

# Un marché exemplaire pour le centre hospitalier de Mantes-la-Jolie



26/03/2010

Le **centre hospitalier de Mantes-la-Jolie** vient d'attribuer l'ensemble des prestations de nettoyage au groupe **GSF**. Un marché annuel d'environ 2 millions d'euros, basé pour la première fois sur une **obligation où les résultats attendus sont clairement précisés**. «Jusqu'à présent, nos marchés étaient plutôt axés sur des obligations de moyens. Notre démarche était donc totalement innovante pour un établissement hospitalier», résume Jean-Pierre Girault, attaché d'administration principal des achats et de la logistique du centre hospitalier de Mantes-la-Jolie.

Tout commence début 2009, lorsque l'hôpital de Mantes-la-Jolie intègre un groupe de travail au sein du **Réseau des acheteurs hospitaliers d'Ile-de-France (Resah-IDF)** sur la rédaction d'un cahier des charges idéal en matière d'achat de prestations de propreté. «Il s'agissait de définir les grandes lignes du cahier des clauses administratives et du cahier des clauses techniques, précise le responsable. Comme notre propre marché arrivait à échéance, nous nous sommes proposés pour être le site pilote du réseau.»

En s'appuyant sur l'expertise d'un cabinet de conseil spécialisé (CTIP), Jean-Pierre Girault et ses équipes vont affiner le cahier des charges où **les critères qualité deviennent prépondérants**. «Nous avons pris un risque, celui de voir exploser le coût des prestations», reconnaît aujourd'hui Jean-Pierre Girault. En réalité, les coûts sont maîtrisés par une meilleure définition du besoin. Par exemple, les locaux purement administratifs ne sont plus nettoyés que trois fois par semaine sans que la propreté des lieux n'en soit altérée. De même pour les parkings de l'hôpital, qui sont désormais entretenus à la demande.

Par ailleurs, la clé du cahier des charges a reposé sur la mesure de la qualité des prestations effectuées. Outre l'achat d'équipements spécifiques, le CTIP a développé un **logiciel spécifique pour organiser automatiquement les contrôles sur site**. «Si le nombre de contrôles est connu à l'avance (145 par mois), le logiciel nous permet de tirer au sort les sites à contrôler. Les contrôles se doivent d'être impartiaux», précise Véronique Le Maner, cadre de soins responsable du contrôle de la prestation à la direction des achats et de la logistique du centre hospitalier de Mantes-la-Jolie. Un logiciel qui permet également de **consolider rapidement les données et de calculer les pénalités imputables aux non-conformités**.

Au final, sept prestataires ont participé à l'appel d'offres et c'est le groupe GSF qui a emporté la mise. «Un nouvel acteur sur le marché hospitalier mais qui a su se montrer innovant, par exemple en utilisant des produits plus respectueux pour l'environnement, ou qui nous a apporté des garanties en matière de gestion du personnel», souligne Jean-Pierre Girault. Le contrat a été conclu pour une durée d'un an, renouvelable deux fois. À noter que le cahier des charges type résultant de ce marché est désormais à la disposition des membres du Resah-IDF, preuve que le partage des expériences entre les acheteurs du secteur hospitalier n'est pas un vain mot.