

**Accord-cadre de mise à disposition de personnels pour
des prestations de services à domicile au sein des
résidences des autorités préfectorales de la préfecture de
la région d'Île-de-France et de Paris**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Le présent CCTP contient, hors page de garde et sommaire, 33 pages

Représentant du pouvoir adjudicateur : Le Préfet de la région d'Île-de-France,
Préfet de Paris.

Prescripteur : Service général du soutien opérationnel (SGSO)

Procédure de passation : Procédure adaptée conformément à l'article R.
2123-1 3° du Code de la commande publique.

Référence de la consultation :

2025_RESIDENCESPREFECTORALES_PRIF

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – BESOIN ET PÉRIMÈTRE D'EXÉCUTION1

1.1 OBJET DU DOCUMENT1

1.2 DESCRIPTION DES SITES.....1

ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE2

2.1 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS2

2.2 PRESTATIONS DE TENUE DE RESIDENCES3

2.2.1 *Tâches à réaliser et périodicité*3

2.2.2 *Les profils types pour la réalisation des tâches de tenue de résidences*5

2.2.2-a *Le profil type du ou de la gouvernant(e)*.....5

2.2.2-b *Le profil type du ou de la linge(r)e*.....6

2.2.2-c *Le profil type de l'employé(e) polyvalent(e)*.....7

2.2.3 *Le cadre général d'exécution des prestations de tenue de résidences*.8

2.2.3-a *Lieux d'exécution*8

2.2.3-b *Périodes d'exécution*.....8

2.2.3-c *Volumes horaires*.....8

2.2.3-d *Planning d'intervention et temps de travail*.....9

2.2.3-e *Pause méridienne (repas et autres pauses)*.....9

2.2.3-f *Pérennisation du personnel œuvrant affectés aux prestations de tenue de résidences*.....10

2.2.3-g *Synthèse du cadre général d'exécution*10

2.3 PRESTATIONS PONCTUELLES.....11

2.3.1 *Le profil type du ou de la maître(sse) d'hôtel*.....11

2.3.2 *Le profil type du ou de la chef(fe) de rang*.....12

2.3.3 *Le profil type du serveur ou de la serveuse*.....13

2.3.4 *Le profil type du ou de l'hôte(sse) d'accueil*14

2.3.5 *Le profil type du ou de la chef(fe) de cuisine*.....15

2.3.6 *Le profil type du ou de la cuisinier(e)*16

ARTICLE 3 – MOYENS HUMAINS POUR LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE17

3.1 QUALITES DU PERSONNEL MIS A DISPOSITION POUR LES PRESTATIONS.....17

3.1.1 *Qualification du personnel mis à disposition pour les prestations*.....17

3.1.2 *Savoir-faire, savoir-être et connaissances techniques du personnel mis à disposition pour les prestations*17

3.2 STATUT JURIDIQUE DU PERSONNEL18

3.3 CONGES ANNUELS ET ABSENCES	18
3.3.1 <i>Congés annuels de la personne résidente ou vacance de la résidence</i>	19
3.3.2 <i>Absences prévisibles : congés annuels des agents intervenant dans l'exécution de l'accord-cadre</i>	19
3.3.3 <i>Absences inopinées des agents affectés à l'exécution des prestations</i>	20
3.3.4 <i>Annulation et report des prestations</i>	20
ARTICLE 4 – MOYENS MATÉRIELS POUR LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE	21
4.1 MOYENS MATERIELS MIS A DISPOSITION	21
4.1.1 <i>Par les résidents, bénéficiaires des prestations</i>	21
4.1.1-a Matériels et produits d'entretien et ménagers	21
4.1.1-b Rôle de conseil du titulaire visant à la protection de l'environnement en ce qui concerne les produits d'entretien et ménagers	21
4.1.2 <i>Par le titulaire au profil de son personnel pour la réalisation des prestations</i>	22
4.1.2-a Tenue de travail	22
4.1.2-b Dispositif de relevé des temps de présence	23
4.1.2-c Ligne(s) directe(s) et outil(s) d'information(s)	23
4.1.3 <i>Protection des installations</i>	24
4.1.3-a Tri et évacuation	24
4.1.3-b Dommages causés	24
ARTICLE 5 – ACCÈS AUX RÉSIDENCES DES AUTORITÉS PRÉFECTORALES	25
5.1 PROPOSITION DE CANDIDATS QUALIFIES	25
5.1.1 <i>Qualifications et régularité des candidats</i>	25
5.1.2 <i>Habilitation des personnels</i>	26
5.2 ACCES AUX RESIDENCES	27
ARTICLE 6 – COMPORTEMENT DU PERSONNEL MIS A DISPOSITION POUR LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE	27
6.1 SATISFACTION DU RESIDENT	27
6.2 DISCRETION, PROBITE DU PERSONNEL DANS LA RESIDENCE	28
6.3 ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE	29
ANNEXE AU CCTP : SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-ÊTRE ET CONNAISSANCES TECHNIQUES ATTENDUES POUR CHACUN DES PROFILS TYPES REQUIS POUR L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	30

ARTICLE 1 – BESOIN ET PÉRIMÈTRE D'EXÉCUTION

1.1 Objet du document

Le présent document définit les modalités de réalisation et de prise en charge, par mise à disposition de personnels qualifiés, de prestations de services à domicile au sein des résidences des autorités préfectorales de la préfecture de la région d'Île-de-France et de Paris.

Il est entendu que :

- Le titulaire devra agir en tant que prestataire de services et non pas en tant que mandataire de services dans le respect des principes de l'article 12.4.7 du CCAP.

L'exécution du présent accord-cadre est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent document, définissant l'ensemble des prestations à réaliser ainsi que les matériels mis à disposition de la société titulaire pour effectuer les missions qui lui sont confiées.

La société attributaire de l'accord-cadre est désignée dans l'ensemble du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) par le terme « titulaire ».

Le titulaire du présent accord-cadre s'engage à être en mesure d'exécuter l'ensemble des exigences du présent CCTP.

1.2 Description des sites

Les prestations s'exécutent au sein des résidences des autorités préfectorales suivantes :

- Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris.
- Secrétaire général aux politiques publiques (SGAPP).
- Secrétaire général aux moyens mutualisés (SGAMM).
- Directeur de cabinet du Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris.
- Directeur de cabinet adjoint du Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris.
- Chef de cabinet du Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, les adresses précises sont communiquées au titulaire de l'accord-cadre lors de sa notification.

Les lieux d'exécution ainsi que les autorités préfectorales nommées ci-dessus peuvent être amenés à évoluer en cours d'exécution du présent accord-cadre

en fonction des modifications législatives, réglementaires, ou organisationnelles.

Toute modification sera communiquée au titulaire dans les plus brefs délais par le pouvoir adjudicateur.

Dans ce cas, les prestations seront maintenues dans la nouvelle résidence.

Toutefois, des ajustements des prestations seront possibles en fonction de la configuration de la résidence.

ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE

2.1 Modalités d'exécution des prestations

Les personnels du titulaire contribuent à l'exercice du métier préfectoral qui présente deux caractéristiques particulières :

- L'exigence d'une très grande disponibilité.
- L'étendue de la fonction de représentation.

Les missions ont pour cadre des locaux qui sont à la fois un lieu public (en particulier la résidence du Préfet de la région d'Île-de-France et de Paris) et un domicile privé.

Le titulaire est particulièrement vigilant à :

- Mettre en place le juste besoin nécessaire permettant la réalisation des prestations au regard de son obligation de résultat prévue à l'article 12.4.8 du CCAP.
- Mettre en œuvre des moyens minimaux au moins équivalents à ceux définis par le titulaire dans le mémoire qu'il a joint à son offre.
- Anticiper, selon la criticité, la complexité des interventions.

