CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

MARCHE PUBLIC

Procédure M_3220

Pouvoir adjudicateur : GCS UniHA – 83 Boulevard Marius Vivier Merle – 69003 LYON

Objet du marché : Fourniture d'essuie-mains pliés et roulés avec mise à disposition du parc de distributeurs roulés

Procédure : Appel d'offres ouvert (articles L.2124-2, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique)

Technique d'achat : Accord-cadre mono attributaire à bons de commande

SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES 2

1. Présentation de l'objet de la consultation 4

2. Politique achat 4

2.1 Axes principaux 4

2.2 Démarches d'achat durable ét développement des bonnes pratiques 4

3. Principe de mise à disposition des distributeurs roulés mecaniques 5

3.1 Modalités de la mise à disposition des distributeurs roulés mécaniques 5

3.2 Fin de la mise à disposition 6

4. Principe d'acquisition des distributeurs pliés 6

5. Principe d'acquisition des distributeurs roulés électronique 7

6. Installation initiale & maintenance du parc de distributeurs 7

6.1 Seuil d'intervention pour l'installation initiale ou le déplacement du parc de distributeurs 7

6.2 Maintenance du parc de distributeurs roulés 8

6.3 Stock de distributeurs roulés 9

7. Dispositions communes aux prestations du marché 9

7.1 Equipe terrain 9

7.2 Rencontre initiale avec les établissements bénéficiaires 9

7.3 Engagement du titulaire 10

7.4 Engagement de l'établissement bénéficiaire 10

7.5 Formations à dispenser aux établissements bénéficiaires 10

7.6 Dispositifs de pilotage des commande et des consommations 11

8. Spécifications techniques des produits et prestations 12

8.1 Fournitures principales : consommables essuie-mains 12

8.2 Fournitures associées : distributeurs 14

8.3 Autres fournitures associées 16

8.4 Prestations associées 17

9. Remises 19

9.1 Remises « Palette Complète » 20

9.2 Remises « Camion Complet » 20

9.3 Remises additionnelles par tranches tarifaires 21

10. Conditionnement & livraison 21

10.1 Quantités et montant minimums de livraison 21

10.2 Emballages 21

10.3 Délai de livraison 21
10.4 Conditions de livraison 22
10.5 Difficultés de livraison 22
11. Plan de continuité d'activité 22
12. Suivi et statistiques 23
12.1 Réunion de lancement des prestations 23
12.2 Réunion de suivi d'exécution 23
12.3 Statistiques des prestations 24

1. PRESENTATION DE L'OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent contrat a pour objet la fourniture d'essuie mains pliés et roulés et les distributeurs associés.

Les distributeurs pliés sont disponibles à l'achat.

Les distributeurs roulés et leur maintenance sont compris dans l'achat des consommables (mise à disposition).

Le titulaire doit être en capacité de fournir l'ensemble des fournitures et services associés inscrits au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

- Définitions et terminologie :

Le terme **« distributeur roulé »** désigne un **distributeur roulé mécanique**. Lorsque des caractéristiques électroniques sont attendues, la désignation **« distributeur roulé électronique »** est expressément utilisée. Toute référence à un « distributeur roulé » non suivie de la mention « électronique » doit donc être interprétée comme visant un distributeur roulé mécanique. »

2. POLITIQUE ACHAT

2.1 AXES PRINCIPAUX

Les principaux objectifs de cette consultation sont les suivants :

- Rationnaliser et standardiser l'offre
- Fournir une solution d'essuyage en rouleau qui soit à la fois techniquement efficace et économiquement avantageuse pour l'établissement
- Réduire les impacts environnementaux en engageant les établissements bénéficiaires dans une démarche d'achats et d'économies durables et responsables notamment par :
    - Le développement de l'utilisation de matières recyclées
    - La valorisation des labels environnementaux
    - La rationalisation des approvisionnements grâce à des incitations financières (remises sur le conditionnement et sur le montant et volume des commandes).
- Stabiliser les prix et garantir des économies et des gains sur achat
- Assurer la réversibilité du marché

2.2 DEMARCHES D'ACHAT DURABLE ET DEVELOPPEMENT DES BONNES PRATIQUES

Dans une démarche d'achat durable et de développement des bonnes pratiques, le titulaire devra apporter des solutions concrètes visant à une gestion plus rationnelle des fournitures, des commandes et de leur distribution à mettre en place dès le début d'exécution des marchés auprès des établissements bénéficiaires.

Ces solutions seront à mettre en place dès le début du marché sans délai.

Il est attendu du titulaire qu'il propose des prestations permettant aux établissements bénéficiaires :

- D'améliorer les processus logistiques et les performances opérationnelles
- De diminuer leurs consommations tout en garantissant une utilisation au plus proche de leurs besoins réels
- D'apporter une lecture de leur impact carbone
- De les accompagner vers des pratiques plus vertueuses pour réduire l'empreinte environnementale
- De restreindre l'impact environnemental dans la réalisation des prestations.

Par ailleurs, le titulaire s'efforcera de proposer aux établissements bénéficiaires des pistes d'amélioration d'exécution du marché en apportant des solutions concrètes visant à une gestion plus rationnelle des fournitures, des commandes et de leur distribution.
Il peut s'agir des axes d'amélioration suivants :

- D'ordre environnemental : restreindre l'impact environnemental des prestations, renouvellement d'un parc de véhicules plus propre, mutualisation des livraisons et des dépôts logistiques, mettre en œuvre des pratiques de conditionnement durable, augmenter les matières biodégradables, autres…
- D'ordre social : accroître le volume d'heures confiées à des personnes en insertion, développer un programme de formation

Chaque établissement sera libre d'adhérer ou non à ces évolutions, en partie ou en totalité.

3. PRINCIPE DE MISE A DISPOSITION DES DISTRIBUTEURS ROULES MECANIQUES

La commande d'essuie-mains roulés mécaniques intègre nécessairement la mise à disposition par le titulaire des distributeurs associés dans les conditions prévues ci-après.

3.1 MODALITES DE LA MISE A DISPOSITION DES DISTRIBUTEURS ROULES MECANIQUES

Cette opération consiste à mettre du matériel à disposition de l'établissement bénéficiaire qui commande des essuie-mains roulés, sous la forme d'un prêt, pendant toute la durée de l'accord-cadre, sans transfert de propriété.

La mise à disposition est conditionnée à la consommation de consommables du titulaire sur la durée du marché et à la durée du contrat de mise à disposition associée définie dans l'annexe 1 du CCAP.

L'équipement mis à disposition de l'établissement bénéficiaire est la propriété exclusive et inaliénable du titulaire. L'établissement bénéficiaire s'engage à ne pas le louer, prêter, donner en gage ou en nantissement de quelque façon que ce soit.

