

APPEL D'OFFRES PUBLIC

FOURNITURE ET LIVRAISON DE PRODUITS D'HYGIÈNE ET ÉQUIPEMENTS SANITAIRES

Organisme émetteur: Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est

Numéro d'appel d'offres: AO-2024-HYGIÈNE-001

Date de publication: 15 janvier 2024

Date limite de soumission: 28 février 2024, 14h00 (HNE)

Durée du contrat: 36 mois (3 ans)

Valeur estimée: 425 000 \$ - 475 000 \$ (CAD)

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

1.1 Présentation de l'organisme

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est dessert une population de plus de 380 000 personnes réparties sur un territoire de 5 300 km². Notre réseau comprend:

- 3 hôpitaux de soins généraux et spécialisés
- 12 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- 45 cliniques externes et points de service

- 8 centres de services ambulatoires
- Plus de 6 500 employés

1.2 Objectifs de l'appel d'offres

Le CISSS de la Montérégie-Est souhaite retenir les services d'un fournisseur unique pour l'approvisionnement en produits d'hygiène professionnelle, produits chimiques de nettoyage et équipements sanitaires pour l'ensemble de ses installations.

Objectifs spécifiques:

- Assurer un approvisionnement fiable et constant en produits d'hygiène conformes aux normes hospitalières
- Standardiser les produits utilisés à travers le réseau
- Optimiser les coûts d'approvisionnement par volume
- Obtenir un support technique et formation pour le personnel d'entretien
- Améliorer la traçabilité et la gestion d'inventaire
- Réduire l'impact environnemental par l'utilisation de produits écologiques certifiés

2. PORTÉE DU CONTRAT

2.1 Installations couvertes

Le contrat couvre l'ensemble des installations du CISSS de la Montérégie-Est, incluant mais non limité à:

Hôpitaux (3):

- Hôpital Pierre-Boucher (Longueuil) - 525 lits
- Hôpital Honoré-Mercier (Saint-Hyacinthe) - 350 lits
- Hôpital du Haut-Richelieu (Saint-Jean-sur-Richelieu) - 280 lits

CHSLD (12 établissements):

- Capacité totale : 1 850 lits

Centres ambulatoires et cliniques (45 points de service)

Surface totale à entretenir: Approximativement 550 000 m² (5,9 millions pi²)

2.2 Volume annuel estimé

Basé sur la consommation des trois dernières années:

Produits chimiques de nettoyage:

- Nettoyeurs désinfectants hospitaliers: 12 000 litres/an
- Dégraissants industriels: 3 500 litres/an
- Nettoyeurs pour planchers: 8 000 litres/an
- Nettoyeurs pour vitres: 1 200 litres/an
- Détecteurs à lessive: 15 000 litres/an
- Désinfectants à haut niveau: 2 800 litres/an
- Nettoyeurs d'entretien sanitaire: 4 500 litres/an

Papiers et produits d'hygiène:

- Papier hygiénique: 285 000 rouleaux/an
- Essuie-mains: 420 000 paquets/an
- Savon à mains: 18 000 litres/an
- Gel désinfectant pour les mains: 8 500 litres/an

Sacs à déchets et doublures:

- Sacs à déchets standards: 450 000 unités/an
- Sacs pour déchets biomédicaux: 125 000 unités/an
- Sacs pour recyclage: 180 000 unités/an

Équipements et accessoires:

- Vadrouilles et balais: 850 unités/an
- Seaux et chariots d'entretien: 120 unités/an
- Distributeurs (installation et remplacement): 240 unités/an

3. EXIGENCES TECHNIQUES

3.1 Conformité réglementaire

Tous les produits doivent respecter:

- Loi canadienne sur les produits dangereux (SIMDUT 2015)

- Règlement sur les produits de santé naturels (Santé Canada)
- Normes de Santé publique du Québec
- Lignes directrices de l'INSPQ (Institut national de santé publique du Québec)

Désinfectants:

- Numéro d'identification de drogue (DIN) de Santé Canada obligatoire
- Efficacité virucide prouvée (incluant virus enveloppés et non-enveloppés)
- Temps de contact conforme aux protocoles hospitaliers (≤ 10 minutes)
- Liste des pathogènes couverts clairement documentée

3.2 Certification environnementale

Le CISSS encourage fortement l'utilisation de produits écologiques:

- Certification Ecologo (préférence)
- Certification Green Seal
- Produits biodégradables privilégiés
- Emballages recyclables ou réutilisables
- Programme de reprise des contenants vides

Objectif: Au minimum 40% des produits chimiques doivent détenir une certification environnementale reconnue.