Les prestations à assurer sont déclenchées selon les modalités prévues à l'article 12.2.3 du CCAP, par bons de commande, et regroupées :

- En prestations de tenue de résidences, **sous la forme décrite à l'article 2.2 du présent CCTP**, rémunérées sur la base de prix unitaires figurant dans l'annexe financière, avec production obligatoire d'un décompte mensuel, faisant notamment apparaître les quantités commandées pour l'année d'exécution de référence du bon de commande et les quantités consommées.
- En prestations ponctuelles, **sous la forme décrite à l'article 2.3 du présent CCTP**, rémunérées sur la base de prix unitaires figurant dans l'annexe financière et des quantités indiquées dans le devis demandé par le représentant du pouvoir adjudicateur.

A ce titre, les personnels affectés aux tâches de tenue de résidences peuvent être sollicités pour la réalisation de prestations ponctuelles au titre des prestations de tenue de résidences, dans le respect des dispositions de la convention collective en vigueur, notamment en ce qui concerne la durée maximale quotidienne.

Le critère de distinction consistera dans la réalisation de ces prestations ponctuelles **dans les plages horaires du planning d'intervention prévu à l'article 2.2.3-d du présent CCTP.**

Dans ce cas, ces prestations seront assurées au titre de celles de tenue de résidences.

Hors des plages horaires du planning, ces prestations feront l'objet d'un devis sur la base des prix unitaires de l'annexe financière au titre des prestations ponctuelles.

Le titulaire est réputé connaître l'ensemble des textes régissant le secteur d'activité et doit le cas échéant prendre en compte toute nouvelle norme, qui apparaîtraient au cours de l'exécution du contrat, à la place de celles citées postérieurement à l'émission du présent document.

2.2 Prestations de tenue de résidences

En fonction des sites, les prestations consistent essentiellement pour le personnel du titulaire à apporter son aide à la personne résidente et sa famille, le cas échéant, en assurant :

- Le ménage quotidien.
- Le service de lingerie.
- La réalisation des repas et du service à table.

2.2.1 Tâches à réaliser et périodicité

L'aide à apporter consiste en particulier, sans pour autant s'y restreindre, à réaliser les tâches ci-dessous :

Tâches à réaliser autant que nécessaire :	
Ménage* ¹	<input type="checkbox"/> Ménage courant de la résidence (pièces à vivre, y compris chambres et couloirs,...) : rangement, dépoussiérage des mobiliers (remise en ordre du lit, ...) et des objets (dont tableaux, bibelots, vases...), aspiration des meubles (canapés, sièges,...), aération des pièces, etc...
	<input type="checkbox"/> Aspiration et lavage avec des produits d'entretien adaptés des sols (carrelage, parquet, moquette...),

¹ * : en cas de ménage, nettoyage ou dépoussiérage à une hauteur inférieure à 2 mètres 50, le personnel peut utiliser des matériels avec perche ou manche télescopique (raclettes, plumeaux, etc...).

	désinfection selon le type de surface etc...
	<input type="checkbox"/> Sanitaires : nettoyage et désinfection des sols, nettoyage, désinfection et détartrage des appareils sanitaires (robinetteries, parois de douche/baignoire, miroirs,...), vidage et nettoyage des poubelles, remplacement des serviettes de toilette et accessoires hygiéniques (papier toilette, savons...) etc...
	<input type="checkbox"/> Réfrigérateurs et congélateurs : nettoyage, désinfection à l'aide de produits adaptés et dégivrage etc...
	<input type="checkbox"/> Nettoyage des vitres et miroirs, du pourtour des fenêtres, des poignées et rebords etc...
	<input type="checkbox"/> Argenterie : nettoyage spécifique avec produits adaptés (pour le cuivre notamment) etc...
	<input type="checkbox"/> Cirage des meubles avec produits adaptés etc...
	<input type="checkbox"/> Cuisine : dégraissage de la hotte, du four et des plaques de cuisson, nettoyage et rangement des placards ainsi que des étagères, meubles, équipements ménagers y compris en leur arrière, etc...
	<input type="checkbox"/> Plafonds et montées d'escalier : aspiration et élimination des toiles d'araignées et nettoyage des escaliers etc...
	<input type="checkbox"/> Gestion de l'approvisionnement en produits ménagers.
	<input type="checkbox"/> Alerter le prescripteur en cas de panne pour assurer la maintenance courante de la résidence (Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris exclusivement).
Tâches à réaliser autant que nécessaire :	
Lingerie	<input type="checkbox"/> Entretien du linge et effets personnels : lessives en machine en respectant le tri du linge et des effets personnels ainsi que les indications énoncées sur les vêtements, lessives à la main si nécessaire etc...
	<input type="checkbox"/> Repassage en respectant les indications énoncées sur les vêtements.
	<input type="checkbox"/> Rangement des vêtements et des effets personnels.
	<input type="checkbox"/> Rideaux : décrochage, dépoussiérage, lavage de tous les rideaux/double rideaux/voilages à la demande de l'occupant etc...
	<input type="checkbox"/> Changement de la literie : remplacement des draps, housses de couettes et taies d'oreillers, faire le lit, etc...
	<input type="checkbox"/> Cirage des chaussures.
	<input type="checkbox"/> Petits travaux de couture et/ou de retouche.
Tâches à réaliser autant que nécessaire :	
Repas et service à table	<input type="checkbox"/> Préparation des repas du quotidien et mise en place (petit déjeuner, déjeuner, dîner) et/ou service à table.
	<input type="checkbox"/> Préparation de repas élaborée lors de réceptions, y compris conception de menus et mise en place.

	<input type="checkbox"/> Ranger la table après le repas, y compris la vaisselle.
	<input type="checkbox"/> Nettoyage de la vaisselle en machine et le cas échéant à la main.
	<input type="checkbox"/> Gestion de l'approvisionnement en denrées alimentaires.
	<input type="checkbox"/> Gestion des déchets ménagers (tri sélectif et évacuation).
	<input type="checkbox"/> Gestion de la cave.

La périodicité de l'exécution des tâches listées précédemment ainsi que leurs modalités d'exécution (méthodologie, etc...) seront initialement établies en concertation entre le résident, ainsi que sa famille le cas échéant, le personnel affecté par le titulaire et le prescripteur.

De ce fait, les prestations seront différenciées suivant la résidence d'affectation du personnel.

Cette fréquence pourra être adaptée par la suite, autant que nécessaire, à la demande du résident et de sa famille, le cas échéant, ainsi que du prescripteur.

2.2.2 Les profils types pour la réalisation des tâches de tenue de résidences

Pour la réalisation des tâches énumérées à l'article 2.2.1 du présent CCTP, le prescripteur dresse la liste des profils types ci-après qui seront désignés dans l'ensemble du présent CCTP par le terme « personnel œuvrant ».







2.2.2-a Le profil type du ou de la gouvernant(e)

Le ou la gouvernant(e) est principalement responsable des tâches ménagères et des soins de blanchisserie.

Il ou elle veille à respecter les consignes reçues, que ce soit oralement ou par écrit.

Les attributions du ou de la gouvernant(e) s'étendent à la préparation des repas.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

-  Aérer les pièces et effectuer le rangement et le ménage courant.
-  Changer le linge de lit si nécessaire et faire les lits.
-  Nettoyer les sols (balayer, aspirer, laver).
-  Ranger et dépoussiérer les meubles et les bibelots (cirer si nécessaire).
-  Nettoyer l'argenterie et ranger la vaisselle.
-  Nettoyer les sanitaires.

- 📖 Faire la lessive : trier le linge et le laver en respectant les consignes d'entretien.
- 📖 Faire le repassage : savoir adapter la température du fer en fonction du tissu, savoir adapter les techniques de repassage en fonction du vêtement, suspendre ou plier les vêtements repassés ainsi que le rangement dans le dressing.
- 📖 S'assurer du bon fonctionnement des différents appareils ménagers (machine à laver, fer à repasser...).
- 📖 Préparer les bagages, les défaire et ranger les affaires de voyage.
- 📖 Nettoyer les vitres et miroirs.
- 📖 Entretenir les éléments de la cuisine (réfrigérateur, congélateur, four, plaque de cuisson...).
- 📖 Enlever les toiles d'araignée.
- 📖 Soigner les plantes d'intérieur.
- 📖 Vider et entretenir les poubelles.
- 📖 Vérifier les dates de péremption dans le réfrigérateur et les placards.
- 📖 Traiter le courrier et les livraisons.
- 📖 Effectuer des courses alimentaires ou autres (gérer les stocks).
- 📖 Alerter le prescripteur en cas de panne pour assurer la maintenance courante de la résidence (Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris exclusivement).
- 📖 Préparer des repas simples.
- 📖 Dresser une table.
- 📖 Gérer la cave.

