

Dossier de consultation des entreprises

04/09/2013

OBJET DU MARCHE

BIO NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX

COLLATIONS PATIENTS

APPROVISIONNEMENTS FOURNITURES HOTELIERES

LOCATION DE TAPIS ET COLLECTE PAPIERS RECYCLABLES

POSE DE PETITS MATERIELS ET DEMENAGEMENTS

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

(CCAP)

Pouvoir adjudicateur :

ECHO – Etablissement de santé

85 rue Saint-Jacques – BP 10214

44202 NANTES Cedex 2

Date limite de remise des offres : vendredi 8 novembre 2013 à 24h00

Table des matières

<i>1 - Description de la consultation</i>	4
1-1 - Objet du marché et allotissement.....	4
1-2 - Durée du marché et prise d'effet.....	4
1-3 - Documents contractuels.....	4
<i>2 - Règlement de la consultation</i>	4
2-1 - Validité de l'offre.....	4
2-2 - Documents à produire par tous les candidats.....	4
2-3 - Documents à produire par le candidat retenu	5
2-4 - Jugement des offres.....	5
2-5 – Modalités de présentation et d'envoi des offres	6
<i>3 - Obligations et responsabilités des contractants</i>	6
3-1 - Obligations du titulaire.....	6
3-1-1 Changements affectant le titulaire.....	6
3-1-2 Connaissance du dossier et des installations	6
3-1-3 Responsabilité du titulaire	7
3-1-4 Assurances.....	7
3-1-5 Sous-traitance	7
3-1-6 Le personnel.....	7
3-1-6-1 Les moyens personnels	7
3-1-6-2 Le responsable de site.....	8
3-1-6-3 Formation.....	8
3-1-6-4 Plan de prévention.....	8
3-2 - Obligations de l'ECHO	8
3-3 – Qualité.....	8
<i>4 – Composante N°1 – Bionettoyage et entretien des locaux</i>	9
4-1 - Modalité d'exécution de la prestation de bionettoyage et entretien des locaux	9
4-2 - Dispositions particulières applicable à la prestation de bionettoyage et entretien des locaux	9
4-2-1 Obligations relatives au matériel	9

<i>4-2-2 Dispositions sanitaires.....</i>	<i>10</i>
<i>4-2-3 Obligations de l'ECHO liées à la prestation de bionettoyage et entretien des locaux</i>	<i>10</i>
<i>4-3 – Traçabilité de la prestation de bionettoyage et entretien des locaux</i>	<i>10</i>
<i>4-4 Prestations ponctuelles</i>	<i>11</i>
<i>4-5 Grèves</i>	<i>11</i>
<i>5 - Composante N°2 - Collations des patients</i>	<i>11</i>
<i>6 - Composante N°3 – Approvisionnement en fournitures économat</i>	<i>12</i>
<i>7 - Composante N°4 - Location des tapis d'accueil et collecte des papiers recyclables</i>	<i>12</i>
<i>8 - Composante N°5 – Pose de petits matériels et déménagements.....</i>	<i>12</i>
<i>9- Conditions financières.....</i>	<i>12</i>
<i>9-1 - Forme des prix</i>	<i>12</i>
<i>9-2 - Révision des prix</i>	<i>13</i>
<i>9-3 - Modalités de facturation.....</i>	<i>13</i>
<i>9-4 - Conditions de règlement</i>	<i>13</i>
<i>9-5 - Pénalités.....</i>	<i>13</i>
<i>10 - Mise en demeure et rupture de contrat</i>	<i>14</i>
<i>11 – Litiges.....</i>	<i>14</i>
<i>12 – Contacts.....</i>	<i>14</i>

1 - Description de la consultation

1-1 - Objet du marché et allotissement

Le présent appel d'offre a pour objet : la fourniture de prestations de services ainsi que la fourniture de produits alimentaires.

Le marché soumis à consultation se présente sous la forme d'un lot unique décomposé de la manière suivante :

Composante N°1 : Bionettoyage et entretien des locaux

Composante N° 2 : Collations des patients

Composante N° 3 : Approvisionnement en fournitures hôtelières

Composante N° 4 : Location des tapis et collecte des papiers recyclables

Composante N° 5 : Pose de petits matériels et déménagements

Le lot est indivisible et sera attribué en totalité à un candidat unique.