A ce titre, pendant la durée de la mise à disposition, l'établissement bénéficiaire s'engage à avertir sans délai le titulaire de tout fait et/ou décision dont il aurait connaissance et pouvant porter atteinte au droit de propriété du titulaire sur l'équipement et notamment de tout vol de l'équipement.

La quantité estimative de consommable annuelle est déterminée par l'établissement bénéficiaire et le titulaire avant l'émission du bon de commande.

La mise à disposition durant la durée du marché comprend :

- La fourniture des distributeurs d'essuie-mains roulés
- La dépose des parcs de distributeurs roulés existants lorsque ceux-ci ne correspondent pas aux modèles de distributeurs prévus dans l'offre du titulaire, sous réserve de l'article 6.1 du présent CCTP.
- La pose des parcs de distributeurs roulés
- Le maintien en condition opérationnelle des parcs de distributeurs roulés : leur suivi, leur entretien et, le cas échéant, leur remplacement.

Le titulaire s'engage à respecter les protocoles d'hygiène en vigueur dans les établissements.

3.2 FIN DE LA MISE A DISPOSITION

À l'issue de la période de mise à disposition définie à l'annexe 1 du CCAP, les équipements seront désinstallés soit par le titulaire du nouveau marché, soit, le cas échéant, par l'établissement bénéficiaire.

Les équipements seront conditionnés par le futur titulaire sur palettes filmées. Les palettes seront rassemblées, dans un endroit sécurisé, sur palette filmée et prêt au départ.

Dès que la totalité des équipements (100%) est démontée et sur palette, l'établissement bénéficiaire demande l'enlèvement des palettes par le titulaire sortant. Le titulaire sortant aura 45 jours maximum à compter de la demande pour réaliser l'enlèvement sur le site de l'établissement bénéficiaire.

L'établissement bénéficiaire devra fournir le procès-verbal d'enlèvement rédigé par le titulaire entrant en charge de la dépose de l'équipement.

L'enlèvement est aux frais du titulaire sortant. Si le titulaire sortant ne procède pas à l'enlèvement à l'échéance des 45 jours, l'établissement bénéficiaire peut procéder à l'évacuation du matériel aux frais du titulaire sortant et pourra émettre à cet effet un titre de recette.

En cas de non restitution de l'équipement par l'établissement bénéficiaire au-delà de 4 mois après la date de fin d'exécution du marché (cf. annexe 1 du CCAP) et si l'équipement est toujours en place, le titulaire sortant pourra, de plein droit, facturer le coût total de l'équipement neuf à l'Etablissement. Le paiement complet de la facture entrainera le transfert de propriété de l'équipement vers l'établissement bénéficiaire. Il est alors réputé être la propriété de l'établissement bénéficiaire.

4. PRINCIPE D'ACQUISITION DES DISTRIBUTEURS PLIES

Le parc de distributeurs pliés est, et reste, la propriété des établissements bénéficiaires.

Le parc actuel des établissements bénéficiaires est hétérogène. L'annexe 1 du CCTP présente les 3 modèles installés lors des marchés précédents.

Son adaptation aux nouveaux consommables avec une plaque d'adaptation est prioritaire.

Son remplacement par un distributeur plié neuf est une alternative à la demande de l'établissement bénéficiaire.

Dans ce cas, et **dans le cadre de cette installation initiale** de début de marché :

- La prestation de pose d'un distributeur plié neuf sera à la charge du titulaire et ne sera pas facturée
- En revanche, la fourniture du distributeur plié sera facturée à l'établissement bénéficiaire, restant ainsi propriétaire de son parc de distributeurs pliés.

5. PRINCIPE D'ACQUISITION DES DISTRIBUTEURS ROULES ELECTRONIQUE

Le parc de distributeurs roulés électroniques est, et reste, la propriété des établissements bénéficiaires.

Son remplacement par un distributeur roulé électronique neuf est à la demande de l'établissement bénéficiaire.

Dans le cadre de l'installation initiale de début de marché :

- La prestation de pose d'un distributeur roulé électronique neuf sera à la charge du titulaire et ne sera pas facturée
- En revanche, la fourniture du distributeur roulé électronique sera facturée à l'établissement bénéficiaire, restant ainsi propriétaire de son parc de distributeurs roulés électroniques.

6. INSTALLATION INITIALE & MAINTENANCE DU PARC DE DISTRIBUTEURS

6.1 SEUIL D'INTERVENTION POUR L'INSTALLATION INITIALE OU LE DEPLACEMENT DU PARC DE DISTRIBUTEURS

6.1.1 PARC DE DISTRIBUTEURS ROULES

Un seuil d'intervention pour l'installation initiale ou pour le déplacement du parc de distributeurs en cours de marché a été défini. Il est de 10 distributeurs roulés pour un établissement de moins de 500 lits et de 20 distributeurs roulés pour un établissement de plus de 500 lits.

- **En deçà du seuil d'intervention**, l'installation initiale ou le déplacement du parc de distributeurs roulés est à la charge de l'établissement bénéficiaire. Des fiches d'intervention seront fournies par le titulaire.

  Dans le cadre de l'installation initiale, la mise sur palettes filmées incombe à l'établissement bénéficiaire, ce dernier demande l'enlèvement au titulaire sortant pour la reprise et la gestion de fin de vie du distributeur.

- **Au-delà du seuil d'intervention :**
  - **L'installation initiale** du parc de distributeurs roulés est à la charge du titulaire du marché, qui assure également la désinstallation du parc de distributeurs roulés en place et leur palettisation.

A la fin du démontage du parc complet et de sa mise sur palettes filmées par le titulaire entrant, l'établissement bénéficiaire demande l'enlèvement au titulaire sortant pour la reprise et la gestion de fin de vie du distributeur.

- **Le déplacement**, en cours de marché, de tout ou partie des distributeurs roulés dont le titulaire est propriétaire est à la charge du titulaire du marché sur la base d'un forfait unique de dépose / pose par distributeur (cf. art. 6.4 du CCTP). L'établissement bénéficiaire prendra contact avec le titulaire du marché pour fixer l'intervention.

L'établissement bénéficiaire devra informer le titulaire, au moins 4 mois à l'avance, de tout projet de déplacement ou d'équipement d'un nouveau service ou pavillon.

6.1.2 PARC DE DISTRIBUTEURS PLIES

L'installation initiale est convenue ainsi :

- **En deçà du seuil d'intervention**, l'installation initiale des plaques d'adaptation ou le déplacement du parc de distributeurs pliés est à la charge de l'établissement bénéficiaire. Des fiches d'intervention seront fournies par le titulaire.