2.2.2-b Le profil type du ou de la linger(e)

Le ou la linger(e) s'occupe du linge et du repassage de tous les membres de la famille (vêtements, garde-robe de chacun...).

Il ou elle est parfois amené(e) à faire des retouches sur tout type de vêtement.

Il ou elle est responsable de tout le linge de la maison (linge de lit, serviettes, nappes).

Il ou elle est également responsable de l'organisation des dressings.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Laver les vêtements et le linge correctement.
- 📖 Avoir une excellente connaissance des textiles.
- 📖 Connaître les meilleures techniques de lavage et les produits.
- 📖 Organiser le stockage des vêtements hors saison.
- 📖 Repasser les vêtements, à la vapeur si besoin.
- 📖 Plier le linge de manière irréprochable et effectuer le rangement dans le dressing.

- 📖 S'assurer du bon fonctionnement des différents appareils ménagers (machine à laver, fer à repasser...).
- 📖 Préparer les bagages, les défaire et ranger les affaires de voyage.
- 📖 Se mettre en relation avec les tailleurs, les pressings, et tout autre fournisseur de nettoyage de tissu.
- 📖 Gérer les stocks de produits ménagers.
- 📖 Petits travaux de couture et/ou de retouche.

2.2.2-c Le profil type de l'employé(e) polyvalent(e)

L'employé(e) polyvalent(e) assure à la fois les fonctions de gouvernante, de lingère, d'aide en cuisine et de service à table.

Il ou elle est capable, outre ses fonctions de gouvernante au quotidien, d'être une aide précieuse pour la préparation des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive) en cuisine et pour le service à table.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Aérer les pièces et effectuer le rangement et le ménage courant.
- 📖 Changer le linge de lit si nécessaire et faire les lits.
- 📖 Nettoyer les sols (balayer, aspirer, laver).
- 📖 Dépoussiérer les meubles et les bibelots (cirer si nécessaire).
- 📖 Nettoyer l'argenterie et ranger la vaisselle.
- 📖 Nettoyer les sanitaires.
- 📖 Faire la lessive : trier le linge et le laver en respectant les consignes d'entretien, étendre et détendre le linge.
- 📖 Faire le repassage : Savoir adapter la température du fer en fonction du tissu, savoir adapter les techniques de repassage en fonction du vêtement, suspendre ou plier les vêtements repassés et rangement dans le dressing.
- 📖 S'assurer du bon fonctionnement des différents appareils ménagers (réfrigérateur, congélateur, machine à laver, fer à repasser...).
- 📖 Alerter le prescripteur en cas de panne pour assurer la maintenance courante de la résidence (Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris exclusivement).
- 📖 Préparer les bagages, les défaire et ranger les affaires de voyage.
- 📖 Nettoyer les vitres et miroirs.
- 📖 Entretenir les éléments de la cuisine (réfrigérateur, four, plaque de cuisson...).
- 📖 Enlever les toiles d'araignée.
- 📖 Soigner les plantes d'intérieur.
- 📖 Vider et entretenir les poubelles.
- 📖 Vérifier les dates de péremption dans le réfrigérateur et les placards.
- 📖 Traiter le courrier et les livraisons.

- 📖 Effectuer des courses alimentaires ou autres.
- 📖 Aider à la préparation des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive).
- 📖 Dresser une table selon les occasions.
- 📖 Dresser un buffet.
- 📖 Assurer le service à table.
- 📖 Gérer la cave.
- 📖 Faire la vaisselle.

2.2.3 Le cadre général d'exécution des prestations de tenue de résidences

2.2.3-a Lieux d'exécution

Les résidences sont situées exclusivement en Île-de-France, notamment à Paris, sans que cela soit géographiquement limitatif.

Leurs localisations peuvent évoluer au cours de l'accord-cadre.

2.2.3-b Périodes d'exécution

Le nombre de semaines annuelles concernées par les prestations de tenue de résidences est estimé à quarante-neuf (49), sans que ce nombre puisse être opposable au prescripteur qui pourra étendre ou restreindre, sans avenant, le nombre de semaines en fonction du besoin des autorités préfectorales.

2.2.3-c Volumes horaires

Le volume horaire annuel est calculé en multipliant :

- Le quota d'heures hebdomadaires estimatif demandé par chacune des autorités préfectorales et attribué à ceux-ci en fonction des taux de prise en charge des fonctions « résidences » selon les textes réglementaires en vigueur.
- Par le nombre de semaines concernées.

A titre purement indicatif, **le volume hebdomadaire global pour les résidences est estimé à cent-vingt-quatre heures (124 heures) réparties entre les personnels œuvrant mentionnés à l'article 2.2.3-g du présent CCTP.**

Le volume horaire hebdomadaire global ainsi que le nombre de semaines de l'article 2.2.3-b du présent CCTP, n'est pas opposable au prescripteur qui pourra étendre ou restreindre, sans avenant, le nombre d'heures hebdomadaires en fonction du besoin des autorités préfectorales.

En cas de diminution des prestations de tenue de résidences, **le titulaire ne pourra s'y opposer et ne pourra prétendre à une indemnité quelconque.**

En cas d'augmentation des prestations de tenue de résidences, **le prescripteur pourra solliciter le titulaire afin de répondre à ce besoin.**

2.2.3-d *Planning d'intervention* et temps de travail

Les prestations sont à effectuer en semaine, entre lundi et vendredi, sur une plage horaire qui sera définie par le prescripteur, les heures de nuit en sont exclues.

Celle-ci respectera la durée maximale et l'amplitude quotidienne fixée dans la convention collective applicable.

Les horaires exacts de présence sont déterminés en fonction d'un planning défini conjointement entre le résident, le titulaire et le prescripteur.

Ce planning d'intervention est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution de l'accord-cadre (notamment lors du départ d'une des autorités préfectorales ou en cas de nécessité liée aux fonctions du résident), sans qu'il soit nécessaire de rédiger un avenant.

Le prescripteur informe le titulaire de l'accord-cadre des éventuels changements de planning pouvant survenir.

Le titulaire est avisé d'une modification de planning au minimum un (1) jour avant sa date de prise d'effet.

2.2.3-e *Pause méridienne* (repas et autres pauses)

L'autorité préfectorale n'assure pas les repas du personnel de résidence, qui est toutefois autorisé à manger sur place dans les espaces dédiés avec l'accord préalable des bénéficiaires des prestations et/ou leurs représentants.

Au-delà de six (6) heures de temps de travail effectif, une pause méridienne de trente (30) minutes s'applique.

Elle peut être **accordée immédiatement après six (6) heures de travail, soit avant que cette durée de six (6) heures ne soit entièrement effectuée.**

La pause méridienne, en ce qui concerne les horaires, est à définir avec l'occupant de la résidence.

Ce temps de pause n'est pas comptabilisé comme temps de travail effectif sauf nécessité du service concomitante remplissant alors les conditions du temps de travail effectif (accomplissement d'une directive pendant le temps de pause méridienne par exemple).

Lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non-exhaustive), les horaires de la pause méridienne pourront être anticipées en accord avec l'occupant de la résidence

2.2.3-f Pérennisation du personnel œuvrant affectés aux prestations de tenue de résidences

L'ensemble des prestations de tenue de résidences seront effectuées, dans chacune des résidences de l'autorité préfectorale, dans une optique de pérennisation du personnel œuvrant qui y sera affecté, dans un souci de stabilité et de qualité de la prestation.

