un organisme compétent pour chaque site de production exécutant les prestations du marché
- La norme européenne NF EN 14885 Novembre 2018 - Antiseptiques et désinfectants chimiques
- Arrêté ministériel du 5 mai 2012, relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), utilisant des solvants pour le nettoyage à sec et le traitement des textiles ou des vêtements, et soumises à déclaration ou autorisation préfectorale (rubrique 2345 de la nomenclature des ICPE)
- Arrêté ministériel du 14 janvier 2011, relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), blanchisserie, laverie du linge ; à l'exclusion du nettoyage à sec visé par la rubrique 2345, sous la rubrique 2340
- Ordonnance n°2009-663 du 11 juin 2009 relative à l'enregistrement de certaines installations classées pour la protection de l'environnement
- Décret n° 2010-368 du 13 avril 2010 portant diverses dispositions relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement et fixant la procédure d'enregistrement applicable à certaines de ces installations

Il sera fait application de toute nouvelle réglementation ou de toute modification de la réglementation à sa date d'entrée en vigueur.

La mise en œuvre de la méthode Risk Analysis Bio Contamination (RABC) est fortement recommandée sans être exigée. Le titulaire devra toutefois démontrer l'existence de procédures de maîtrise du risque de bio-contamination équivalentes.

4 - Séparation des zones de traitement

Le titulaire doit garantir, en permanence, une parfaite séparation des zones de travail au sein de son unité de production. La zone où sont effectués le stockage, la manutention et le traitement des articles sales doit être parfaitement isolée des zones où sont effectuées les opérations de traitement, de manutention et de stockage des articles propres.

Le personnel en charge du traitement des articles au sein de l'unité du titulaire, ne peut intervenir simultanément dans des opérations liées aux articles sales et aux articles propres. Des procédures doivent exister pour garantir cette séparation.

5 - Etendue de la prestation

La prestation comprend notamment :

- La collecte et livraison du linge
- L'entretien, la finition et le conditionnement du linge
- La mise à disposition de matériel

Les modalités d'exécution devront tenir compte des spécificités organisationnelles des structures relevant du secteur adapté et protégé tout en garantissant la continuité du service.

5.1 - Articles concernés

Les catégories de linge sont les suivantes :

Catégories	Propriétaire
Tenues du personnel technique et logistique ex : tunique, pantalon, blouse, gilets, combinaison, ...	Etablissement
Lavettes et franges	
Linge résidents des EHPAD ex : pantalon, chemise, robe, sous-vêtements, contentions ...	Résidents des EHPAD

Les articles présentant des signes de fragilité, les cuirs, daims, fourrures, angoras, cachemires, soies et plus généralement les articles qui ne peuvent être entretenus en nettoyage à l'eau (« aqua-nettoyage ») sont exclus de la prestation.

Les articles de luxe et de grande marque sont également exclus de la prestation.

Les quantités estimatives du présent marché sont détaillées dans le bordereau de prix. Ces données sont communiquées à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle, mais permettent d'appréhender le volume global du marché.

Afin d'appréhender au mieux le marché et les quantités de linge à collecter et livrer à chaque passage, le nombre de lits et de résidents est indiqué en annexe I du présent cahier des clauses techniques particulières.

5.2 - Identification

L'utilisation d'un logiciel de traçabilité n'est pas exigée au démarrage de la prestation pour le Centre Hospitalier d'Autun, mais souhaitée comme évolution lors du marché. Une phase d'accompagnement et de paramétrage pourra être organisée conjointement entre le titulaire et l'établissement afin de permettre l'intégration progressive de l'outil de traçabilité.

Il est demandé au titulaire d'utiliser le même logiciel, ou un logiciel compatible permettant l'échange de données. Le titulaire fera le nécessaire, avec l'appui technique de l'établissement, pour que les informations soient partagées entre ce dernier et le titulaire, en vue d'assurer une parfaite traçabilité du linge.