1-2 - Durée du marché et prise d'effet

Le marché est conclu pour une période de 36 mois, à compter du 01 janvier 2014.

1-3 - Documents contractuels

Le dossier de consultation comprend les documents ci-dessous, énumérés par ordre de priorité décroissante :

- Le CCAP
- Le CCTP et ses annexes

2 - Règlement de la consultation

2-1 - Validité de l'offre

Le délai de validité des offres remises est de 90 jours à compter de la date limite fixée pour la réception des dossiers élaborés par les candidats.

2-2 - Documents à produire par tous les candidats

Les candidats devront transmettre la lettre de candidature DC1, dûment remplie. Ce formulaire est commun à tous les lots.

Ils devront fournir également la déclaration du candidat individuel DC2. Ce formulaire nous renseigne sur la situation financière du candidat et présente les chiffres d'affaires des 3 derniers exercices clos, sauf si constitution de l'entreprise datant de moins de 3 ans.

Il est souhaitable de nous fournir également les comptes de résultats, bilans et annexes, également sur les trois dernières années.

2-3 - Documents à produire par le candidat retenu

Pour justifier de la régularité de sa situation au regard de ses obligations fiscales et sociales, le candidat retenu devra fournir l'état annuel des certificats reçus NOT12 (ancien formulaire DC7) ou bien l'ensemble des certificats fiscaux et sociaux mentionnés ci-dessous :

- La copie de « l'état annuel des certificats reçus » délivré par le Trésorier-Payeur-Général du département dans lequel il s'acquitte de ses obligations fiscales en matière d'impôt sur les sociétés, d'impôt sur le revenu ou de T.V.A.
- Les différents certificats attestant de la déclaration et du paiement des impôts et cotisations sociales (pour les impôts, liasse 3666 disponible auprès des services des impôts et des trésoreries ; pour les cotisations sociales, imprimé S 2 353 n° cerfa 60.3955 délivré par les U.R.S.S.A.F.)

2-4 - Jugement des offres

L'analyse et le classement des offres seront effectués par un collège de professionnels compétents sur les différents domaines couverts par la consultation à partir des critères d'attribution suivants et tenant compte de la pondération précisée infra :

Gains d'efficience liés à une bonne organisation du prestataire sur les points suivants (pondération 20 points) :

- Réactivité du prestataire lorsque des interventions d'urgence sont à réaliser.
- Un interlocuteur unique et privilégié après la signature du contrat pour chaque nature de prestation.
- Assistance et accompagnement lors du déploiement.

Gains économiques sur les points suivants (pondération 30 points) :

- Une proposition de prix compétitifs.
- Remises et délai de paiement consentis.

Gains qualitatifs liés à la performance du personnel employé par le prestataire sur les points suivants (pondération 40 points) :

- Qualification et expérience des personnes salariées.
- Capacité du personnel à restituer le contenu des informations et à communiquer de manière constructive pour répondre aux exigences pratiques stipulées dans le cahier des clauses techniques particulières et être apte à respecter les engagements imposés.

Performance du prestataire lors de la remise de l'offre sur les points suivants (pondération 10 points) :

- Pertinence et clarté de l'offre.
- Qualité de l'échange avec le commercial en termes de force de proposition et de conseil.
- Démarche qualité et environnementale de l'Entreprise

2-5 – Modalités de présentation et d'envoi des offres

Les offres seront remises en mains propres ou bien envoyées par lettre recommandée à l'adresse suivante :

ECHO – Etablissement de Santé

BUREAU DES ACHATS

À l'attention de Madame Sophie Renaudineau

85 rue St-Jacques – BP 10214

44202 NANTES Cedex 2

3 - Obligations et responsabilités des contractants

3-1 - Obligations du titulaire

3-1-1 Changements affectant le titulaire

Le titulaire s'engage à informer l'ECHO de tout changement survenant au cours du marché affectant :

- La personne ayant qualité pour le représenter
- La forme de l'entreprise
- La raison sociale de l'entreprise
- Son adresse ou siège social
- Son adresse bancaire

3-1-2 Connaissance du dossier et des installations

Les omissions ou anomalies constatées dans le CCTP devront avoir été signalées par le soumissionnaire, au responsable ECHO, avant la remise des offres.