La mise en place d'une équipe (binôme par exemple) de personnels permanents limitera la rotation de ceux-ci, afin de garantir une constance dans la qualité des prestations de tenue de résidences, **notamment en cas de congés annuels des agents affectés et absences, comme prévu à l'article 3.3.2 du présent CCTP**

2.2.3-g Synthèse du cadre général d'exécution

Ce tableau est dressé à titre informatif et ne peut être opposable au prescripteur qui pourra étendre ou restreindre, sans avenant, les éléments ci-dessous (**sauf clauses de réexamen prévues à l'article 11 du CCAP.**) :

Résidence	Personnel œuvrant	Heures hebdomadaires
Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris	Employé(e) polyvalent(e)	35 heures
	Linger(e)	20 heures
Secrétaire général aux politiques publiques (SGAPP)	Gouvernant(e)	15 heures
Secrétaire général aux moyens mutualisés (SGAMM)	Gouvernant(e)	12 heures
Directeur de cabinet du Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris	Gouvernant(e)	15 heures
Directeur de cabinet adjoint du Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris	Gouvernant(e)	12 heures
Chef de cabinet du Préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris	Gouvernant(e)	15 heures
Total	7	124 heures

2.3 Prestations ponctuelles

L'accord-cadre comporte des prestations, non-quantifiables à l'avance, aussi bien les jours ouvrés, samedis, dimanches et jours fériés, y compris de nuit, que le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de commander, au fur et à mesure de l'apparition des besoins, au titulaire.

Les événements susceptibles de motiver ces prestations sont essentiellement, sans pour autant s'y limiter :

- Les repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non-exhaustive).
- Le nettoyage spécifique lors d'un changement de résident.
- Un besoin de renforcement des moyens humains, y compris pour le personnel œuvrant intervenant dans le cadre des prestations de tenue de résidence.

En cas de besoin, pour des prestations ponctuelles imprévues, le titulaire s'engage à réaliser la commande, à compter de la demande du prescripteur, **émise l'avant-veille à seize heures (16h00) maximum**. Au-delà de ce délai, si le titulaire ne peut y répondre favorablement, l'article 12.2.1 du CCAP peut s'appliquer.

Outre, les profils des personnels œuvrant précédemment décrits, le prescripteur est en droit de recourir aux profils types ci-après, principalement pour la résidence du Préfet de la région d'Île-de-France et de Paris sans toutefois exclure les autres résidences.

2.3.1 Le profil type du ou de la maître(sse) d'hôtel

Le ou la maître(sse) d'hôtel intervient lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive).

Il ou elle organise et supervise le service et coordonne le personnel, selon les consignes de l'intendant de la préfecture de région d'Île-de-France et de Paris ou de son/sa représentant(e).

Il ou elle veille, à la qualité du service et à la satisfaction des hôtes.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas limitative :

- 📖 Veiller à la bonne coordination et la répartition des tâches au sein de l'équipe en charge lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive), selon les consignes de l'intendant ou de son/sa représentant(e).

- 📖 Encadrer et motiver (animer) les équipes en l'absence de l'intendant ou de son/sa représentant(e).
- 📖 Mise en place des repas de travail, cérémonies, réceptions, cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners...
- 📖 Organisation des tables, salons et salles de réception (décoration floral...).
- 📖 Participer à la mise en place, sur demande, des moyens matériels pour les services.
- 📖 Accueil et accompagnement des invités, convives ainsi que des personnalités notamment par la tenue du vestiaire.
- 📖 Assurer le service à table et le travail en salle, lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive) dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires, y compris en encadrant les maîtres(ses) d'hôtel, chef(fe)s de rangs, serveurs/serveuses pour le service (française, à l'assiette, à l'anglaise...) ainsi que le débarrassage.
- 📖 Ravitaillement des points de cafétéria et de petite restauration.
- 📖 Participer, avec l'hôte ou l'hôtesse d'accueil au rangement des cadeaux protocolaires.
- 📖 Gérer les approvisionnements des boissons et divers.
- 📖 Soumettre à l'intendant ou à son/sa représentant(e) tous les besoins de commandes de denrées sous leur responsabilité (crèmerie, boissons,...).
- 📖 Vérifier la propreté des salons, salles de réception, tables, installations et équipements.
- 📖 Communiquer régulièrement avec le ou la chef(fe) de cuisine.
- 📖 Apporter le renfort, autant que de besoin, auprès des autres services d'intendance, notamment en cuisine.

2.3.2 Le profil type du ou de la chef(fe) de rang

Le ou la chef(fe) de rang est responsable d'un rang, c'est-à-dire d'un groupe de tables.

Il ou elle doit veiller au bon déroulement du service sur l'ensemble de ces tables.

Le ou la chef(fe) de rang peut assurer le service à table lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive), sous l'encadrement du ou des maîtres(ses) d'hôtel et/ou de l'intendant ou de son/sa représentant(e).

Il ou elle veille au bien-être des hôtes notamment via l'accueil, le service, le dressage des tables, l'entretien et le nettoyage du lieu.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Participer aux mises en place et à la préparation ainsi que l'organisation des moyens matériels pour les services, notamment des tables, mais également des vestiaires.
- 📖 Accueil et accompagnement des invités, convives ainsi que des personnalités notamment au niveau de son groupe de tables.
- 📖 Servir à table (française, à l'assiette, à l'anglaise...) et travailler en salle, lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive) dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires, y compris en encadrant les serveurs/serveuses pour le service ainsi que le débarrassage.
- 📖 Ravitaillement des points de cafétéria et de petite restauration relevant de son groupe de tables.
- 📖 Procéder aux inventaires et à l'approvisionnement des denrées de l'office en vue des commandes à réaliser par l'intendant ou son/sa représentant(e).
- 📖 Vérifier la propreté des salons, salles de réception, tables, installations et équipements, offices relevant de son groupe de tables et procéder au nettoyage, si nécessaire.
- 📖 Apporter le renfort, autant que de besoin, auprès des autres services d'intendance, notamment en cuisine.

2.3.3 Le profil type du serveur ou de la serveuse

Le ou la serveur(euse) assure le service lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive), sous l'encadrement du ou des maîtres(ses) d'hôtel, chef(fes) de rang et/ou de l'intendant ou de son/sa représentant(e).

Il ou elle veille au bien-être des hôtes notamment via l'accueil, le service, le dressage des tables, l'entretien et le nettoyage du lieu.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Mise en place de la salle, des salons, des offices pour le service, notamment le dressage des tables.
- 📖 Accueil et accompagnement des invités, convives ainsi que des personnalités.
- 📖 Effectuer les opérations de service lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive) dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.
- 📖 Assurer un service gastronomique en présentant et disposant les mets de manière adéquat notamment en cas de sollicitation pour des

services à table en adaptant les techniques de service en salle selon les besoins (service à l'assiette, mange-debout, à la française, à l'anglaise...).

- 📖 Assurer les réapprovisionnements nécessaires en cours de service et en fonction de l'activité et des besoins, de participer au service du plat chaud et/ou froid.
- 📖 Débarrasser les tables, nettoyer les salles de restauration et les offices.
- 📖 Effectuer la plonge, vaisselle, office et entretenir le petit matériel de restauration.
- 📖 Vérifier la propreté des salons, salles de réception, tables, installations et équipements, offices, de la mise en place de la vaisselle adaptée et suffisante et procéder au nettoyage, si nécessaire.
- 📖 A l'issue des prestations, remettre les salles dans leur configuration initiale, ranger la vaisselle spécifique et vérifier la bonne propreté de celle-ci en lien avec les autres services d'intendance, notamment en cuisine.

2.3.4 Le profil type du ou de l'hôte(sse) d'accueil

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil offre aux convives un accueil de qualité lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive).