- **Au-delà du seuil d'intervention :**
  - **L'installation initiale** des plaques d'adaptation du parc de distributeurs pliés est à la charge du titulaire du marché. Toutefois, l'établissement bénéficiaire pourra, s'il le souhaite, assurer lui-même la pose.
  - **Le déplacement**, en cours de marché, de tout ou partie des distributeurs pliés dont l'établissement bénéficiaire est propriétaire peut être réalisé par le titulaire du marché sur la base d'un forfait unique de dépose / pose par distributeur (cf. art. 6.4 du CCTP). L'établissement bénéficiaire prendra contact avec le titulaire du marché pour fixer l'intervention.

L'établissement bénéficiaire devra informer le titulaire, au moins 4 mois à l'avance, de tout projet de déplacement ou d'équipement d'un nouveau service ou pavillon.

6.2 MAINTENANCE DU PARC DE DISTRIBUTEURS ROULES

Le maintien en condition opérationnelle doit garantir une maintenance corrective : remplacement d'éléments ou du distributeur complet en cas de panne ou de casse.

Elle comprend la main d'œuvre, les frais de déplacement, les éléments à remplacés ou le remplacement du distributeur.

Le titulaire devra intervenir sous un délai maximal de 72 heures ouvrés.

En cas de suspicion de défaillance prématurée ou anormale d'un distributeur, ou d'une partie du parc de distributeurs roulés constatée par l'établissement bénéficiaire, le titulaire devra faire intervenir un technicien afin de procéder à un diagnostic. À l'issue de celui-ci, le titulaire assurera, selon les conclusions, la mise en œuvre de la maintenance corrective et/ou le remplacement du ou des distributeurs concernés.

6.3 STOCK DE DISTRIBUTEURS ROULES

Afin d'assurer la maintenance des distributeurs roulés **défectueux en dessous du seuil d'intervention**, un stock de distributeurs roulés sera mis à disposition des établissements bénéficiaires, sous réserve de leur accord.

Le stock dédié à la maintenance des distributeurs roulés défectueux est fixé à :

- 10 distributeurs roulés et/ou pliés pour les établissements de moins de 500 lits
- 20 distributeurs roulés et/ou pliés pour les établissements de 500 lits et plus.

Le renouvellement du stock de distributeurs roulés affecté à la maintenance ne pourra intervenir qu'à la demande de l'établissement bénéficiaire et sera strictement limité à un échange à l'identique, consistant en la reprise d'un distributeur défectueux contre la fourniture d'un distributeur fonctionnel.

A ce titre, des fiches techniques, des notices claires de montage et d'utilisation, et autres supports utiles seront fournies à l'établissement bénéficiaire.

7. DISPOSITIONS COMMUNES AUX PRESTATIONS DU MARCHE

7.1 EQUIPE TERRAIN

Chaque établissement bénéficiaire disposera d'un interlocuteur dédié. Afin d'assurer une cohérence optimale, un même interlocuteur sera désigné pour l'ensemble des établissements relevant d'un même Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

Le titulaire doit disposer de l'équipe terrain nécessaire, d'une méthodologie précise pour les interventions sur les sites des établissements bénéficiaires selon le calendrier de déploiement de la montée en charge de 16 mois défini dans l'annexe 1 du CCAP.
Ce calendrier de déploiement est contractuel et peut être utilisé pour l'application d'éventuelles pénalités en cas de retard dans la pose des distributeurs.

Le titulaire doit être en capacité d'absorber la charge mensuelle, de détenir un stock de consommables, de distributeurs roulés et de plaques d'adaptation pour distributeurs pliés suffisants.

Le planning défini conjointement avec l'établissement bénéficiaire devra respecter la date de début de marché défini à l'annexe 1 du CCAP.

À compter de la date de début du marché, l'établissement bénéficiaire ne pourra plus s'approvisionner en consommables auprès du titulaire sortant. Il est donc demandé au titulaire d'accompagner activement l'établissement afin de garantir la continuité des approvisionnements, en veillant soit à ce que celui-ci dispose d'un stock suffisant jusqu'au remplacement des distributeurs, soit à lui permettre d'écouler son stock résiduel.

7.2 RENCONTRE INITIALE AVEC LES ETABLISSEMENTS BENEFICIAIRES

Une rencontre initiale avec chaque établissement est à organiser, à l'initiative du titulaire, avant tout début d'exécution de marché. Elle ne pourra pas être refusée par l'établissement bénéficiaire. Un représentant de la direction des achats et de la direction logistique, un référent opérationnel technique, ainsi que le service hygiène participeront à cette rencontre.

Cette rencontre doit permettre d'organiser, de manière efficace, l'installation des distributeurs avec la mise en place d'un calendrier prévisionnel d'interventions respectant la date de début du marché défini à l'annexe 1 du CCAP.

7.3 ENGAGEMENT DU TITULAIRE

Le titulaire s'engage à :

- Présenter le mode opératoire relatif à la préparation des interventions à planifier.
- Définir, avec l'établissement bénéficiaire, la périodicité souhaitée des prochaines rencontres
- Collecter les attendus nécessaires pour réaliser les interventions auprès des établissements bénéficiaires
- Organiser les interventions des techniciens en lien avec l'établissement bénéficiaire
- Présenter l'offre retenue et les moyens à l'établissement bénéficiaire
- Conseiller, déterminer et valider les produits qu'utilisera l'Etablissement bénéficiaire
- Déterminer et valider, avec l'établissement bénéficiaire, les meilleures conditions logistiques pour l'établissement (palettisations, réduction des Gaz à Effet de Serre, incitation tarifaires…)
- Planifier le déploiement et l'accompagnement au bon usage des produits par les utilisateurs
- Promouvoir la politique des achats de la filière Hygiène et Protection du Corps

7.4 ENGAGEMENT DE L'ETABLISSEMENT BENEFICIAIRE

Pour obtenir un bon déroulement des interventions des techniciens dans les services, l'établissement bénéficiaire s'engage à :

- Identifier les référents (cités au-dessus)
- Fournir les éléments attendus par le titulaire :
    - Identification des lieux où se situent les distributeurs pliés et/ou roulés au sein de chaque service / site / pavillon
    - Quantification du nombre de distributeurs pliés et/ou roulés
    - Cartographie des lieux de chaque distributeur à l'aide de plan de chaque étage / service
    - Autres éléments dont pourrait avoir besoin le titulaire
- A faciliter l'accès aux techniciens dans les services
- A procéder à une information des cadres des services concernés.

7.5 FORMATIONS A DISPENSER AUX ETABLISSEMENTS BENEFICIAIRES

- **Formation à l'utilisation pratique des distributeurs**

Dès le démarrage du marché, le titulaire mettra en œuvre une action de formation et d'information visant à présenter et expliquer les modalités de chargement des distributeurs en consommables.

Cette formation est destinée aux Agents de Services Hospitaliers (ASH) ainsi qu'aux agents des sociétés prestataires de nettoyage.