En conséquence, le titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune erreur ou omission susceptible d'être relevée dans les pièces du marché, ni d'utiliser ce motif et prétendre à des suppléments au montant de sa soumission ou pour justifier un mauvais fonctionnement.

De même, chaque candidat ayant réalisé une visite des locaux concernés, le titulaire devra déclarer être parfaitement informé et détenir une excellente connaissance de la constitution des bâtiments.

3-1-3 Responsabilité du titulaire

Le candidat est responsable des employés en toutes circonstances. Il est responsable des accidents ou des dégâts produits lors de l'intervention de son personnel, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses préposés.

Les glaces, verres, globes électriques, appareils téléphoniques, plinthes, etc... brisés au cours des prestations doivent être remplacés à l'identique par le titulaire.

3-1-4 Assurances

Le prestataire a l'obligation de souscrire une Assurance Responsabilité Civile couvrant tous les dommages corporels ou matériels, du fait de l'intervention de son entreprise, qu'il s'agisse de négligence ou de mauvaise manœuvre du personnel employé.

3-1-5 Sous-traitance

Le prestataire ne pourra en aucun cas recourir à des entreprises pour assurer les prestations correspondantes à la composante 1 de ce cahier des charges.

3-1-6 Le personnel

3-1-6-1 Les moyens personnels

Les moyens en personnel mis en délégation par le prestataire seront définis par qualification et par nombre annuel d'heures de travail effectif.

Le prestataire devra fournir à l'ECHO, lors de la mise en route de sa prestation, la liste nominative du personnel affecté à l'exécution du présent contrat, ainsi que le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement.

Cette liste devra être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment si un salarié cesse ou commence son activité.

Le personnel du titulaire est soumis au règlement concernant la discipline intérieure applicable aux agents du site. Il doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers.

Il est tenu au respect du patient et son travail doit être effectué sans causer aucune gêne.

Il doit prendre les mesures pour garantir la confidentialité des informations et en particulier devra s'assurer que les portes soient bien fermées à clé au moment de son départ.

Les agents de l'entreprise seront tenus à une obligation de secret professionnel pour tous faits ou informations concernant l'ECHO et dont ils auraient connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Le personnel d'exécution doit porter une tenue vestimentaire propre, uniforme et appropriée aux tâches pour lesquelles il est missionné ainsi que des chaussures fermées dédiées. Un insigne visible indiquant le nom de l'agent et le nom de l'entreprise doit être porté.

Le candidat retenu assure l'entretien des tenues professionnelles de son personnel.

3-1-6-2 Le responsable de site

Le prestataire s'engage à mettre en délégation un responsable de site ayant au moins trois ans d'ancienneté chez le prestataire ou ayant au minimum trois ans d'expérience récente sur un site comparable dans le secteur de la santé. Si cette personne ne présentait pas tous les critères énoncés précédemment, une proposition d'un curriculum vitae de qualité et sa présentation à l'établissement pourraient entraîner une dérogation à ce règlement, après validation par la direction de l'ECHO.

3-1-6-3 Formation

Le prestataire s'engage à faire réaliser un audit des pratiques de bio nettoyage et une formation du personnel au bionettoyage dans les 6 mois qui suivent la prise en charge du marché par un organisme compétent. Le prestataire apportera à l'ECHO toute aide et assistance afin de satisfaire aux critères définis par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la certification.

3-1-6-4 Plan de prévention

Le prestataire s'engage également à établir la liste des risques professionnels liés à l'établissement et à participer à l'élaboration du plan de prévention pour son domaine de compétence.

3-2 - Obligations de l'ECHO

Il sera laissé aux préposés du titulaire le libre accès à tous les locaux où leur présence est nécessaire pour l'exécution des prestations du contrat, sous réserve d'avoir répondu aux exigences de sécurité qui pourraient leur être imposées.