Il ou elle accueille les visiteurs, les informe, les oriente et assure la gestion du vestiaire.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Accueillir les invités.
- 📖 Informer les invités sur le programme du repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive), y compris les horaires.
- 📖 Guider les participants vers les différentes zones de l'événement, telles que les salles de conférence, les zones d'exposition, les espaces de restauration ou de détente, y compris par la fourniture de plans ou de directives claires pour faciliter la navigation.
- 📖 Gestion efficace des flux via une orientation précise des foules afin d'éviter l'encombrement et assurer une circulation fluide au sein de l'événement.
- 📖 Travailler en équipe et à communiquer efficacement avec d'autres prestataires afin de synchroniser les différentes activités et répondre rapidement et efficacement à tout besoin ou situation imprévue qui pourrait survenir.
- 📖 Veiller sur le vestiaire.
- 📖 Participer, avec le ou la maître(sse) d'hôtel au rangement des cadeaux protocolaires.

2.3.5 Le profil type du ou de la chef(fe) de cuisine

Le ou la chef(fe) de cuisine partage l'art de la cuisine et de la gastronomie en proposant de nombreuses animations culinaires adaptées à tous types d'événements (repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive)).

Il ou elle propose une carte variée et assure la préparation des mets.

Il ou elle encadre une équipe de cuisiniers et de commis placée sous ses ordres pour mener à bien ses missions.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Encadrer les personnels dans la cuisine et lors des réceptions (pour des raisons de mise en place et afin d'assurer les repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive), le ou la chef(fe) de cuisine à l'autorité en accord avec l'intendant et ou son/sa représentant(e) pour faire venir plus tôt, ou faire rester plus tard, le personnel nécessaire pour accomplir le travail demandé).
- 📖 Assurer la préparation des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive).
- 📖 Concevoir, établir et proposer des menus pour validation auprès de l'intendant ou de son/sa représentant(e) prenant en compte le volume d'invités, le type d'évènement, l'équilibre nutritionnel, le type de préparations culinaires (chaudes, froides, en service à table ou à emporter, cuisine traditionnelle, innovante ou gastronomique,...), les régimes alimentaires des invités, y compris les pâtisseries en tenant compte des contraintes budgétaires.
- 📖 Appliquer la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et sécurité pour garantir la salubrité des plats préparés.
- 📖 S'assurer du bon déroulement des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive).
- 📖 Coordonner le service en bonne relation en accord avec l'intendant ou son/sa représentant(e) et le/la maître(sse) d'hôtel.
- 📖 Suivre les stocks ainsi que les dates de péremption des denrées et tenir à jour un inventaire du matériel et des consommables utilisés.
- 📖 Effectuer les commandes et les achats ainsi que le suivi des prestations traiteurs associées en veillant à la qualité et à la fraîcheur des ingrédients, à la demande de l'intendant ou de son/sa représentant(e) et conformément à ses instructions.

- 📖 Réceptionner les livraisons et contrôler la marchandise.
- 📖 Maintenir le bon état de propreté et de fonctionnement des cuisines et de l'économat ainsi que des plans de travail et lieux de stockage en supervisant et effectuant le nettoyage, l'entretien et la désinfection.

2.3.6 Le profil type du ou de la cuisinier(e)

Le ou la cuisinier(e) prépare des mets raffinés pour les repas du quotidien mais aussi lors des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive).

Il ou elle partage l'art de la cuisine et de la gastronomie en proposant de nombreuses animations culinaires adaptées à tous types d'événements.

Ses fonctions varient selon chaque situation, selon la liste suivante qui n'est pas exhaustive :

- 📖 Préparation des repas quotidiens mais aussi des repas de travail, réunions, séminaires, cérémonies, réceptions (officielles, familiales,...), cocktails, buffets, collations, petits déjeuners, déjeuners, dîners (liste non exhaustive) prenant en compte le volume d'invités, le type d'évènement, l'équilibre nutritionnel, le type de préparations culinaires (chaudes, froides, en service à table ou à emporter, cuisine traditionnelle, innovante ou gastronomique,...), les régimes alimentaires des invités, en tenant compte des contraintes budgétaires.
- 📖 Appliquer la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire pour garantir la salubrité des plats préparés.
- 📖 Suivre les stocks ainsi que les dates de péremption des denrées et tenir à jour un inventaire du matériel et des consommables utilisés.
- 📖 Réceptionner et vérifier la qualité des commandes et des achats ainsi que le suivi des prestations traiteurs associées en veillant à la qualité et à la fraîcheur des ingrédients, à la demande de l'intendant ou de son/sa représentant(e) et conformément à ses instructions.
- 📖 Maintenir le bon état de propreté et de fonctionnement des cuisines et de l'économat ainsi que des plans de travail et lieux de stockage en effectuant le nettoyage, l'entretien et la désinfection.

ARTICLE 3 – MOYENS HUMAINS POUR LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE

3.1 Qualités du personnel mis à disposition pour les prestations

3.1.1 Qualification du personnel mis à disposition pour les prestations

Eu égard aux profils types dressés à l'article 2 du présent CCTP, le titulaire s'engage à mettre à disposition du personnel qui doit être qualifié de manière à assurer le niveau de prestations demandées, notamment en termes de garantie de la qualité des prestations.

Il assure à son personnel une formation initiale et continue adaptée à l'exercice des tâches qui leur sont confiées et ceux-ci devront faire preuve de ponctualité, de rigueur et de discrétion.

En ce qui concerne le niveau de langue française, parlée, lue et écrite, le personnel devra :

- Comprendre le contenu essentiel de sujets concrets dans un texte de sa spécialité.
- Communiquer avec spontanéité et aisance avec un locuteur natif.

En cas d'insuffisance professionnelle constatée par le prescripteur, **le titulaire s'engage à la mise en œuvre de mesures correctives et/ou au remplacement du personnel, comme inscrit à l'article 12.2.2 du CCAP**, et à faire cesser au plus vite le trouble causé.

Le titulaire est informé sur le niveau d'exigence élevé en ce qui concerne le séchage et repassage des tenues vestimentaires.

Une grande attention sera apportée sur les compétences professionnelles et les qualités humaines propres aux prestations que sont en droit d'attendre les autorités préfectorales de la préfecture de la région d'Île-de-France.

3.1.2 Savoir-faire, savoir-être et connaissances techniques du personnel mis à disposition pour les prestations

De manière générale, il est attendu du personnel mis à disposition, les éléments suivants :

- 📁 Connaissance approfondie des méthodes de nettoyage en fonction des surfaces afin de ne pas les abîmer.
- 📁 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité domestiques.

- 📁 Connaissance des produits d'entretien, de leur utilisation et de leur dangerosité.
- 📁 Connaissance des processus de nettoyage et de désinfection.
- 📁 Connaissance des techniques d'entretien du linge, de repassage et de pliage.
- 📁 Connaissance en matière de techniques culinaires.
- 📁 Discrétion, rigueur, ponctualité et disponibilité.
- 📁 Présentation et expression adéquate.
- 📁 Savoir s'organiser.
- 📁 Savoir s'adapter.
- 📁 Savoir accueillir.

La synthèse des différents savoir-faire, savoir-être et compétences attendues pour chacun des profils types fait l'objet d'une annexe au CCTP consultable en fin de document, sans que celle-ci soit limitative.

3.2 Statut juridique du personnel

Comme inscrit à l'article 1.1 du présent CCTP, le titulaire recrute, emploie et rémunère, sous sa seule responsabilité, le personnel nécessaire à l'exécution de la prestation.

3.3 Congés annuels et absences

Le titulaire doit remplacer tout membre de son personnel absent de sorte que le nombre et la qualité des effectifs soient toujours conformes à l'engagement du titulaire, notamment dans le cadre des prestations de tenue de résidences.

Le titulaire doit respecter ses engagements en matière d'effectifs et de temps journalier d'activité, tels que prévus au planning.