Le titulaire proposera au minimum une action de sensibilisation par an.

Des fiches techniques, des notices claires de montage et d'utilisation, et autres supports utiles seront fournies à l'établissement bénéficiaire.

- **Information / formation aux bonnes pratiques d'essuyage des mains**

Dès le démarrage du marché, le titulaire mettra en œuvre une action de formation et d'information visant à rappeler les bonnes pratiques d'essuyage des mains.

Les modalités de mise en œuvre de cette formation seront définies conjointement avec le service hygiène de chaque établissement bénéficiaire lors de la rencontre initiale.

Par ailleurs, le titulaire proposera au minimum une action de sensibilisation par an, dont le contenu et le calendrier seront convenus avec l'établissement bénéficiaire. Ces actions auront pour objet :

- La bonne utilisation des essuie-mains
- La sensibilisation aux écogestes
- La sensibilisation aux impacts environnementaux et financiers liés à la surconsommation d'essuie-mains

Ces actions de sensibilisation seront réalisées en lien étroit avec l'équipe opérationnelle d'hygiène de l'établissement bénéficiaire. Étant donné la nature du marché, elles porteront principalement sur les pratiques d'essuyage des mains, dans une logique d'optimisation des usages et de maîtrise des consommations.

À ce titre, le titulaire pourra mettre à disposition des établissements bénéficiaires des supports d'information et de formation, tels que :

- Documents techniques
- Affiches pédagogiques
- Tutoriels ou supports numériques
- Tout autre outil pertinent favorisant l'appropriation des bonnes pratiques.

Ces prestations de formation et de sensibilisation sont incluses dans le marché et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une facturation complémentaire.

7.6 DISPOSITIFS DE PILOTAGE DES COMMANDE ET DES CONSOMMATIONS

Le titulaire mettra à disposition de l'établissement bénéficiaire des outils informatiques destinés à optimiser la gestion des approvisionnements, des livraisons et des coûts, ainsi qu'à garantir la cohérence entre les commandes passées et les factures correspondantes.

A titre d'exemples, cela peut être :

- De faciliter la passation des commandes et le calcul des prix en intégrant les mécanismes de remises applicables (site internet, tableur Excel ou solution équivalente)
- De suivre l'état des livraisons
- De suivre et maitriser les coûts notamment au moyen d'outils d'analyse statistique des consommations

Ces prestations sont incluses dans le marché et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une facturation complémentaire.

8. SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES PRODUITS ET PRESTATIONS

8.1 FOURNITURES PRINCIPALES : CONSOMMABLES ESSUIE-MAINS

Le titulaire devra proposer deux références d'essuie-mains :

- Une référence composée de 100 % de fibres recyclées
- Une référence composée d'au minimum 70 % de fibres recyclées.

Le besoin est structuré autour de deux segments d'offre distincts afin de mettre à disposition des établissements bénéficiaires des solutions d'essuyage identifiées répondant à différents objectifs environnementaux et d'achat durable. Cette distinction vise à garantir l'existence d'une offre diversifiée et cohérente avec la variété des besoins et des pratiques des établissements bénéficiaires.

Afin de préserver l'existence effective de ces deux segments d'offre pendant toute la durée du marché, chaque segment doit être associé à une référence commerciale distincte et identifiable.

Chacune de ces exigences correspond à un produit distinct. À ce titre, le titulaire devra proposer et livrer **deux références commerciales différentes**, chacune dédiée à une ligne du BPU.

Il est expressément interdit qu'une même référence produit soit proposée sur plusieurs lignes, y compris dans le cas où cette référence satisferait techniquement plusieurs exigences.

Le titulaire devra justifier, pour chaque produit, du taux de fibres recyclées au moyen de fiches techniques ou de tout document probant.

Les offres d'essuie-mains attendus se déclinent comme suit :

➔ Une offre d'essuie-mains **composée de 100 % de fibres recyclées** :

- **Ligne 1 au BPU** : Une référence d'**essuie-mains en ROULEAU - 100% recyclés** (essuie-mains roulés)
- **Ligne 2 au BPU** : Une référence d'**essuie-mains en pliage V - 100% recyclés** (essuie-mains pliés)

➔ Une offre d'essuie-mains **composée d'au minimum 70 % de fibres recyclées** :

- **Ligne 3 au BPU** : Une référence d'**essuie-mains en ROULEAU - ≥ 70% recyclés** (essuie-mains roulés)
- **Ligne 4 au BPU** : Une référence d'**essuie-mains en pliage V - ≥ 70% recyclés** (essuie-mains pliés)

Les essuie-mains roulés doivent être compatibles avec le distributeur roulé présenté en ligne 10 du BPU.

Les essuie-mains pliés doivent être compatibles avec les distributeurs pliés présenté en lignes 7 et 8 du BPU.

8.1.1 EXIGENCES DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES ESSUIE-MAINS

Afin de contribuer au respect de l'environnement, les essuie-mains devront :

- Être certifiés par le label suivant ou équivalent : ECOLABEL européen
- Être certifiés par au moins l'un des labels suivants ou équivalents : FSC, PEFC
- Être fabriqués à partir de fibres de cellulose recyclées (ouate recyclée) :
    - Avec un taux de fibres recyclées égal à 100 % pour les références des lignes 1 et 2 du BPU
    - Avec un taux de fibres recyclées minimal de 70 % pour les références des lignes 3 et 4 du BPU

Les produits sans blanchiment sont privilégiés. À défaut, les procédés de blanchiment devront présenter un impact environnemental réduit, notamment en limitant ou en excluant l'usage de chlore.

En cas d'évolution de la réglementation, le fournisseur est tenu de se mettre en conformité avec les nouvelles dispositions, à compter de leur date d'effet.

8.1.2 EXIGENCES RELATIVES A L'APTITUDE AU CONTACT ALIMENTAIRE

Les essuie-mains proposés devront être aptes au contact alimentaire.