Il sera remis au titulaire un jeu de clés pour chacun des sites ECHO cités en annexe du CCTP.

L'accès aux sites sera effectif et facilité par le représentant concerné de l'ECHO, durant toute la durée de l'exécution du marché.

Les jeux de clés seront donc restitués au terme du contrat.

L'ECHO doit maintenir clos et en bon état les locaux et s'interdit de les utiliser à d'autres fins conformément aux règlements de police d'assurance.

3-3 – Qualité

Le prestataire s'engage à proposer, mettre en place et évaluer un plan d'amélioration de la qualité de la prestation après une validation de l'EOH et du service Economat et Hôtellerie de l'ECHO. Il prendra en compte les éléments suivants comme résultats :

- de contrôles internes mensuels

- de contrôles contradictoires à raison de 3 fois par an pour l'ensemble des sites (planification annuelle)
- de prélèvements de surface par an
- des audits de suivi de procédures réalisées par un organisme extérieur
- le respect des délais d'exécution
- la mise en place d'un système de gestion du mécontentement au quotidien
- le bilan d'ouverture (entre 4 à 6 mois soit avant juillet 2014)
- le bilan annuel
- les bilans intermédiaires en fonction des actions en cours.

Le service Economat et Hôtellerie se réserve le droit de réaliser ponctuellement des « audits de contrôle » ou « enquêtes de satisfaction des personnels salariés ECHO et patients ».

4 – Composante N°1 – Bionettoyage et entretien des locaux

L'objectif du bionettoyage est de prévenir le risque de transmission croisée lié à la contamination des surfaces et d'assurer la propreté de l'environnement immédiat du patient.

4-1 - Modalité d'exécution de la prestation de bionettoyage et entretien des locaux

La description et la fréquence des prestations attendues par zone de nettoyage sont insérées dans le CCTP – Article 2.1.

Ces exigences sont conformes aux recommandations de l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène).

Le prestataire doit proposer un planning d'organisation cohérent avec les contraintes du site et qui sera conforme aux exigences d'hygiène et de sécurité.

Il devra informer le responsable Economat & Hôtellerie de toute modification dans le déroulement de la prestation par mail.

Enfin, toute anomalie ou dysfonctionnement constaté par le personnel devront être signalés à son responsable hiérarchique.

4-2 - Dispositions particulières applicable à la prestation de bionettoyage et entretien des locaux

4-2-1 Obligations relatives au matériel

Le prestataire doit pourvoir à toutes les fournitures et produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation. Il est tenu de disposer sur place et en permanence son matériel.

Les appareils doivent satisfaire aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail.

Ils doivent également être dans un bon état de fonctionnement et de propreté.

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique dont il dispose.

Les rallonges, prolongateurs et fiches sont à fournir par le titulaire.

Les calibrages des fusibles et disjoncteurs ne doivent en aucun cas être modifiés.

D'autre part, il est interdit de brancher plusieurs machines sur la même prise électrique, même par l'intermédiaire de fiche multiple.

Le titulaire doit se brancher en priorité sur les circuits spécialisés et solliciter l'autorisation des services techniques. Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme, sera facturé au titulaire. L'utilisation de moteurs thermiques est rigoureusement interdite sauf accord express de l'ECHO.

Les échelles doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples, de manière à ne pas détériorer les revêtements.

En aucun cas, les meubles ne doivent être utilisés comme moyen de surélévation et d'appui.

Les matériels et outils sont entreposés immédiatement après usage dans les locaux affectés à l'entreprise.

4-2-2 Dispositions sanitaires

Tout le personnel du prestataire retenu exerçant ses fonctions à l'ECHO doit être soumis aux visites médicales réglementaires.

En outre, et d'une manière générale, tous les employés doivent satisfaire aux exigences légales sur les vaccinations obligatoires du personnel hospitalier. (Loi du 18/01/91 – article L.10 du Code de la santé publique).

Enfin, le candidat retenu doit faire vacciner son personnel contre l'hépatite B et la vaccination contre l'hépatite A est conseillée, les divers examens étant à la charge de l'employeur.