Le rejet d'une candidature ou le laps de temps nécessaire pour que le prescripteur puisse l'étudier, conformément à l'article 5.1 du présent CCTP, ne dédouanent en rien le titulaire de ses obligations.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Il appartient au titulaire (en accord avec la personne résidente et le prescripteur) de juger de l'opportunité de :

- La mise en place temporaire d'un binôme d'agents pour gérer en interne les congés et absences de son personnel **dans le cadre des prestations de tenue de résidences comme inscrit à l'article 2.2.3-f du présent CCTP.**
- Présenter, dès le début et tout au long de l'accord-cadre, une liste de personnels susceptibles d'intervenir (vivier de personnels) de manière à

pallier toute absence non prévue, que cela concerne les prestations de tenue de résidences ou les prestations ponctuelles.

3.3.1 Congés annuels de la personne résidente ou vacance de la résidence

Le prescripteur informe le titulaire de la survenue des congés de la personne résidente ou de la vacance de la résidence.

Par ailleurs, pendant toute la période de ses congés annuels, la personne résidente se réserve le droit d'interdire l'accès à son domicile, lorsqu'aucune prestation n'est attendue notamment.

3.3.2 Absences prévisibles : congés annuels des agents intervenant dans l'exécution de l'accord-cadre

Lorsque les congés annuels des personnels affectés à l'exécution de l'accord-cadre ne coïncident pas avec les congés de la personne résidente, ces personnels sont remplacés dans le but d'assurer la continuité du service.

Le personnel du titulaire n'est pas tenu de prendre ses congés en même temps que la personne résidente mais il pourra être recherché une coordination entre les congés du personnel et ceux de l'occupant de la résidence.

Le titulaire informe le prescripteur et le résident des dates de congés de son ou ses intervenants.

Il remet au prescripteur un planning prévisionnel au moins trente (30) jours avant le départ en congé.

Il s'engage à respecter la continuité du service.

Ces absences prévisibles doivent être anticipées : **tout nouvel intervenant peut faire l'objet d'un essai, sur une période prévue à l'article 5.1.1 du présent CCTP.**

Le titulaire doit se tenir à disposition, à la demande du prescripteur, lors de la prise de poste de ce nouveau personnel.

Sur demande du résident, le personnel doit également se rendre disponible pour se présenter avant le commencement d'exécution du remplacement.

Il doit disposer de toutes les qualifications attendues et nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Aucun changement de personnel ne pourra être opéré sans l'accord préalable du prescripteur.

Dans ces conditions, le prescripteur se réserve la possibilité d'effectuer l'habilitation de cet intervenant à posteriori.

Celui-ci se réserve le droit de ne pas accepter une proposition visant à dégrader la qualité et le niveau de compétences attendus et nécessaires à la bonne exécution des prestations.

3.3.3 Absences inopinées des agents affectés à l'exécution des prestations

Lors d'une absence imprévue (maladie, grève...), le titulaire doit en informer impérativement le prescripteur et le résident dès la première heure d'absence.

Le remplacement de l'intervenant doit être assuré dans les délais prévus conformément à l'article 12.2.2 du CCAP.

Aucun changement de poste ne pourra être opéré sans l'accord préalable du prescripteur.

Dans ces conditions, le prescripteur se réserve la possibilité d'effectuer l'habilitation de cet intervenant à posteriori.

Toutefois, le prescripteur se réserve le droit de ne pas souhaiter de remplacement pour un ou plusieurs jours en cas d'absence d'un personnel.

En cas d'interruption du service pour quelque cause que ce soit, le titulaire est tenu :

- D'en informer le prescripteur dans les meilleurs délais par tous moyens permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de la réception de l'information.
- De prendre préventivement les mesures indispensables afin d'assurer un service minimum (entretien des sanitaires, évacuation des déchets ménagers, lessive et repassage).
- D'informer, dans les plus brefs délais, le représentant du pouvoir adjudicateur des évolutions et solutions mises en œuvre pour une reprise de l'activité.

3.3.4 Annulation et report des prestations

Dans les conditions définies à l'article 12.2.3 du CCAP, les prestations pour lesquelles le personnel a été affecté et les heures attribuées pourront être annulées et/ou reportées dès lors que celles-ci ont fait l'objet d'un délai de

prévenance suffisant. Les heures non affectées et non attribuées pourront être annulées sans respect obligatoire d'un délai de prévenance.

En cas d'absence d'un personnel du titulaire, elles pourront être reportées.

Le prescripteur peut décider d'utiliser les heures reportées tout au long de l'année d'exécution de référence du bon de commande, en concertation avec le titulaire. Au-delà, les reports non utilisés seront, de facto, annulés.

Le suivi de ces heures est assuré par le titulaire sous le contrôle du prescripteur.

ARTICLE 4 – MOYENS MATÉRIELS POUR LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE

4.1 Moyens matériels mis à disposition

4.1.1 Par les résidents, bénéficiaires des prestations

4.1.1-a Matériels et produits d'entretien et ménagers

La personne résidente met à disposition du personnel du titulaire (liste non exhaustive) :

- ☞ L'ensemble des produits ménagers, accessoires, fournitures, nécessaires à l'exécution des prestations (sacs-poubelles, savons, désinfectants, éponges, gants, lessives etc...).
- ☞ L'ensemble des matériels nécessaires pour accomplir ses tâches selon la composition des résidences : aspirateur, fer à repasser, ustensiles de cuisine, lave-vaisselle, machine à laver le linge, etc...
- ☞ L'eau et l'électricité.
- ☞ L'accès à la cuisine (et l'ensemble des matériels) **afin qu'il y prenne son repas, notamment en cas d'un service supérieur à six (6) heures.**
- ☞ Le moyen pécuniaire suffisant pour permettre l'approvisionnement en denrées ou en matériels et produits, accessoires, fournitures d'entretien.

Le prescripteur et/ou les résidents s'engagent à fournir des équipements en bon état de marche et à les remplacer dès que le titulaire le signale.

4.1.1-b Rôle de conseil du titulaire visant à la protection de l'environnement en ce qui concerne les produits d'entretien et ménagers

Dans le cadre de l'approvisionnement en produits d'entretien et ménagers, le titulaire devra aux résidents et au prescripteur, un rôle de conseil en

privilégiant ceux disposant de préférence, d'un écolabel de type I justifié par l'ISO 14024 ou équivalent (EU Ecolabel, NF Environnement, Blauer Engel, Nordic Swan ou tout autre label équivalent...) ou à défaut, disposant d'un éco-profil de type III justifié par l'ISO 14025.

Le titulaire adopte, en toutes circonstances, des produits adaptés aux surfaces à traiter en respectant les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière :

- D'environnement.
- De sécurité.
- De santé des personnes.
- De préservation du voisinage.

Il les emploie conformément aux préconisations de leurs fabricants, et tient leurs notices d'utilisation à la disposition du prescripteur, sur simple demande de sa part.

Toutefois dans l'hypothèse où le titulaire serait amené exceptionnellement à employer ses propres produits et avec l'accord du résident, ceux-ci doivent être validés au préalable par le prescripteur.

Dans cette hypothèse, des produits d'entretien et ménagers disposant d'un écolabel de type II justifié par l'ISO 14021 ne seront pas acceptés.

Seuls les produits disposant de préférence, d'un écolabel de type I justifié par l'ISO 14024 ou équivalent ou à défaut, disposant d'un éco-profil de type III justifié par l'ISO 14025 le seront.

Le titulaire du présent accord-cadre fournira alors, afin que cette facturation spécifique puisse être acceptée, tous les renseignements sur les éléments comptables du prix de revient de ces produits d'entretien et ménagers.

4.1.2 Par le titulaire au profil de son personnel pour la réalisation des prestations

4.1.2-a Tenue de travail

Le titulaire fournit à son personnel des vêtements de travail qui doivent être portés durant les interventions.

Le titulaire devra doter le personnel mis à disposition de vêtements de travail adaptés à la fonction avec une présentation soignée, notamment lorsque les prestations contribueront à la représentation :

- Tablier blanc et chaussures adaptées.
- Eventuellement d'équipements de protections individuels (EPI) ainsi que de dispositifs d'alarme pour travailleur isolé (DATI) adaptés,

conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, notamment du Code du travail.