Mode d'identification	Logiciel de traçabilité
Tenues professionnelles : Etiquettes thermocollées au nom du service et du porteur L'établissement identifie lui-même les articles	RAMSES (en développement)

Le linge des résidents est constitué d'articles identifiés au sein d'un trousseau. Le trousseau d'un résident n'est pas limité dans le nombre d'articles.

5.3 - Collecte et livraison

5.3.1 - Lieux, horaires et fréquences de collectes et livraisons

Le Centre Hospitalier d'Autun assure lui-même la collecte du linge sale et la livraison du linge propre. Les détails logistiques (dont lieux, horaires et fréquences d'intervention) sont renseignés à l'annexe I du CCTP.

Les jours fériés étant travaillés dans les établissements, le besoin en linge reste présent. Afin d'assurer une continuité de prestation en cas de jour férié lors d'un jour prévu de collecte et livraison, le titulaire doit prendre contact minimum 1 semaine à l'avance avec le référent de l'établissement. Ils devront définir ensemble les modalités à mettre en place afin que cette continuité de service soit assurée (idéalement à J+1 ou J-1 par rapport au jour férié).

Toute modification exceptionnelle des tournées devra faire l'objet d'une information préalable et d'un accord entre le titulaire et l'établissement afin de garantir la continuité du service.

La remise d'un bon de livraison est demandée.

5.3.2 - Matériel

Le titulaire met à disposition, en quantité suffisante, l'ensemble du matériel nécessaire au tri et à la collecte du linge sale, et à la restitution du linge propre (rolls et chariots). Il devra les identifier et les maintenir dans un état technique (maintenance, remplacement le cas échéant, ...) et hygiénique (lavage, désinfection, ...), irréprochable.

La capacité du matériel de livraison doit permettre de prendre en charge les différents services.

tériel de tri	Matériel de collecte	Matériel de livraison
<u>Site Parpas</u> : Filets (bandes de contention, franges, lavettes)	Sans (les rolls utilisés sont ceux de l'établissement, pas de fourniture par le titulaire)	Rolls houssés
<u>Site Latouche</u> : Filets (bandes de contention, franges, lavettes) Sacs rayés bleu et blanc : linge fragiles des résidents + blanc Sacs rayés brun et blanc : Linge couleur des résidents + tenues professionnelles des services techniques.	Sans (les rolls utilisés sont ceux de l'établissement, pas de fourniture par le titulaire)	Rolls houssés

5.4 - Sur-tri et pesée

Les articles entrant sur le site du prestataire feront l'objet d'un sur-tri et d'une pesée.

5.4.1 - Sur-tri

Le sur-tri permet de vérifier le tri effectué par l'établissement et de retirer, avant traitement :

- Les éventuels défauts de tri (article conditionné dans le mauvais sac)
- Les éventuels objets oubliés dans le linge (ex : stylo dans une poche). Ces objets feront l'objet d'un regroupement dans une boîte « vide poche » dont le contenu sera régulièrement retourné à l'établissement

5.4.2 - Pesée

Le linge à traiter fera l'objet d'une pesée systématique, par catégorie. Cette seule pesée (ainsi que la catégorie à traiter) servira de référence à la facturation. La pesée se fera par l'intermédiaire d'un outil homologué et bénéficiant d'un certificat d'étalonnage à jour.

La tare sera faite pour chaque pesée : le poids facturé ne devra comprendre que le poids du linge ; le poids des contenants ou conditionnements ne devront pas être pris en compte.

En cas de contestation sur une pesée, une procédure contradictoire pourra être mise en œuvre entre les parties.

5.5 - Traitement

5.5.1 - Entretien

Le titulaire est garant du traitement (désinfection et lavage) du linge et articles qui lui sont confiés, tant au niveau de la qualité que du respect des pratiques du métier et de la réglementation. Il doit les restituer propre et dans leur état initial (en dehors de l'usure normale du linge ou vêtement due au nombre de lavages).

Le titulaire a le libre choix des méthodes de traitement des articles, en conformité avec la réglementation en vigueur, la catégorie et la typologie du linge, ainsi que la nature des tâches et salissures. Le nettoyage à sec n'est pas accepté, sauf cas exceptionnel et selon un accord entre l'adhérent du groupement de commandes et le titulaire lors de la mise en place de la prestation.