3.3 Sécurité du personnel

- Fiches de données de sécurité (FDS) en français pour tous les produits chimiques
- Formation obligatoire du personnel sur l'utilisation sécuritaire
- Systèmes de dilution contrôlée pour minimiser l'exposition
- Produits avec étiquetage clair et pictogrammes SIMDUT

3.4 Performance des produits

Nettoyants désinfectants:

- Efficacité contre C. difficile, SARM, ERV confirmée par tests en laboratoire

- Compatibilité avec les surfaces courantes en milieu hospitalier
- Absence de résidus problématiques
- Odeur acceptable pour environnement de soins

Papiers sanitaires:

- Douceur et résistance adaptées à usage intensif
 - Compatibilité avec distributeurs existants ou fourniture de nouveaux distributeurs
 - Absorption rapide et efficace
-

4. EXIGENCES DE SERVICE

4.1 Livraison et logistique

Fréquence de livraison:

- Livraisons régulières hebdomadaires aux 3 sites hospitaliers principaux
- Livraisons bimensuelles aux CHSLD
- Livraisons d'urgence disponibles dans les 24 heures

Horaires:

- Livraisons entre 7h00 et 15h00 en semaine
- Éviter les heures de pointe (11h00-13h00)
- Coordonnées avec les responsables d'entretien de chaque site

Conditions:

- Livraison franco à bord (FOB destination)
- Déchargement et placement dans les aires d'entreposage désignées
- Système de suivi en temps réel des commandes
- Preuve de livraison électronique

4.2 Gestion d'inventaire

Système de réapprovisionnement:

- Évaluation des niveaux de stock par le fournisseur
- Commandes automatiques basées sur les seuils prédéfinis
- Plateforme en ligne pour gestion des commandes
- Rapports mensuels de consommation et tendances

Entreposage:

- Le fournisseur peut entreposer un inventaire de sécurité
- Accès aux aires d'entreposage pour inventaire physique si nécessaire

4.3 Support technique et formation

Formation initiale:

- Formation complète pour 45 superviseurs d'entretien (1 journée)
- Formation de base pour 320 préposés à l'entretien (demi-journée)
- Matériel pédagogique fourni en français
- Certification de formation remise aux participants

Support continu:

- Représentant technique dédié au compte
- Visites sur site au minimum mensuelles
- Disponibilité téléphonique durant les heures ouvrables
- Service d'urgence 24/7 pour problèmes critiques

Optimisation:

- Revue annuelle des pratiques et recommandations d'amélioration
- Évaluation de l'efficacité des produits et ajustements si nécessaire
- Veille sur les nouvelles technologies et produits innovants

4.4 Facturation et paiement

- Facturation mensuelle consolidée par installation
 - Détail des quantités et prix unitaires
 - Termes de paiement: net 30 jours
 - Facturation électronique acceptée
-

5. CRITÈRES D'ÉVALUATION ET SÉLECTION

5.1 Grille d'évaluation (100 points)

A. Prix (35 points)

- Compétitivité des prix unitaires: 20 points
- Rabais sur volume: 10 points
- Conditions de paiement: 5 points

B. Qualité des produits (25 points)

- Conformité aux normes et certifications: 10 points
- Performance et efficacité: 10 points
- Certification environnementale: 5 points

C. Expérience et références (20 points)

- Expérience en milieu hospitalier: 10 points
- Références vérifiables d'institutions similaires: 10 points

D. Service et logistique (15 points)

- Réseau de distribution et capacité de livraison: 8 points
- Système de gestion et traçabilité: 7 points

E. Support technique (5 points)

- Programme de formation: 3 points
- Support technique et service après-vente: 2 points

Note de passage: 70/100 points minimum

6. QUESTIONS À RÉPONDRE

SECTION A : INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

Question A.1

Présentez votre entreprise, son historique, sa structure corporative et ses principales réalisations. Incluez des informations sur votre présence au Québec et au Canada.