8.1.3 EXIGENCES RELATIVES AUX FORMATS ET AUX CARACTERISTIQUES DES ESSUIE-MAINS

Les essuie-mains proposés devront répondre aux exigences suivantes :

- **Le pliage en V** est requis pour les essuie-mains pliés afin d'assurer la compatibilité avec les équipements existants
- Les **dimensions des feuilles** devront être adaptées à un usage d'essuyage des mains et rester dans des formats couramment observés sur le marché. Par conséquent, la **dimension des feuilles dépliées doit être supérieure ou égale à 400 cm².**

8.1.4 EXIGENCES DE PERFORMANCES TECHNIQUES

Les rapports d'essais devront impérativement être fournis **par un laboratoire indépendant et exteme et datant de moins de 12 mois.**

Ils devront être réalisés conformément à la norme ISO 12625 en respectant expressément les unités de mesures indiquées ci-après :

- **Grammage :**
    - ISO 12625-5 :2024 – Masse surfacique totale **exprimée en g/m²**
- **Absorption :**
    - ISO 12625-8 :2010 – Capacité d'absorption **exprimée en g/m²**
    - ISO 12625-8 :2010 – Temps d'absorption exprimé **en secondes**
- **Résistance à la traction :**
    - ISO 12625-4 :2022 – Résistance à la traction à l'état sec, sens machine, **exprimée en Newton/mètre**

- ISO 12625-4 :2024 – Résistance à la traction à l'état sec, sens travers, **exprimée en Newton/mètre**
- ISO 12625-5 :2024 – Résistance à la traction à l'état humide, sens machine, **exprimée en Newton/mètre**
- ISO 12625-5 :2024 – Résistance à la traction à l'état humide, sens travers, **exprimée en Newton/mètre.**

Les essuie-mains devront répondre aux exigences de performance suivantes :

- Essuyage efficace garanti avec un maximum de deux feuilles
- Capacité d'absorption élevée
- Absorption rapide de l'eau résiduelle par simple tamponnement
- Résistance mécanique satisfaisante, aussi bien à l'état sec qu'à l'état humide
- Confort d'utilisation adapté à un usage quotidien répété
- Absence de parfum ajouté, afin de garantir la neutralité d'usage et limiter les risques de gêne ou d'allergie
- Faible peluchage, permettant d'éviter le dépôt de résidus sur les mains lors de l'essuyage.

8.1.5 EXIGENCES RELATIVES A LA COMPOSITION ET A LA STRUCTURE DE LA OUATE

Les essuie-mains proposés devront être fabriqués selon l'une des configurations suivantes :

- Ouate conventionnelle 2 plis, issue d'un procédé standard de fabrication
- Ouate non conventionnelle 1 pli, obtenue par un procédé de soufflage à air chaud (ou technologie équivalente), conférant au produit un volume renforcé, une capacité d'absorption et une résistance au moins équivalentes à celles d'une ouate conventionnelle 2 plis.

Les essuie-mains en ouate conventionnelle 1 pli sont expressément exclus.

8.1.6 TRAÇABILITE

Le titulaire devra assurer une traçabilité complète de la production des essuie-mains et être en mesure de justifier du lieu de réalisation des caractéristiques essentielles du produit, notamment en ce qui concerne :

- L'origine de la pâte à papier recyclée et de la pâte à papier vierge utilisée
- Le lieu de fabrication des bobines mères (usine ou usines concernées)
- Le lieu de transformation et de fabrication des bobines filles (usine ou usines concernées).

8.2 FOURNITURES ASSOCIEES : DISTRIBUTEURS

➢ **Ligne 7 du BPU** : Un **distributeur plié** pour essuie-mains **en pliage V** – **Format standard**

Ce distributeur de dimension standard devra être compatible avec les essuie-mains pliés proposés aux lignes 2, 4 et 5 du BPU. Il sera destiné aux zones d'usage courant.
Il devra également permettre, le cas échéant, l'utilisation d'essuie-mains en pliage Z, via une plaque d'adaptation si nécessaire.

➢ **Ligne 8 du BPU** : Un **distributeur plié** pour essuie-mains **en pliage V** - **Format compact**

Ce distributeur, de dimension réduite, devra être compatible avec les essuie-mains pliés proposés aux lignes 2, 4 et 5 du BPU. Il sera destiné aux espaces contraints ou présentant des limitations d'encombrement.
Il devra également permettre, le cas échéant, l'utilisation d'essuie-mains en pliage Z, via une plaque d'adaptation si nécessaire.
Ce distributeur devra appartenir à une même gamme que le modèle standard présenté en ligne 7 du BPU ou, à défaut, présenter des caractéristiques homogènes en termes de fonctionnement, d'ergonomie et de maintenance.

- **Ligne 9 du BPU** : Un **distributeur roulé électronique** pour bloc opératoire

Ce distributeur doit être compatible avec les essuie-mains roulés présentés en ligne 6 du BPU.

- **Ligne 10 du BPU** : Un **distributeur roulé** pour essuie-mains **en ROULEAU**

Ce distributeur doit être compatible avec les essuie-mains roulés présentés en lignes 1 et 3 du BPU.

8.2.1 PLAN DE PERÇAGE

Le titulaire s'engage à installer les distributeurs de manière à recouvrir les perçages existants issus des installations précédentes.

Dans la mesure du possible, aucun nouveau perçage ne devra être réalisé. L'installation devra privilégier l'utilisation des trous existants ou, à défaut, la fixation directe des distributeurs sans création de nouveaux points de perçage.

8.2.2 GARANTIE ET CONDITIONS PARTICULIERES

Le titulaire précise la durée de garantie des distributeurs.

Le distributeur roulé mécanique devra être garantie durant la durée du marché de par sa mise à disposition.

Les distributeurs proposés ne sont pas obligatoirement neufs. Des équipements reconditionnés pourront être installés sous réserve d'une garantie égale aux distributeurs neufs, et accord préalable de l'établissement bénéficiaire.

8.2.3 DESCRIPTION GENERALE DES DISTRIBUTEURS

Les distributeurs muraux proposés devront être conçus pour assurer une distribution hygiénique et maîtrisée du papier.

Le distributeur devra permettre une réversibilité simple du système de verrouillage, notamment grâce à un élément interchangeable autorisant la mise en place ou le retrait de la clé.

Lors de l'installation initiale, l'établissement bénéficiaire déterminera, en concertation avec le titulaire, le type de fermeture souhaité (avec ou sans clé). Dans tous les cas, le tarif appliqué sera unique et conforme aux prix indiqués au BPU.

Les distributeurs devront :

- Permettre une distribution feuille à feuille ou par découpe contrôlée sans gaspillage (réduction de la consommation par utilisateur)

- Garantir un déroulement fluide du papier, sans bourrage
- Présenter une robustesse adaptée à un usage intensif en milieu hospitalier (ABS renforcé ou matériau équivalent)
- Être dotés d'un système de fermeture par poussoir et/ou par clé
- Intégrer un système anti-compression limitant les risques de bourrage
- Être destinés à une installation murale
- Disposer d'un système de fixation favorisant l'utilisation des trous existants
- Être munis d'un dispositif de contrôle visuel du niveau de consommation
- Être de couleur blanche ou équivalent
- Permettre un nettoyage et une désinfection faciles
- Résister aux produits désinfectants

8.2.3.1 SPECIFICITES DES DISTRIBUTEURS ROULES

Les distributeurs roulés devront pouvoir accueillir des rouleaux de grande capacité, tout en facilitant le rechargement et l'entretien.

Une attention particulière sera portée aux dispositifs démontables, déclipsables et sans vis apparentes.

Le parc de distributeurs roulés (hors électronique) est, et reste, la propriété du titulaire.

8.2.3.2 SPECIFICITES DES DISTRIBUTEURS PLIES

Le distributeur d'essuie-mains pliés devra être compatible avec les deux types de pliage V et Z.

Le parc de distributeurs pliés est, et reste, la propriété des établissements bénéficiaires.

8.3 AUTRES FOURNITURES ASSOCIEES

Il est attendu les produits suivants :

- **Ligne 5 du BPU** : Essuie-mains pliés en **pliage Z**

Ces essuie-mains doivent être compatibles avec le distributeur présenté en ligne 7 du BPU.

- **Ligne 6 du BPU** : Essuie mains **roulés** pour distributeur roulé **électronique** pour bloc opératoire

Ces essuie-mains doivent être compatibles avec le distributeur présenté en ligne 9 du BPU.

Ces 3 références d'essuie-mains devront répondre aux exigences de performance suivantes :

- Certifiés par le label suivant ou équivalent : ECOLABEL européen
- Certifiés par l'un des labels suivants ou équivalents : FSC, PEFC
- Essuyage efficace garanti avec un maximum de deux feuilles
- Capacité d'absorption élevée
- Absorption rapide de l'eau résiduelle par simple tamponnement
- Résistance mécanique satisfaisante, aussi bien à l'état sec qu'à l'état humide
- Confort d'utilisation adapté à un usage quotidien répété
- Une surface minimale par feuille supérieure ou égale à 400 cm²
- Exigences relatives à la composition et à la structure de la ouate précisées à l'article 8.1.5
- Exigences relatives à l'aptitude au contact alimentaire précisées à l'article 8.1.2.

- **Ligne 11 du BPU** : **Plaques d'adaptation pour distributeurs pliés**

Les plaques d'adaptation sont des éléments destinés à garantir une distribution fluide et maîtrisée des essuie-mains pliés, quel que soit le modèle de distributeur.

L'annexe 1 du CCTP présente les 3 modèles installés lors des marchés précédents.

De par leur mise à disposition, les plaques d'adaptation ne seront pas facturées lors de l'installation initiale.

8.4 PRESTATIONS ASSOCIEES

8.4.1 PRESTATIONS D'INTERVENTION EN MILIEU AMIANTE

Il est distingué deux types de prestations en milieu amianté :

- **Ligne 12 du BPU** : Intervention en milieu amianté pour le remplacement d'un distributeur sur un support amianté SANS percement.

  Il s'agit de l'installation d'un distributeur sur un support identifié comme amianté, en remplacement d'un équipement existant, sans réalisation de nouveau percement.

- **Ligne 13 du BPU** : Intervention en milieu amianté pour le remplacement d'un distributeur sur un support amianté AVEC percement.

  Il s'agit de l'installation d'un distributeur sur un support identifié comme amianté nécessitant la réalisation d'un ou plusieurs percements, que ce soit en remplacement d'un équipement existant ou dans le cadre d'une nouvelle implantation.

Préalablement à toute intervention nécessitant un perçage, une fixation, une dépose ou toute autre opération susceptible d'altérer les matériaux du bâtiment, l'établissement bénéficiaire met à la disposition du titulaire les informations relatives à la présence éventuelle d'amiante dans la zone concernée.

Ces informations comprennent, selon le cas :

- Le Dossier Technique Amiante (DTA) de l'établissement bénéficiaire
- Le Repérage Amiante Avant Travaux (RAAT) lorsque celui-ci est requis ou disponible
- Toute information complémentaire permettant d'identifier les matériaux susceptibles de contenir de l'amiante dans la zone d'intervention.

Le titulaire est tenu de consulter ces documents avant toute intervention. En l'absence d'informations suffisantes permettant de conclure à l'absence d'amiante dans le support concerné, le titulaire devra en informer l'établissement bénéficiaire et suspendre l'intervention jusqu'à obtention des éléments nécessaires.

Lorsque les documents transmis révèlent la présence d'amiante ou lorsqu'un risque amiante est identifié dans la zone d'intervention, le titulaire devra disposer de personnel formé conformément à la réglementation applicable, établir un mode opératoire adapté, mettre en œuvre les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires et respecter l'ensemble des obligations relevant notamment des interventions en sous-section 4 (SS4).

L'intervention en milieu amiantée est facturée sur la base d'un forfait incluant le déplacement, la dépose du distributeur d'essuie-mains et la pose du nouveau distributeur (Hors DOM TOM).

8.4.2 DEPLACEMENT DE PARC DE DISTRIBUTEURS D'ESSUIE-MAINS

- **Ligne 14 du BPU** : Déplacement de parc de distributeurs d'essuie-mains

Les modalités de déplacement de parc de distributeurs sont précisées à l'article 6.1 du CCTP.

Le déplacement de parc de distributeur est facturé sur la base d'un forfait incluant le déplacement, la dépose du distributeur d'essuie-mains et la pose du nouveau distributeur (Hors DOM TOM).

8.4.3 RE PALETTISATION D'UNE PALETTE SUR DEMANDE DE L'ETABLISSEMENT

- **Ligne 15 du BPU** : Re palettisation d'une palette sur demande de l'établissement

La re palettisation d'une palette mono-référence, réalisée à la demande d'un établissement bénéficiaire, sera facturée conformément au tarif indiqué au BPU.

8.4.4 NON RESTITUTION DE PALETTE EURO

- **Ligne 16 du BPU** : Non restitution de palette EURO

La non restitution de palette EURO par l'établissement bénéficiaire sera facturée conformément au tarif indiqué au BPU. Un suivi devra être mis en place entre le titulaire et l'établissement bénéficiaire.

8.4.5 FORMALITES DE DECLARATION DOUANIERE

- **Ligne 17 du BPU** : Formalités de déclaration douanière

Le titulaire peut proposer un forfait pour la réalisation des formalités de déclaration douanière d'exportation lié à l'application de l'incoterm FCA pour les livraisons destinées aux établissements bénéficiaires situés dans les DROM-COM.

8.4.6 PRESTATION DE POSE D'UN DISTRIBUTEUR

- **Ligne 18 du BPU** : Prestation de livraison et de pose d'un distributeur (hors distributeurs roulés mis à disposition)

La livraison et pose d'un distributeur plié ou de tout autre type de distributeur, en dehors de la référence du distributeur roulé mis à disposition (ligne 10 du BPU), fait l'objet d'une facturation forfaitaire.
Ce forfait comprend le déplacement, la dépose éventuelle du distributeur d'essuie-mains existant, ainsi que la pose du nouveau distributeur.

8.4.7 MISE A DISPOSITION D'UN DISTRIBUTEUR ROULE EN COURS D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

La mise à disposition des distributeurs roulés est incluse dans les prestations du marché dans les conditions prévues à l'article 3 du CCTP.

Toutefois, lorsque l'installation initiale de distributeurs roulés intervient dans un établissement bénéficiaire alors que la durée restant à courir jusqu'à l'échéance de l'accord-cadre est inférieure à cinq ans, le titulaire est autorisé à appliquer un forfait par distributeur roulé mis à disposition.

Cette disposition s'applique notamment :

- Aux nouveaux établissements bénéficiaires rejoignant l'accord-cadre en cours d'exécution
- A la création d'un nouveau parc de distributeurs roulés au sein d'un établissement déjà bénéficiaire.

Le montant du forfait applicable est celui indiqué au Bordereau des Prix Unitaires (BPU), selon la tranche correspondant à la durée restant à courir jusqu'au terme de l'accord-cadre.

Ce forfait a pour objet d'assurer l'équilibre économique des distributeurs roulés mis à disposition pour une période inférieure à cinq ans.

L'établissement bénéficiaire bénéficiera, pour sa part, des mêmes conditions de mise à disposition définies aux CCTP jusqu'au terme du marché.

Il est précisé que les distributeurs roulés demeurent la propriété du titulaire pendant toute la durée du marché.

- **Ligne 19 du BPU** : Forfait facturable par distributeur roulé mis à disposition dans le cadre d'une installation initiale lorsque la durée restant à courir jusqu'à la fin de marché de l'établissement bénéficiaire est comprise entre 4 et 5 ans

- **Ligne 20 du BPU** : Forfait facturable par distributeur roulé mis à disposition dans le cadre d'une installation initiale lorsque la durée restant à courir jusqu'à la fin de marché de l'établissement bénéficiaire est **comprise entre 3 et 4 ans**

- **Ligne 21 du BPU** : Forfait facturable par distributeur roulé mis à disposition dans le cadre d'une installation initiale lorsque la durée restant à courir jusqu'à la fin de marché de l'établissement bénéficiaire est **comprise entre 2 et 3 ans**

- **Ligne 22 du BPU** : Forfait facturable par distributeur roulé mis à disposition dans le cadre d'une installation initiale lorsque la durée restant à courir jusqu'à la fin de marché de l'établissement bénéficiaire est **comprise entre 1 et 2 ans**

- **Ligne 23 du BPU** : Forfait facturable par distributeur roulé mis à disposition dans le cadre d'une installation initiale lorsque la durée restant à courir jusqu'à la fin de marché de l'établissement bénéficiaire est **inférieure à 1 an**.

9. REMISES

Une commande est réputée regrouper une ou plusieurs lignes de fournitures et services associés avec une même date de livraison unique.

Le montant d'une commande ainsi définie, en € HT, correspond à la multiplication des quantités commandées par leur prix unitaire HT selon leur conditionnement (colis ou palette complète) avant application de toute autre remise.

Le dispositif de remise à la « Palette complète », au « Camion Complet » et au « montant de la commande » vise à inciter les établissements bénéficiaires, notamment par un levier tarifaire, à optimiser leurs approvisionnements et leurs modalités de livraison. Il vise à réduire leurs impacts environnementaux ainsi que les surcoûts engendrés par les commandes de très faibles montants. Les économies réalisées reposent à la fois sur une diminution de l'impact des coûts fixes et sur une meilleure maîtrise des coûts variables liés au conditionnement des commandes.

Les taux de remise proposés par le titulaire dans son offre constituent des taux planchers. Ils ne pourront faire l'objet d'une évolution qu'à la hausse, notamment dans le cadre d'offres de prix promotionnels.

9.1 REMISES « PALETTE COMPLETE »

Une tranche tarifaire dite « Palette Complète » (PC) est définie pour les articles « essuie-mains » :

- Le taux de remise « **PC1** » s'applique sur la base du prix brut HT d'une palette complète mono référence et d'une **hauteur maximale chargée de 1800 mm**
- Le taux de remise « **PC2** » s'applique sur la base du prix brut HT d'une palette complète mono référence de **hauteur réduite, inférieure à celle de la PC1 (par exemple 1300 mm).**

Les taux de remise Palette Complète « PC1 et PC2 » sont renseignés dans le Bordereau de Prix Unitaires (BPU).

Ce dispositif vise à optimiser la logistique en réduisant les opérations de manutention et en améliorant le taux de remplissage des camions, générant ainsi des économies grâce à une palettisation plus efficace.

Plus spécifiquement, la palette PC2 permet d'élargir l'accès aux remises « palette complète » aux établissements bénéficiaires dont la consommation est insuffisante pour atteindre le volume d'une palette standard de 1800 mm. Elle constitue ainsi une solution intermédiaire attractive, permettant de bénéficier de conditions tarifaires avantageuses tout en adaptant les volumes commandés aux besoins réels.

Les livraisons devront être effectuées sur palettes de type EUROPE, de dimensions 1200 (longueur) × 800 mm (largeur), ou sur palettes équivalentes présentant strictement les mêmes dimensions et une compatibilité identique en matière de manutention et de stockage. Les palettes certifiées EPAL ne sont pas exigées.

9.2 REMISES « CAMION COMPLET »

Une tranche tarifaire dite « Camion Complet (CC) » est définie pour les articles « essuie-mains » :

- Le taux de remise « CC1 » s'applique sur la base du prix brut HT d'un camion complet avec palettes complète PC1 selon les conditions sont précisées au BPU

Le taux de remise Camion Complet « CC1 » sont renseignés dans le Bordereau de Prix Unitaires (BPU).

L'objectif est d'obtenir une livraison directe depuis le lieu de production, limitant ainsi les opérations de manutention intermédiaires, et par conséquent, générer des économies liées au rupture de charge.

9.3 REMISES ADDITIONNELLES PAR TRANCHES TARIFAIRES

Les remises additionnelles sont applicables suivant le montant total HT d'une commande avec une date unique de livraison après déduction éventuelle des remises pour les livraisons en palette complète nommée (PC) ainsi qu'en camion complet (CC).

Les taux de remises additionnelles sont renseignés dans l'annexe BPU, onglet « Remises ».

Les tranches tarifaires des remises additionnelles sont définies comme suit :

- Tranche 0 : <= 250 € HT
- Tranche 1 : 250 € HT < Montant <= 500 € HT
- Tranche 2 : 500 € HT < Montant <= 1 000 € HT
- Tranche 3 : 1 000 € HT < Montant <= 1 500 € HT
- Tranche 4 : 1 500 € HT < Montant <= 2 500 € HT
- Tranche 5 : 2 500 € HT < Montant <= 3 500 € HT
- Tranche 6 : 3 500 € HT < Montant <= 5 000 € HT
- Tranche 7 : 5 000 € HT < Montant <= 6 500 € HT
- Tranche 8 : 6 500 € HT < Montant <= 15 000 € HT
- Tranche 9 : 15 000 € HT < Montant <= 25 000 € HT
- Tranche 10 : Montant > 25.000 € HT

10. CONDITIONNEMENT & LIVRAISON

10.1 QUANTITES ET MONTANT MINIMUMS DE LIVRAISON

Les quantités minimales de livraison est le colis (unité de vente du titulaire).

10.2 EMBALLAGES

L'emballage doit prévenir toute dispersion des paquets ainsi que tout déroulement des rouleaux lors du transport et du stockage.

Il est également attendu que les matériaux utilisés pour l'emballage soient réduits et issus majoritairement de filières recyclées.

10.3 DELAI DE LIVRAISON

Pour l'ensemble des articles, un délai de livraison est défini par le titulaire. Il ne doit pas excéder 7 jours ouvrés à réception de commande, sauf si autre délai défini par l'établissement bénéficiaire dans son bon de commande.

Un délai de livraison est défini par le titulaire pour la livraison au camion complet.

10.4 CONDITIONS DE LIVRAISON

L'annexe 1 du CCAP précise les conditions particulières de livraison applicables aux établissements bénéficiaires du groupement de commande. Au démarrage du marché, chaque établissement bénéficiaire confirmera ces conditions et transmettra, le cas échéant, les informations manquantes.

10.5 DIFFICULTES DE LIVRAISON

Le titulaire devra livrer l'ensemble des produits qui lui seront commandés.

Lorsque le titulaire ne peut honorer la livraison d'une commande de manière totale ou partielle et/ou lorsqu'il désire procéder à la modification de tout élément inscrit sur le bon de commande, il doit impérativement en informer au préalable et sans délai l'établissement bénéficiaire.

Cette information préalable se réalise :

- Soit par téléphone, confirmée d'une communication écrite dans un second temps ;
- Soit par courriel.

L'établissement bénéficiaire prendra alors une décision de livraison partielle ou de différer la livraison.

11. PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Le titulaire devra garantir la continuité d'approvisionnement en consommables et services associés pendant toute la durée du marché.

À ce titre, il devra mettre en œuvre un système de gestion et de suivi de la chaîne d'approvisionnement adapté aux volumes hospitaliers, intégrant notamment :

- La disponibilité permanente des consommables,
- Un plan d'approvisionnement dimensionné aux besoins des établissements,
- Des livraisons régulières et/ou à la demande,
- La désignation d'un référent logistique identifié.

Le titulaire devra également prévoir des dispositifs de sécurisation des approvisionnements, incluant notamment la constitution de stocks de sécurité adaptés aux consommations des établissements.

À ce titre, le titulaire devra être en mesure de justifier, dans son Plan de Continuité d'Activité, de la mise en place de niveaux de stocks lui permettant de garantir la continuité d'approvisionnement, y compris en cas de perturbation majeure.

À titre indicatif, ces niveaux de stocks devront permettre de couvrir une période significative de consommation, pouvant aller jusqu'à plusieurs semaines ou mois en fonction des produits et des risques identifiés.

Ce Plan de Continuité d'Activité (PCA) devra assurer la mise à disposition des fournitures et des services du marché, y compris en cas de survenance d'événements perturbateurs.

Ce plan devra identifier, analyser et hiérarchiser les risques susceptibles d'affecter la continuité d'activité, selon leur gravité et leur probabilité (à titre d'exemples : indisponibilité du système informatique, destruction d'un site, défaillance d'un fournisseur, pic de volumes imprévu, rupture de matières premières, rupture d'approvisionnement, retard de livraison, insuffisance de stocks).

Il décline cette stratégie en termes de ressources et de procédures documentées qui vont servir de références pour répondre, rétablir, reprendre et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini.

Le Plan de Continuité d'Activité devra être évolutif et régulièrement mis à jour, afin de tenir compte des évolutions de contexte, des risques et des organisations, et permettre l'adaptation des mesures aux différentes situations.

Les dispositifs contenus dans le Plan de Continuité d'Activité doivent être précisés et documentés avec notamment les points suivants :

- Le contexte
- Les objectifs et obligations du titulaire en lien avec l'objet du marché
- Les risques retenus comme les plus graves pour la continuité d'activité doivent être clairement explicités au moyen de scénarios
- La stratégie établie et décrite en précisant, pour chaque activité, les niveaux de service retenus et les durées d'interruption maximales pour ces différents niveaux de service, ainsi que les ressources et procédures permettant d'atteindre les objectifs, jusqu'à la reprise de la situation normale
- Les préconisations.

12. SUIVI ET STATISTIQUES

12.1 REUNION DE LANCEMENT DES PRESTATIONS

Le titulaire doit participer à une réunion de lancement des prestations avec le GCS UniHA.

L'objectif de cette réunion est de présenter les équipes dédiées à ce marché et d'échanger sur la mise en place des prestations à venir et leur suivi. Il est demandé au titulaire de préparer une présentation comprenant ces éléments.

Le titulaire s'engage à rencontrer l'ensemble des établissements bénéficiaires en début de marché et en fonction du calendrier de déploiement défini à l'annexe 1 du CCAP.

Cette rencontre peut se faire en présentiel ou non en fonction des contraintes du moment.

Cette réunion de mise en place peut donner lieu à la rédaction d'un compte rendu et/ou d'un contrat de mise à disposition rédigé par le titulaire et validé par l'établissement bénéficiaire. Les clauses de ce contrat ne sauraient en aucun cas contrevenir aux clauses du présent accord-cadre.

12.2 REUNION DE SUIVI D'EXECUTION

Le comité de suivi peut prendre différentes formes en présentiel ou non, il est organisé à la demande du GCS UniHA afin de réaliser un suivi du déploiement auprès des établissements bénéficiaires et d'assurer le suivi du marché.

Pour cela, le titulaire désigne un interlocuteur unique pour le CCS UniHA et pour les établissements bénéficiaires.

Le titulaire doit participer à des réunions de suivi d'exécution qui sont programmées de manière rapprochée durant le déploiement auprès des établissements bénéficiaires. La fréquence sera à définir.

Au-delà de cette date, elles pourront à avoir de manière régulière et plus espacée selon les sujets à aborder.

12.3 STATISTIQUES DES PRESTATIONS

Le titulaire du marché devra fournir ses statistiques de ventes au GCS UniHA après chaque semestre.

Ces statistiques devront présenter a minima :

- Les chiffres de vente mensuels (chiffre d'affaires et quantité)
- Une répartition des ventes par famille de produit (chiffre d'affaires et quantité)
- Une répartition des ventes par établissement bénéficiaire (chiffre d'affaires et quantité)
- Répartition des commandes par tranche tarifaires
- Répartition des commandes par unité de conditionnement
- Répartition des volumes d'achat entre BPU