4-2-3 Obligations de l'ECHO liées à la prestation de bionettoyage et entretien des locaux

ECHO met à la disposition du prestataire un local permettant le stockage des équipements ainsi qu'un casier vestiaire permettant aux personnels du titulaire d'y entreposer leurs effets personnels. La fermeture à clé de ses vestiaires et la responsabilité de l'intégrité des casiers ne relèvent pas de l'ECHO.

4-3 – Traçabilité de la prestation de bionettoyage et entretien des locaux

Le respect des horaires et les durées d'intervention (heure de début/heure de fin) auxquelles le prestataire s'est engagé sont dus.

L'agent de propreté devra tracer son intervention sur un document fourni par le prestataire et validé par le service Economat de l'ECHO.

Cette grille datée et signée à chaque passage et par chaque agent devra être consignée dans le classeur qualité prévu à cet effet et une copie sera envoyée chaque mois au service Economat.

Toute non-conformité pourra être mentionnée par les responsables de soins des centres ou UAD/UDM.

4-4 Prestations ponctuelles

Le titulaire doit pouvoir assurer des prestations ponctuelles telles que des prestations de nettoyage liées à une fin de travaux sur un site par exemple.

Ces prestations font l'objet de devis présenté au service économat sous 48 heures.

4-5 Grèves

En cas d'arrêt de travail pour faits de grève de salariés du titulaire, celui-ci est tenu d'exécuter un service minimum défini ci-après :

Dans les services de soins et techniques :

- Toute la prestation, à l'exception de la mono-brosse.
- Évacuation des déchets domestiques.

Dans les locaux de circulation :

- Ramassage et enlèvement des papiers, mégots et détritrus divers
- Evacuation des poubelles
- Nettoyage des blocs sanitaires
- Balayage et lavage des sols

Avant leur mise en place, les moyens d'organisation de ce service minimum seront soumis à l'agrément du Responsable Economat et Hôtellerie. Les réductions de prix, liées à cette minoration de la prestation, seront pratiquées en conséquence.

En cas d'impossibilité, pour le titulaire du contrat de répondre à ce service minimum, ECHO y pourvoira par tous les moyens qu'il jugera nécessaire et au frais du titulaire.

Les mesures prises dans ce cas sont limitées à la durée de la grève.

5 - Composante N°2 - Collations des patients

Deux catégories d'aliments sont proposées : les produits frais et les produits secs.

Les listes de ces produits sont présentées dans le CCTP.

Les produits frais seront fournis par le prestataire.

La fourniture des produits secs pourra également être assurée par le prestataire si celui-ci propose des tarifs concurrentiels par rapport à ceux dont l'ECHO bénéficie au moment du lancement de la présente consultation.

Dans le cas contraire, les produits secs seront approvisionnés par les propres fournisseurs de l'ECHO.

Le titulaire devra assurer la gestion de stock et la livraison de ces produits sur les toutes les structures de soins de l'ECHO listées au chapitre 3.2.3 du CCTP.

Les modalités de gestion de stock et d'acheminement logistique sur les structures de soins sont stipulées dans l'article 3.3 du CCTP.

6 - Composante N°3 – Approvisionnement en fournitures économat

La liste des fournitures économat est présentée au chapitre 4.2.1 du CCTP.

Les fournitures pourront être fournies et livrées par le prestataire si celui-ci propose des tarifs compétitifs.

Le cas échéant, elles seront approvisionnées par un fournisseur choisi par ECHO.

Le titulaire devra assurer la gestion des stocks et le transport sur toutes les structures de soins citées en annexe 11 du CCTP.

Les modalités de gestion de stock et d'acheminement logistique sur les structures de soins sont stipulées au chapitre 4.2.2 du CCTP.

7 - Composante N°4 - Location des tapis d'accueil et collecte des papiers recyclables

La présente composante a pour objet la fourniture et la mise en place de tapis dans les structures ainsi que la collecte des papiers recyclables.

Le nombre de tapis et les lieux d'affectation sont précisés au chapitre 5.2 du CCTP.

Le titulaire s'engage à livrer des tapis d'une propreté irréprochable et à un niveau d'usure tel qu'il ne présente aucun danger pour la circulation des patients et du personnel.

Il accepte de changer tout tapis ne respectant pas ces critères.

8 - Composante N°5 – Pose de petits matériels et déménagements

La description des prestations ainsi que les modalités d'exécution de la composante N°5 sont définies dans le chapitre 6 du CCTP.

9- Conditions financières

9-1 - Forme des prix

Pour les composantes N°1-4, le prestataire proposera un prix net HT et TTC par site.

Pour la composante N° 5, les candidats établiront un coût main d'œuvre horaire unique quel que soit l'horaire ou le lieu d'intervention.

Pour les composantes N°2 et 3, les prix de référence du marché sont les prix unitaires nets hors taxes figurant dans le contrat et il sera précisé si besoin le conditionnement associé.

Les frais logistiques seront également isolés et ventilés par site.

9-2 - Révision des prix

Les prix HT indiqués dans le contrat sont réputés fermes et non révisables jusqu'au 31 décembre 2014.

Ils seront ensuite révisés au 1^{er} janvier de chaque nouvelle année suivant la formule proposée par le candidat, la formule étant adaptée au type de prestation concernée.

Les révisions de prix sont plafonnées à un maximum de 1,5% l'an, dans un contexte de stabilité de l'inflation et du coût des matières premières. Dans tous les autres cas, les propositions de taux d'augmentation devront faire l'objet d'un échange avec l'ECHO qui se réserve le droit de les accepter ou non et de dénoncer potentiellement le marché, sans pénalité, si aucun accord satisfaisant n'était trouvé.

9-3 - Modalités de facturation

Pour chacune des composantes, les factures seront mensuelles.

Outre les mentions légales, celles-ci doivent comporter avec précision la nature de la prestation facturée, le montant par site, et devront distinguer pour les composantes N°3 et N°4, le coût des produits et le coût de leur livraison.

La facturation interviendra après la signature du bordereau de réception et levée de toute réserve.

9-4 - Conditions de règlement

Le délai de paiement indiqué sur la facture ne saura être inférieur à 30 jours fin de mois, à compter de la réception de la facture chez le client. Le prestataire devra fournir un relevé d'identité bancaire original.

9-5 - Pénalités

Si des non-conformités sont constatées et non corrigées dans les plus brefs délais, le titulaire pourra encourir des pénalités de retard.

Elles seront calculées selon la formule suivante :

$$P = V \times R \quad \text{où}$$

P = Le montant de la pénalité

V = La valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale à la valeur de Règlement de la partie des prestations en retard.

R = Le nombre de jours de retard.

10 - Mise en demeure et rupture de contrat

Dans l'éventualité où le client constaterait une carence évidente dans l'exécution de la prestation ou dans la qualité de service de celle-ci, il procèdera, par lettre recommandée avec accusé de réception, à une première mise en demeure d'effectuer les prestations définies.

Si celle-ci restait infructueuse dans un délai de deux semaines ouvrables, le client se réserve la possibilité :

- De faire réaliser les prestations par la société de son choix aux torts du prestataire
- Et / ou de résilier le contrat avec signification par lettre recommandée avec accusé de réception et constatations éventuelles par huissier à la charge de la partie défaillante.

11 – Litiges

Le prestataire et le client font élection de domicile en leur siège social respectif. Les parties s'engagent à résoudre à l'amiable tous les litiges auxquels le présent marché pourrait donner lieu, notamment au sujet de sa validité, de son interprétation et de sa résiliation.

A défaut d'accord amiable, tous les litiges sont du ressort exclusif du Tribunal de Commerce de Nantes.

12 – Contacts

Pour tout renseignement complémentaire d'ordre administratif concernant cette consultation, les candidats pourront s'adresser à :

Sophie RENAUDINEAU – Responsable du bureau des achats

Téléphone : 02 40 32 87 77 / Fax : 02 51 11 08 54 Mail : srenaudi@echo-sante.com

Pour les questions sur les composantes N° 1-2-3-4 et 5, merci de bien vouloir vous adresser à :

Emeline ANDRIEU – Responsable Economat et Hôtellerie

Téléphone : 02 40 32 85 22 / Fax : 02 40 32 43 09 Mail : eandrieu@echo-sante.com