Le titulaire garantit la traçabilité des programmes de lavage. Les doses de produits distribuées à chaque étape du lavage doivent être régulièrement contrôlées.

L'utilisation de produits, qui pourraient présenter par leur rémanence sur le linge, un risque pour les résidents, patients ou le personnel, est interdite. Les produits utilisés ne devront avoir aucune agressivité pour la peau des personnes ni pour le linge. Le Pouvoir Adjudicateur pourra demander le retrait ou le remplacement d'un produit présentant un risque avéré pour les usagers, les agents ou les textiles, sur la base d'éléments objectivement justifiés.

5.5.2 - Finition, présentation et conditionnement

Le titulaire doit obligatoirement sécher tous les vêtements et respecter les méthodes de finition indiquées ci-dessous, afin de garantir une restitution des articles selon des aspects qualitatifs.

Le linge des résidents et vêtements de travail doivent être pliés de telle sorte que l'identification apparaisse.

5.5.2.1 - Qualité sensorielle

On entend par « qualité sensorielle » les aspects appréciables à la vue, au toucher ainsi qu'à l'odorat.

- L'intégrité des articles doit être préservée. Ils ne doivent pas avoir été endommagés par le processus de traitement. Les articles de couleur ne doivent pas présenter de décoloration autre que celle liée à la vie de l'article et à la répétition des lavages
- Les articles ne doivent pas présenter de trace de produit de lavage
- Les articles ne doivent pas présenter d'odeurs rémanentes persistantes
- Les articles doivent être livrés secs et sans aucune trace de condensation
- Les articles doivent être convenablement finis, conformément à l'article 5.5.2.3 relatif aux finitions. Les articles remis sur cintre ne doivent pas être froissés ni présenter de faux plis

5.5.2.2 - Qualité hygiénique

- Les articles doivent contenir un nombre réduit de micro-organismes banals et ne présentent aucun germe pathogène (conformément à la norme NF EN 14065 : maximum de 12 UFC / 25cm² sur textile sec)
- Les articles doivent être exempts de résidus de produits de traitement susceptibles de provoquer des intoxications et des allergies

5.5.2.3 - Finition et conditionnement

Les conditionnements individuels doivent présenter un emballage transparent, résistant et étanche pour assurer une manipulation et un transport dans des conditions de sécurité, d'hygiène et de propreté respectant les normes en vigueur.

Les articles doivent être convenablement finis.

Modes de finition	Conditionnement
<u>Site Parpas</u> : séché, plié	Franges/Lavettes : retour dans filet propre
<u>Site Latouche</u> : séché, plié	Franges/Lavettes : retour dans filet propre Linge professionnel : en sachet individualisé avec nom apparent. Linge résident : En sachet individualisé avec nom apparent. Au minimum, classement par couleur suivant les unités fonctionnelles : EHPAD, SMR, USLD.

6 - Services complémentaires

Les services complémentaires portent sur :

Assistance à la gestion du linge et à l'optimisation des consommations	Raccommode	Autre
Site Parpas : Oui	Non	En cas de panne des machines à laver internes de l'établissement, le titulaire doit pouvoir proposer une solution de nettoyage et séchage le temps de la réparation. Le linge concerné est le linge fragile des résidents, les vêtements des soignants, des chemises opérés, des bavoirs et des sangles de contention.
Site Latouche : Oui	Non	

7 - Réunion de cadrage de la prestation

Il sera prévu au démarrage du marché une réunion d'information et une visite de site afin de définir les modalités précises de la prestation et de prendre connaissance des documents types. Cette réunion donnera lieu à un compte-rendu établi par le titulaire qui sera validé par l'établissement. Cette réunion aura lieu au plus tard 2 semaines après la date de notification. Le titulaire devra prendre contact avec l'établissement pour l'organisation de celle-ci.

Cette réunion permettra également d'identifier les adaptations organisationnelles nécessaires liées au caractère réservé du marché.