- Tenue uniforme noire (costume ou tailleur), pantalon ou jupe et chemise blanche, chaussures noires.

Dans le cas où le titulaire n'est pas en mesure de fournir une tenue, le prescripteur lui en fournit une et demandera au titulaire le remboursement des frais occasionnés.

4.1.2-b Dispositif de relevé des temps de présence

Le titulaire fournit un dispositif de relevé des temps de présence, de préférence un système de pointage opérationnel (portatif, aucune installation physique n'étant possible au sein des résidences) permettant d'attester des heures d'entrée et de sortie du personnel, en particulier pour les prestations de tenue de résidences.

Le titulaire devra s'assurer de la présence de ses intervenants sur leurs postes de leurs arrivées jusqu'à leurs départs.

Ce dispositif sera notamment utilisé par le titulaire afin de produire obligatoirement un décompte des heures réalisées dans **le cadre des prestations de tenue de résidences en appui de sa demande de paiement, comme inscrit à l'article 17.1.1 du CCAP.**

4.1.2-c Ligne(s) directe(s) et outil(s) d'information(s)

Le titulaire s'engage à mettre en place dès le début de l'accord-cadre, et de manière obligatoire :

- Un référent exclusif ainsi qu'un suppléant avec une ligne directe de communication (portable par exemple) et une adresse mail dédiée, notamment dans le cadre des prestations de tenue de résidences et ponctuelles imprévues (**articles 2.2 et 2.3 du présent CCTP**).

A titre complémentaire, **le titulaire s'engage à mettre en place au plus tard le premier (1^{er}) jour d'exécution des prestations de l'accord-cadre, un/des outil(s) d'information(s) de type cahier de liaison qui prenne(ent) la forme d'une application / site / support informatique ou à défaut support physique qui :**

- Permet(tent) d'obtenir toute information utile et tenue à jour, sur le planning.
- Permet(tent) de visualiser globalement les absences et présences des personnels et tenue à jour.
- Permet(tent) de suivre le report des prestations et tenue à jour.

Ce(s) outil(s), à titre complémentaire, doivent permettre au prescripteur et aux résidents :

- De consigner les dysfonctionnements constatés lors de l'exécution des prestations.
- De suivre les mesures correctives apportées par le titulaire.
- De vérifier les horaires d'intervention des intervenants.
- De connaître toutes informations utiles au bon déroulement des prestations.

En tout état de cause, c'est le prescripteur qui, eu égard, à la nature des supports proposés (physique et/ou numérique) précisera les modalités de communication des livrables issus de ces outils d'informations, au titulaire (courriels, espaces collaboratifs, etc...).

Ces modalités **pourront évoluer au cours de l'exécution de l'accord-cadre dans le respect des dispositions de l'article 21.1 du CCAP.**

4.1.3 Protection des installations

4.1.3-a Tri et évacuation

Le personnel de résidence doit procéder au tri sélectif dans les conditions définies dans le respect des normes en vigueur et les consignes de chacune des autorités préfectorales.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque journée d'intervention.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradations des canalisations d'évacuation.

4.1.3-b Dommages causés

En cas de dommages portés sur les meubles, les murs, les affaires ou les équipements (liste non limitative, y compris mobiliers et œuvres d'art) de la personne résidente pendant ou après exécution des prestations, le titulaire répare par lui-même et à ses propres frais, dans les délais prescrits par le représentant du pouvoir adjudicateur, sur ordre de service, le montant des réparations ou du remplacement à l'identique.

Ce dernier en est informé **par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception et dispose de dix (10) jours ouvrés pour présenter ses observations.**

À défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, le représentant du pouvoir adjudicateur peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

Il répond également des dommages causés par des produits non appropriés ou mal utilisés.

L'accord du prescripteur préalable à l'emploi d'un produit ne constitue pas une cause d'exonération de cette responsabilité, notamment eu égard à son rôle de conseil en ce qui concerne les produits d'entretien et ménagers.

ARTICLE 5 – ACCÈS AUX RÉSIDENCES DES AUTORITÉS PRÉFECTORALES

5.1 Proposition de candidats qualifiés

5.1.1 Qualifications et régularité des candidats

Le titulaire propose systématiquement les candidatures de personnels disposant des qualifications requises pour exécuter les prestations de l'accord-cadre.

Au commencement et tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, selon des modalités qui seront convenues entre le prescripteur et le titulaire, ce dernier communique au prescripteur un document prenant la forme d'une liste nominative où figurent :

- Les qualifications et les expériences professionnelles (fonctions).
- Une copie de pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour) en cours de validité.
- Les extraits du casier judiciaire approprié (B2 et/ou B3) des personnels via les procédures internes propre au titulaire.
- Tout autre élément que le prescripteur juge utile.

La liste doit être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel dans les délais prévus à l'article 12.4.3 du CCAP.

Concernant l'extrait de casier judiciaire, **conformément aux dispositions RGPD de l'article 12.4.5 du CCAP, le prescripteur n'en conservera pas de copie** et ne permettra pas que ces données fassent l'objet d'un traitement spécifique.

Dans un délai défini à l'article 12.2.3 du CCAP après l'émission d'un bon de commande, le titulaire doit proposer un personnel ou plus pour chacune des résidences.

Le prescripteur se réserve le droit de refuser la candidature de la personne proposée si les qualifications lui semblent insuffisantes.

Le titulaire soumet alors une autre candidature dans les délais prévus à l'article 12.2.2 du CCAP.

Le titulaire ou le résident peut mettre fin à une candidature si le personnel proposé ne correspond pas à aux attentes de l'accord-cadre.

Le titulaire soumet, alors, une autre candidature dans les délais prévus à l'article 12.2.2 du CCAP.

Le prescripteur peut demander à ce qu'un candidat réalise un essai avant que la candidature ne soit validée :

- **D'une (1) semaine maximum dans le cadre des prestations de tenue de résidences.**
- **De trois (3) heures maximum dans le cadre des prestations ponctuelles.**

Cet essai sera facturé au prescripteur.

Le titulaire doit se tenir à disposition, à la demande du prescripteur, lors de la prise de poste de ce nouveau personnel.

Sur demande du résident, le personnel doit également se rendre disponible pour se présenter avant le commencement d'exécution de la prestation.

5.1.2 Habilitation des personnels

L'accès aux résidences est restreint et soumis à autorisation.

Les modalités d'accès sont réglementées et régies par la préfecture de région d'Île-de-France et de Paris.

Tout personnel doit être, au préalable, dûment habilité par le prescripteur pour intervenir.

Sur la base des pièces communiquées, le prescripteur, compte tenu des caractéristiques des résidences concernés par les prestations, habilite ou non le personnel proposé à accéder aux résidences, notamment eu égard à des incompatibilités graves avec l'exercice de leurs futures prestations, le défaut des garanties de sérieux et de discrétion souhaitées.

En cas de refus, le prescripteur n'a pas à en communiquer les raisons au titulaire.

Ce dernier s'engage alors à proposer un autre personnel pour la réalisation des prestations dans les délais prévus à l'article 12.2.2 du CCAP.

Les travailleurs étrangers sont munis des titres les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée en vertu

des dispositions législatives et/ou réglementaires des traités ou accords internationaux.

Le prescripteur se réserve le droit de mettre à jour les habilitations autant de fois que nécessaire.

5.2 Accès aux résidences

Au cours de son intervention dans les locaux du résident, le personnel du titulaire est assujéti aux règles d'accès et de sécurité établies par le résident.

Avant la première intervention, le résident et/ou le prescripteur remet(tent) au titulaire un double de jeu de clés et/ou badges et/ou les codes d'accès afin d'accéder aux différentes résidences à l'exception de la résidence du Préfet de la région d'Île-de-France et de Paris qui s'effectuera selon une procédure propre définie par le représentant du pouvoir adjudicateur, sauf instructions contraires.