Question A.2

Décrivez votre expérience spécifique dans l'approvisionnement d'établissements de santé. Fournissez au minimum trois (3) références d'institutions de santé similaires au CISSS que vous desservez actuellement ou avez desservies au cours des cinq (5) dernières années.

Question A.3

Quelle est votre structure organisationnelle? Présentez l'équipe qui serait dédiée à notre compte, incluant le représentant technique principal et le personnel de support.

Question A.4

Êtes-vous détenteur de certifications ISO 9001 (qualité) ou ISO 14001 (environnement)? Fournissez les certificats en vigueur.

SECTION B : PRODUITS ET SOLUTIONS

Question B.1

Présentez votre gamme complète de produits d'hygiène et de nettoyage adaptés au milieu hospitalier. Identifiez clairement vos marques propriétaires et les marques de manufacturiers reconnus que vous distribuez.

Question B.2

Pour chaque catégorie de produits listée à la section 2.2, proposez des produits spécifiques avec:

- Nom commercial et manufacturier
- Numéro de produit (SKU)
- Format et conditionnement
- Numéro DIN (pour désinfectants)
- Certifications (Ecologo, Green Seal, etc.)
- Fiches techniques et FDS

Question B.3

Quels produits de votre proposition détiennent des certifications environnementales (Ecologo, Green Seal, etc.)? Quel pourcentage de votre offre répond aux critères écologiques?

Question B.4

Décrivez vos solutions de dilution contrôlée pour minimiser le

gaspillage et assurer l'utilisation sécuritaire des produits chimiques concentrés.

Question B.5

Proposez-vous des équipements (autolaveuses, extracteurs, etc.) en location ou en vente? Offrez-vous un service d'entretien et de réparation pour ces équipements?

SECTION C : LOGISTIQUE ET LIVRAISON

Question C.1

Décrivez votre réseau de distribution au Québec. Où sont situés vos entrepôts et centres de distribution? Comment assurez-vous une couverture adéquate de notre territoire?

Question C.2

Expliquez votre processus de livraison, incluant:

- Fréquence et horaires de livraison
- Gestion des commandes urgentes
- Système de suivi des livraisons
- Procédures en cas de rupture de stock

Question C.3

Décrivez votre système de gestion d'inventaire et de réapprovisionnement automatique. Offrez-vous une plateforme en ligne pour la passation de commandes et le suivi de l'inventaire?

Question C.4

Quelle est votre capacité à entreposer un inventaire de sécurité pour notre compte? Quelles sont les garanties contre les ruptures d'approvisionnement?

SECTION D : SUPPORT TECHNIQUE ET FORMATION

Question D.1

Présentez votre programme de formation pour notre personnel d'entretien. Qui dispensera les formations? Quel est le contenu et la durée des sessions de formation?

Question D.2

Décrivez le niveau de support technique que vous offrez:

- Disponibilité du représentant technique

- Fréquence des visites sur site
- Support d'urgence 24/7
- Outils de communication (téléphone, courriel, plateforme)

Question D.3

Comment effectuez-vous le suivi de la performance des produits et l'optimisation continue des pratiques d'entretien dans les installations de vos clients?

Question D.4

Offrez-vous des formations continues ou des mises à jour lorsque de nouveaux produits ou protocoles sont introduits?

SECTION E : MÉTHODOLOGIE DE PROJET

Question E.1

Décrivez votre méthodologie d'implantation pour un contrat de cette envergure. Quelles sont les étapes clés et les échéanciers proposés pour la transition depuis notre fournisseur actuel?

Question E.2

Comment assurez-vous la standardisation des produits et pratiques à travers nos 60 installations diverses? Proposez une approche adaptée à la complexité de notre réseau.

Question E.3

Quelles mesures prenez-vous pour assurer la traçabilité complète des produits, depuis leur réception jusqu'à leur utilisation finale?

Question E.4

Comment gérez-vous les plaintes ou problèmes de qualité? Décrivez votre processus de résolution et les garanties offertes.

SECTION F : PRIX ET CONDITIONS COMMERCIALES

Question F.1

Fournissez une grille de prix détaillée pour tous les produits proposés, incluant:

- Prix unitaire
- Rabais sur volume (paliers de quantité)
- Conditions de paiement
- Politique d'ajustement de prix durant le contrat

Question F.2

Offrez-vous des programmes de fidélité, de rabais cumulatifs ou d'autres avantages commerciaux?

Question F.3

Quels sont vos termes de garantie pour les produits et équipements fournis?

Question F.4

Proposez-vous un mécanisme d'indexation des prix ou de protection contre les fluctuations importantes des coûts? Si oui, décrivez le mécanisme proposé.

SECTION G : RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Question G.1

Décrivez votre politique de développement durable et vos engagements environnementaux en tant qu'entreprise.

Question G.2

Proposez-vous un programme de reprise et recyclage des contenants vides? Décrivez le programme en détail.

Question G.3

Comment accompagnez-vous vos clients dans la réduction de leur empreinte environnementale liée aux produits d'hygiène et d'entretien?

Question G.4

Avez-vous des initiatives spécifiques pour réduire l'emballage, optimiser les transports ou promouvoir l'économie circulaire?

SECTION H : ENGAGEMENT ET DIFFÉRENCIATION

Question H.1

Quels sont, selon vous, les trois (3) principaux avantages de travailler avec votre entreprise plutôt qu'avec vos concurrents?

Question H.2

Présentez une innovation ou une initiative récente de votre entreprise qui démontre votre leadership dans l'industrie de l'hygiène professionnelle.

Question H.3

Quelle est votre vision pour l'avenir de l'hygiène en milieu hospitalier?

Comment votre entreprise se prépare-t-elle aux défis futurs (nouvelles pandémies, résistance antimicrobienne, etc.)?

7. DOCUMENTS REQUIS

7.1 Documents administratifs

- Formulaire de soumission dûment rempli et signé
- Preuve d'inscription au Registre des entreprises du Québec (REQ)
- Certificat de conformité fiscale (Revenu Québec)
- Attestation de Revenu Québec (TVQ)
- Preuve d'assurance responsabilité civile (minimum 2 M\$)

7.2 Documents techniques

- Fiches techniques de tous les produits proposés
- Fiches de données de sécurité (FDS) en français
- Certificats de conformité et homologations (DIN, EPA, etc.)
- Certificats environnementaux (Ecologo, Green Seal, etc.)
- Certificats ISO 9001 et ISO 14001 (si applicable)

7.3 Références

- Minimum 3 références vérifiables d'établissements de santé
- Coordonnées complètes des personnes-ressources
- Autorisation de contacter les références

7.4 Échantillons (optionnel mais recommandé)

Le soumissionnaire peut fournir des échantillons des produits clés proposés pour évaluation par notre équipe technique.

8. MODALITÉS DE SOUMISSION

8.1 Format de soumission

- Document PDF ou papier
- Maximum 80 pages (excluant les annexes techniques)
- Police Arial ou Calibri, taille 11 minimum
- Réponses claires et structurées suivant l'ordre des questions

8.2 Dépôt de la soumission

Date limite: 28 février 2024, 14h00 (HNE)

Adresse de dépôt:

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
Direction des ressources matérielles - Approvisionnements
1000, boulevard Sainte-Foy, bureau 201
Longueuil (Québec) J4K 0A2

Mention obligatoire sur l'enveloppe: "AO-2024-HYGIÈNE-001 -
CONFIDENTIEL"

Soumission électronique acceptée:

Courriel: soumissions@cissssme.gouv.qc.ca
Objet: AO-2024-HYGIÈNE-001

8.3 Période de questions

Les soumissionnaires peuvent poser des questions jusqu'au 15 février 2024.

Toutes questions doivent être envoyées par courriel à: appels-offres@cissssme.gouv.qc.ca

Les réponses seront publiées sous forme d'addenda sur notre site web et communiquées à tous les soumissionnaires inscrits.

8.4 Visite des lieux (optionnelle)

Des visites guidées des trois sites hospitaliers principaux seront organisées:

- **Date:** 2-3 février 2024
 - **Inscription obligatoire:** visites@cisssme.gouv.qc.ca
 - **Places limitées:** Maximum 3 représentants par entreprise
-

9. CONDITIONS GÉNÉRALES

9.1 Durée du contrat

- Période initiale de 36 mois
- Option de renouvellement de 24 mois additionnels (à la discréTION du CISSS)
- Début du contrat prévu : 1er mai 2024

9.2 Garanties de performance

Le soumissionnaire retenu devra fournir:

- Lettre de garantie bancaire ou cautionnement de soumission (10% de la valeur du contrat)
- Garantie de bonne exécution valide pour la durée du contrat

9.3 Assurances

- Responsabilité civile générale: minimum 2 M\$ par événement
- Responsabilité civile produits: minimum 2 M\$
- Assurance transport des marchandises

9.4 Résiliation

Le CISSS se réserve le droit de résilier le contrat avec préavis de 60 jours en cas de:

- Non-respect des obligations contractuelles

- Qualité des produits ou services insatisfaisante
- Faillite ou liquidation du fournisseur

9.5 Confidentialité

Le fournisseur s'engage à maintenir la confidentialité de toutes les informations obtenues dans le cadre du contrat et à respecter les lois sur la protection des renseignements personnels.

10. PROCESSUS D'ÉVALUATION

10.1 Calendrier prévisionnel

- **Publication de l'appel d'offres:** 15 janvier 2024
- **Période de questions:** Jusqu'au 15 février 2024
- **Clôture des soumissions:** 28 février 2024, 14h00
- **Évaluation des soumissions:** 1-15 mars 2024
- **Présentations orales (finalistes):** 18-20 mars 2024
- **Annonce du soumissionnaire retenu:** 25 mars 2024
- **Négociation et finalisation du contrat:** Avril 2024
- **Début du contrat:** 1er mai 2024

10.2 Comité d'évaluation

Les soumissions seront évaluées par un comité composé de:

- Directeur des ressources matérielles
- Responsable de l'approvisionnement
- Coordonnateur des services d'hygiène et salubrité
- Chef du département de prévention des infections
- Représentant de la direction des finances
- Expert externe en produits d'hygiène (consultant)

10.3 Clarifications et présentations

Les trois (3) soumissionnaires ayant obtenu les meilleures notes seront invités à une présentation orale de 90 minutes pour clarifier leur proposition et démontrer certains produits.

11. DROITS DU CISSS

Le CISSS de la Montérégie-Est se réserve le droit de:

- Rejeter toute soumission non conforme ou incomplète
 - Accepter toute soumission jugée avantageuse, même si elle n'est pas la plus basse
 - Annuler le présent appel d'offres sans engagement de sa part
 - Négocier avec un ou plusieurs soumissionnaires pour améliorer les conditions
 - Demander des clarifications ou documents additionnels aux soumissionnaires
 - Vérifier les références et effectuer des visites chez d'autres clients du soumissionnaire
 - Exiger des échantillons additionnels ou des tests de performance
-

12. PERSONNES-RESSOURCES

Questions d'ordre technique (produits, exigences):

Michel Tremblay, Coordonnateur Hygiène et Salubrité

Tél.: (450) 928-6000 poste 4521

Courriel: michel.tremblay@cisssme.gouv.qc.ca

Questions d'ordre administratif (soumission, documents):

Isabelle Gagnon, Agente d'approvisionnement

Tél.: (450) 928-6000 poste 4102

Courriel: isabelle.gagnon@cisssme.gouv.qc.ca

Directeur des ressources matérielles:

André Fortin, Directeur

Tél.: (450) 928-6000 poste 4100

Courriel: andre.fortin@cisssme.gouv.qc.ca

Le CISSS de la Montérégie-Est remercie tous les soumissionnaires pour leur intérêt.

Date d'émission: 15 janvier 2024

Version: 1.0

Classification: Public

Le présent document est assujetti aux lois et règlements du Québec et du Canada applicables aux institutions publiques de santé.