Cette phase a pour objectifs, entre autres, d'échanger sur les modalités pratiques de la prestation. A l'issue de cette réunion et visite/s, le titulaire et l'établissement s'accordent sur le niveau de prestation et l'organisation à mettre en place ainsi que sur le planning de déploiement.

8 - Pilotage

8.1 - Comité de suivi

Le comité de suivi se réunit chaque année ou sur demande expresse d'une des parties. Il est composé des représentants de chaque partie.

Lors de ces réunions, les points suivants sont à minima abordés ; ils font référence à la période écoulée depuis le précédent comité de suivi :

- Suivi des actions planifiées et actions correctrices & préventives
- Suivi des actions destinées à l'optimisation des prestations (hygiène, traçabilité, budgets, ...)
- Echange sur les éventuels litiges rencontrés et vérification de l'application des clauses contractuelles
- Présentation des tableaux de bord
- Planification des actions importantes
- Préconisation des évolutions, entre autres à des fins de réduction des coûts et optimisation de l'organisation de la prestation

8.2 - Indicateurs et tableaux de bord

Les tableaux de bord sont construits de manière à permettre une analyse rapide et complète de la prestation sur la période écoulée. Ils doivent traduire l'exacte vérité de la qualité de la prestation et de ses niveaux de fonctionnement. Le titulaire peut enrichir le tableau de bord de toutes les données qu'il juge pertinentes pour en apprécier la qualité et le fonctionnement. La présentation du tableau de bord doit être claire et concise avec une reprise systématique de l'historique.

Ils doivent à minima permettre d'étudier, sur une période donnée, par typologie de linge, par établissement et consolidé sur l'ensemble des établissements, les aspects suivants :

- Volumétrie : quantité de linge traité, par typologie et par établissement
- Budgétaire : évolution des budgets par établissement

9 - Obligations des établissements

Le Centre Hospitalier d'Autun s'engage à :

- Respecter les consignes de tri que le titulaire et l'établissement auront défini ensemble
- Donner accès aux points de ramasse/livraison aux jours et heures décrits en annexe I
- Informer le titulaire de tout incident ou modification qui mènerait à des évolutions de l'organisation de la prestation
- Faciliter les échanges nécessaires à la bonne exécution du marché réservé

10 - Obligations du titulaire

10.1 - Traçabilité

Les articles marqués doivent pouvoir faire en permanence l'objet d'un suivi avec, entre autre, l'accès aux informations suivantes :

- Localisation : chez le titulaire ou livré à l'établissement
- Date de mise en circuit
- Nombre de cycles en blanchisserie

A ce titre, sur simple demande, le titulaire transmettra toute donnée disponible à l'établissement qui en fait la demande.

10.2 - Personnel du titulaire

Le personnel du titulaire doit respecter les règles de circulation et de stationnement dans l'enceinte de l'établissement, et doit se conformer à toute procédure d'identification et de contrôle mise en place par celui-ci. Pour ce faire, il doit toujours avoir sur lui ses papiers (carte d'identité, permis de conduire, ...) afin de pouvoir être identifié par le personnel de l'établissement.

10.3 - Circulation

Le personnel du titulaire doit faire preuve, dans l'enceinte et aux abords de l'établissement, d'un comportement exempt de tout reproche à l'encontre de l'ensemble des biens et personnes (patients, publics, agents, intervenants extérieurs, ...). En cas de comportement déviant, l'établissement peut, sans que le titulaire ne puisse s'y opposer :

- Interdire l'accès de ses locaux à tout personnel du titulaire
- Exiger le départ immédiat de ses locaux à tout personnel du titulaire
- Exiger le remplacement définitif de tout personnel du titulaire. Le titulaire doit alors désigner de nouveaux agents disposant d'une formation et d'une qualification suffisantes pour exécuter les collectes et livraisons.

10.4 - Déduction AGEFIPH

Lorsque le titulaire relève du secteur adapté ou protégé, il transmet annuellement les documents permettant à l'établissement bénéficiaire du marché de valoriser les dépenses déductibles au titre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH).