



## ***Appel d'offres***

### ***Services d'entretien ménager***

---

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) est un organisme à but non lucratif dont le mandat est d'assurer des services de santé holistiques, intégrés, interprofessionnels et collaboratifs afin d'agir sur les déterminants de la santé pour améliorer l'état de santé des francophones et des populations les plus vulnérables de l'est de l'Ontario. Son siège social est situé à Cornwall avec des points de services à Alexandria, Bourget, Chrysler, Embrun et Limoges.

#### **Sites et superficies du CSCE**

1. Cornwall : 841, rue Sydney – Bureau 6 (12 493 pieds carrés)
2. Alexandria : 5, rue Main Sud (5 000 pieds carrés)
3. Bourget : 2081, rue Laval (6 315 pieds carrés)
4. Chrysler : 1, rue Nation (4 600 pieds carrés)
5. Embrun : 649, rue Notre-Dame – Bureau 203 (5 500 pieds carrés)
6. Limoges : 601, chemin Limoges – Bureau 201 (4 070 pieds carrés)

#### **Description du projet**

Le CSCE est à la recherche d'un préposé qualifié pour effectuer l'entretien ménager de ses locaux.

#### **Nature du travail / Responsabilités**

1. Il est de la responsabilité du préposé à l'entretien de s'informer de la nature des produits utilisés ainsi que des méthodes d'application recommandées.
2. Le préposé à l'entretien doit s'assurer que chacun de ses employés reçoive la formation nécessaire afin d'utiliser en toute sécurité les produits et les équipements d'entretien ménager sanitaires.
3. Le préposé à l'entretien doit fournir ses propres produits et équipements nécessaires à l'exécution de son contrat. Il doit s'assurer que les locaux mis à sa disposition aux fins d'entreposage sont maintenus propres et bien rangés.

4. Le préposé à l'entretien doit acheter les fournitures suivantes et les facturer au CSCE : papier hygiénique, essuie-mains en papier, savon à main, sacs-poubelle, tapis d'hiver, ampoules électriques et néons d'éclairage.
5. Le préposé à l'entretien doit aviser le CSCE de toute défektivité à la plomberie ou à l'électricité qu'il constate ou que son personnel lui mentionne.
6. Le préposé à l'entretien communiquera régulièrement avec la direction générale adjointe afin de s'informer de la satisfaction du CSCE à l'égard de la qualité du travail effectué, des actions correctives à apporter et des changements survenus à la grille horaire pour les activités de l'établissement qui pourraient interférer avec le programme d'entretien.
7. Le préposé à l'entretien et chacun de ses employés doivent faire preuve de politesse et de courtoisie sans faille.
8. Le préposé à l'entretien s'engage à se conformer à tous les règlements ou directives en vigueur sur les lieux où les services s'exécutent, notamment, à ce qui a trait à la sécurité des personnes ou à la protection des biens desdits lieux contre toute perte ou tout dommage résultant de quelconque cause. Il doit s'assurer que ces règlements et directives seront respectés.

### **Conditions requises**

1. Pour être admissible, le soumissionnaire doit connaître et respecter les normes d'hygiène établies par Santé publique Ontario et le Comité consultatif provincial des maladies infectieuses telles que décrites dans les documents ci-dessous :
  - a) *Prévention et contrôle des infections pour la pratique en cabinet et en clinique*<sup>1</sup> (Annexe A) – Attention spéciale au point 7.A. *Nettoyer l'environnement* (pages 46-54).
  - b) *Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé*<sup>2</sup> (Annexe B).
2. Le préposé à l'entretien doit fournir des références au CSCE.
3. Le préposé à l'entretien et chacun de ses employés doivent signer un formulaire de confidentialité où ils seront tenus de préserver la nature confidentielle des documents et des renseignements du CSCE.
4. Le préposé à l'entretien et chacun de ses employés doivent respecter les normes du système de sécurité en vigueur dans les édifices du CSCE.

---

<sup>1</sup> Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé (Santé publique Ontario), Comité consultatif provincial des maladies infectieuses (CCPMI). *Prévention et contrôle des infections pour la pratique en cabinet*, Toronto (ON), Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, juin 2013.

<sup>2</sup> Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé (Santé publique Ontario), CCPMI. *Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé*, 3<sup>e</sup> édition, Toronto (ON), Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, avril 2018.

5. Le préposé à l'entretien et chacun de ses employés doivent suivre les mesures sanitaires en place au CSCE (ex. : vaccination, port de masque, etc.).
6. Le préposé à l'entretien doit respecter les heures de travail du CSCE.
7. Le préposé à l'entretien doit fournir pour chacun de ses employés une preuve d'absence d'antécédents judiciaires provenant d'un professionnel apte à l'émettre.
8. Le préposé à l'entretien doit faire preuve d'une assurance pour les risques professionnels.

### **Spécifications et précisions**

1. Tous les travaux nécessaires à l'entretien ménager doivent être effectués selon les fréquences établies par le CSCE à l'extérieur de ses heures de service.
2. Le CSCE se réserve le droit d'effectuer des vérifications de la qualité de la prestation du service d'entretien ménager offert et de la conformité des travaux exécutés.

### **Langue de travail**

Le préposé à l'entretien doit démontrer à la satisfaction du CSCE que le personnel proposé à la prestation de service et l'exécution du contrat maîtrise suffisamment la langue française parlée et écrite. Toutes les communications avec le CSCE se font en français.

### **Conformité aux lois et aux règlements régissant les produits dangereux**

1. Le préposé à l'entretien doit se conformer en tout point aux lois sur les produits dangereux, au système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et à leurs amendements (s'il y a lieu). Il doit considérer la possibilité que le CSCE demande, pour chacun des produits visés par cette soumission, l'étiquetage des produits et les fiches signalétiques.
2. Le préposé à l'entretien doit également fournir au CSCE toutes autres informations supplémentaires pertinentes concernant l'utilisation de ses produits, en particulier celles sur les normes de santé et sécurité au travail.

### **Invitation à soumettre une offre de services**

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre une offre de services avec une estimation détaillée des coûts du projet proposé au plus tard **le 21 novembre 2022 avant 16 h.**

Les soumissionnaires peuvent se procurer les documents relatifs à l'appel d'offres (description détaillée des tâches, plans des sites et normes d'hygiène établies par le CCPMI) auprès de Lyne Martineau, directrice générale adjointe, par courriel à [l.martineau@cscestrie.on.ca](mailto:l.martineau@cscestrie.on.ca).

Une visite guidée des six sites du CSCE est obligatoire pour évaluer le travail. Ces visites seront fixées par le CSCE en temps et lieu.

### **Échéancier**

- Toutes questions concernant cet appel d'offres doivent être envoyées à Lyne Martineau avant **16 h le 4 novembre 2022**.
- Les questions reçues et nos réponses à celles-ci seront envoyées par courriel à tous les candidats avant **16 h le 14 novembre 2022**.
- Le contrat sera attribué le **5 décembre 2022**.

Les soumissions doivent être acheminées à :

Monsieur Marc Bisson  
Directeur général  
Centre de santé communautaire de l'Estrie  
841, rue Sydney – Bureau 6  
Cornwall (Ontario) K6H 3J7  
Courriel : [m.bisson@cscestrie.on.ca](mailto:m.bisson@cscestrie.on.ca)

### **Modalités du contrat**

1. Le contrat s'échelonne du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2025.
2. Les tarifs demeurent fermes durant toute la durée du contrat.
3. Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit de 30 jours dans l'éventualité où les conditions du contrat ne conviennent pas.
4. Conformément à la politique du CSCE, une évaluation annuelle sera effectuée par une équipe d'utilisateurs.
5. Après trois ans, le CSCE se réserve le droit de renouveler le contrat pour deux ans aux mêmes conditions ou de lancer un nouvel appel d'offres.

### **Conditions générales**

1. Les offres doivent être soumises idéalement en français. La firme (ou le particulier) retenue devra pouvoir travailler en français.
2. Les prix offerts doivent demeurer fermes à compter de l'adjudication du projet jusqu'à la fin de celui-ci et ne sont sujets à aucun changement.

3. La firme (ou le particulier) retenue s'engage, au cas où sa demande de prix serait acceptée, à fournir les services au CSCE aux prix offerts et selon les instructions, conditions et spécifications contenues dans le présent document.
4. La firme (ou le particulier) retenue déclare que son offre n'a pas de lien avec celle d'un autre fournisseur de services similaire et qu'elle est, à tous égards, empreinte d'honnêteté et exempte de collusion ou de fraude.
5. Le CSCE se réserve le droit de discuter des soumissions et de demander des renseignements supplémentaires aux soumissionnaires.
6. Le CSCE se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute partie de la soumission ou même toute la soumission.
7. La soumission et les documents qui l'accompagnent présentés avant la date limite de réception fixée aux présentes deviennent la propriété du CSCE et ne seront pas retournés aux soumissionnaires.
8. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles qui leur sont transmises dans le cadre du présent appel d'offres.

#### **Remarques :**

- Les propositions reçues après l'heure de clôture officielle ne seront PAS prises en compte lors du processus de sélection.
- Le CSCE n'est pas responsable des soumissions qui sont livrées à toute autre adresse courriel que celle-ci : [m.bisson@cscestrie.on.ca](mailto:m.bisson@cscestrie.on.ca).

#### **Coût de la proposition**

La préparation et la soumission d'une proposition en réponse à cet appel d'offres sont volontaires. Tous les frais associés à la préparation de la proposition, à la soumission, aux réunions, aux négociations ou aux discussions auprès du CSCE relèvent de la seule responsabilité du répondant qui soumet la proposition.

#### **Qualifications du soumissionnaire**

En soumettant une proposition, l'entrepreneur reconnaît et convient qu'il a lu, compris et accepté tous les termes et conditions décrits dans le présent appel d'offres et qu'il possède l'expérience, les compétences et la capacité nécessaires pour fournir efficacement les services.

#### **Acceptation de la proposition**

Le CSCE se réserve le droit d'accepter ou de rejeter la plus basse, ou une ou toutes les propositions reçues en réponse à cet appel d'offres. Le CSCE se réserve le droit de mener des entretiens personnels avec des répondants sélectionnés et de demander des références. L'attribution du contrat sera faite à l'entrepreneur dont la proposition est jugée être dans l'intérêt du CSCE.

La période de service est d'une durée de trois ans (2023-2025), à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023. La nomination du contrat est soumise à l'approbation de l'équipe de direction du CSCE.

### Conflit d'intérêts

En soumettant une proposition, l'entrepreneur déclare qu'il n'a aucun intérêt pécuniaire dans les affaires d'un tiers qui causerait un conflit d'intérêts ou serait perçu comme causant un conflit d'intérêts dans l'exécution des services. Si un tel conflit d'intérêts existe, le CSCE peut, à sa seule discrétion, refuser d'examiner la proposition et disqualifier l'entrepreneur du processus d'appel d'offres.

### Critères d'évaluation des propositions

Le CSCE procédera à une évaluation pondérée de chaque proposition reçue en réponse au présent appel d'offres en utilisant les critères ci-dessous, qui ne se veulent pas exhaustifs et ne sont pas classés par ordre de préférence ou de priorité :

Critères d'évaluation	Pondération
<i>Qualification / expérience du fournisseur :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intégralité, minutie et pertinence de la proposition soumise en réponse à l'appel d'offres.</li></ul>	25
<i>Capacités organisationnelles :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité et expérience démontrées dans les services de conciergerie pour d'autres organisations de taille et de complexité similaires.</li><li>• Antécédents et stabilité de l'entreprise de conciergerie.</li><li>• Réponse des références.</li><li>• Preuve d'assurance fournie.</li></ul>	15
<i>Approche proposée / méthodologie :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité attendue à fournir des services conformes aux normes du CSCE et aux normes provinciales (voir l'annexe A, la section 7 et l'annexe B).</li></ul>	25
<i>Prix :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coût des services à fournir et autres services d'optimisation des ressources regroupés avec le contrat de conciergerie.</li></ul>	35

N.B. Les soumissions qui ne répondent pas aux critères obligatoires seront disqualifiées.

### Contenu de la proposition

Les propositions doivent être complètes, claires et lisibles pour faciliter l'évaluation. Toutes les informations demandées dans l'appel d'offres doivent être fournies dans votre proposition.

Toutes les propositions doivent contenir les informations suivantes sur le soumissionnaire :

- a) Nom de l'entreprise
- b) Nom et adresse courriel de la personne-ressource principale
- c) Adresse et numéros de téléphone
- d) Nombre d'années en affaires
- e) Nombre total d'employés
- f) Nombre d'employés de service qui travailleront dans notre établissement et les heures prévues de travail quotidien
- g) Expérience pertinente
- h) Liste de l'équipement à utiliser pour effectuer les tâches de nettoyage requises
- i) Ventilation claire de chacun des coûts de services suivants :
  - Coût de services pour le nettoyage par site
  - Calendrier de nettoyage des concierges
  - Estimation du nombre total d'heures de travail quotidien nécessaires pour effectuer les services de conciergerie
  - Approche de négociation des honoraires pour les travaux supplémentaires ou non planifiés
- j) Processus d'assurance et de contrôle de la qualité employé par l'entreprise pour assurer une livraison efficace des produits et des services
- k) Preuve d'assurance responsabilité civile générale de 2 000 000 \$ ou plus. Cette preuve devra être envoyée au CSCE sur une base annuelle à la date anniversaire de la signature du contrat.

### **Résolution de différends relatifs aux soumissions**

- Si vous avez des préoccupations quant aux documents de l'appel d'offres, communiquez avec la personne contacte identifiée dans le document avant la date de clôture. Les problèmes peuvent être résolus dans la plupart des cas.
- Si votre soumission n'est pas retenue, vous serez invité à une rencontre avec un ou des représentants du CSCE pour que ceux-ci vous en expliquent les raisons. On vous dira quel soumissionnaire a été retenu, comment votre soumission s'est classée par rapport aux autres soumissions, quelles étaient ses forces et ses faiblesses, et l'on vous fera des suggestions en vue d'améliorer vos soumissions lors des prochains appels d'offres.
- Si vous n'êtes pas satisfait après cette rencontre, vous pourrez communiquer avec la direction générale du CSCE.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la direction générale, vous avez la possibilité de **déposer une plainte** à la présidence du conseil d'administration du CSCE. Toutes les plaintes feront l'objet d'une analyse et les soumissionnaires recevront une réponse officielle. Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions résultant de cette analyse, d'autres avenues pourraient s'offrir à vous.

**Information :**

Madame Lyne Martineau  
Directrice générale adjointe  
Responsable des services corporatifs  
Centre de santé communautaire de l'Estrie  
841, rue Sydney – Bureau 6  
Cornwall (Ontario) K6H 3J7  
Téléphone : 613 551-9805  
Courriel : [l.martineau@cscestrie.on.ca](mailto:l.martineau@cscestrie.on.ca)