Le titulaire signera une attestation de remise du jeu de clés et/ou badges à cette occasion.

Le second jeu de clés ou badges doit être conservé par le titulaire dans un endroit sécurisé permettant, par exemple, en cas d'absence non programmée de pouvoir faire intervenir un personnel remplaçant.

À la fin de l'exécution des prestations prévues dans l'accord-cadre, le titulaire restitue au responsable de site les badges et les clés, y compris les copies qu'il aurait pu exécuter.

En cas de perte ou de vol d'une clé nécessitant, pour des motifs de sécurité, le remplacement d'un ensemble de serrures, le titulaire en avisera immédiatement le prescripteur afin que des mesures soient prises.

Ce dernier procédera alors aux remplacements nécessaires et demandera au titulaire le remboursement des frais occasionnés par le changement du système de fermeture, par tous les moyens appropriés.

ARTICLE 6 – COMPORTEMENT DU PERSONNEL MIS A DISPOSITION POUR LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE

6.1 Satisfaction du résident

Les prestations objet de l'accord-cadre s'inscrivent dans une relation de confiance à instaurer entre le personnel du titulaire et la personne résidente.

L'appréciation de ce dernier est ici primordiale.

La personne résidente se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux au personnel ne donnant pas satisfaction.

Dans une telle situation, le titulaire s'engage à proposer au représentant du pouvoir adjudicateur un nouveau personnel.

L'administration est en droit de **demande la mise en œuvre de mesures correctives et/ou un changement d'un intervenant qui ne donne pas satisfaction (y compris après la mise en place de mesures correctives, le cas échéant) ou qui n'est plus en mesure d'accomplir les prestations dans le délai inscrit à l'article 12.2.2 du CCAP.**

Aucun changement de poste ne pourra être opéré sans l'accord préalable du prescripteur.

Dans ces conditions, le prescripteur se réserve la possibilité d'effectuer l'habilitation de cet intervenant à posteriori.

Le défaut de remplacement répété par le titulaire peut conduire à la résiliation de l'accord-cadre.

6.2 Discrétion, probité du personnel dans la résidence

Le titulaire s'engage, outre ses obligations prévues à l'article 12.4 du CCAP, à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propres aux sites où se déroulent les prestations.

Plus spécifiquement, le titulaire avertit son personnel qu'il devra s'engager à :

- ✍ Faire preuve de discrétion, garder confidentielles et respecter le secret des informations aussi bien administratives ou professionnelles qu'intimes et privées qui pourraient être connues à l'occasion de l'exécution des prestations qui font l'objet du présent accord-cadre en les divulguant pas à des tiers.
- ✍ Ne pas utiliser, divulguer ou communiquer, par quelque moyen que ce soit, toute information écrite ou orale échangée entre les parties à l'occasion de l'exécution des prestations.
- ✍ Ne pas provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail et leurs dépendances.
- ✍ Ne pas demander un pourboire, ni introduire ou consommer sur le site des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants, aussi bien que d'y pénétrer sous leur emprise.
- ✍ Ne pas manquer de respect à la personne résidente, sa famille ou ses invités.
- ✍ Ne pas sortir des locaux les objets qui leur sont confiés pour l'exercice de leur fonction.

- ✍ Ne pas récupérer pour leur compte ou ceux de tiers tous matériels, documents, papiers laissés dans les locaux, même s'ils semblent avoir été laissés à l'abandon.
- ✍ Ne pas utiliser à des fins personnelles, sans accord préalable de la personne résidente, les moyens divers mis à leur disposition pour la réalisation de la prestation ou auxquels ils ont accès (téléphone, ordinateur, télévision, photocopieuse, etc...).
- ✍ Ne pas utiliser son téléphone personnel, ni appareil d'écoute de musique ou autres équipements personnels similaires de divertissement pendant la réalisation des prestations sauf autorisation préalable de la personne résidente.
- ✍ Ne pas prendre de photographies ou effectuer des captations vidéo sans l'accord préalable de la personne résidente.
- ✍ Respecter les modalités d'accès, qui seront communiquées par la personne résidente au moment du démarrage des prestations. Il est par ailleurs précisé que l'accès à la résidence est strictement interdit à toute personne inconnue et/ou non autorisée par la personne résidente.
- ✍ Assurer les prestations qui leur sont confiées dans la tenue réglementaire.
- ✍ Ne pas fumer à l'intérieur des sites.

6.3 Engagement de confidentialité

L'ensemble des personnels affectés à l'exécution de l'accord-cadre sont soumis à la signature d'un engagement de confidentialité avant toute intervention (document transmis par le prescripteur).

En ce qui concerne les personnels et plus particulièrement le titulaire, ces derniers s'engagent à ne pas faire paraître, sans l'accord écrit du représentant du pouvoir adjudicateur, aucun article ou publicité (y compris réseaux sociaux) ayant trait aux prestations exécutées au titre du présent accord-cadre ou impliquant, de manière explicite ou implicite, le nom du représentant du pouvoir adjudicateur ou de la personne résidente. A défaut l'accord-cadre peut être résilié de plein droit et sans indemnités pour faute grave **conformément à l'article 12.4.4 du CCAP.**

ANNEXE AU CCTP : SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-ÊTRE ET CONNAISSANCES TECHNIQUES ATTENDUES POUR CHACUN DES PROFILS TYPES REQUIS POUR L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Gouvernant(e)	Linger(e)		Employé(e) polyvalent(e)	Maître(sse) d'hôtel
Savoir-faire	Savoir-faire		Savoir-faire	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> Respect des consignes données. Mémorisation des habitudes des résidents et anticipation de leurs souhaits. 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des consignes données. 		<ul style="list-style-type: none"> Respect des consignes données. Mémorisation des habitudes des résidents et anticipation de leurs souhaits. 	<ul style="list-style-type: none"> Savoir accueillir et renseigner. Savoir gérer et suivre les stocks. Savoir animer et encadrer une équipe de maître(sse) d'hôtel, de chef(fe)s de rang et autres. Savoir jouer un rôle de conseil et d'aide à la prise de décision. Évaluer et hiérarchiser les besoins.
Savoir-être	Savoir-être		Savoir-être	Savoir-être
<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation, rapidité, discrétion et fiabilité. Ponctualité, disponibilité et bonne condition physique. 	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur, organisation et autonomie. Excellent sens pratique et logique. Grande capacité 		<ul style="list-style-type: none"> Sens de l'organisation, rapidité, discrétion et fiabilité. Grande ponctualité, disponibilité et bonne 	<ul style="list-style-type: none"> Savoir travailler en équipe et en étroite collaboration. Savoir s'organiser et être méthodique. Avoir le sens des

<ul style="list-style-type: none"> ✎ Travailler en toute autonomie mais également en équipe. ✎ Gérer des situations d'urgence. ✎ Excellent sens pratique et logique. ✎ Capacité relationnelle et d'adaptation. ✎ Garder son calme en toute circonstance. 	<ul style="list-style-type: none"> relationnelle et d'adaptation. ✎ Esprit positif en toute circonstance. 		<ul style="list-style-type: none"> condition physique. ✎ Travailler en toute autonomie mais également en équipe. ✎ Gérer des situations d'urgence. ✎ Excellent sens pratique et logique. ✎ Capacité relationnelle et d'adaptation. ✎ Garder son calme en toute circonstance. 	<ul style="list-style-type: none"> relations humaines. ✎ Savoir s'adapter. ✎ Discrétion totale sur tous les sujets abordés dans les résidences. ✎ Capacité à établir et entretenir de bonnes relations. ✎ Être réactif et rigoureux.
Connaissances techniques	Connaissances techniques		Connaissances techniques	Connaissances techniques
<ul style="list-style-type: none"> ✎ Entretien des sols. ✎ Traitement du linge. ✎ Règles d'hygiène alimentaire et sanitaire. ✎ Produits et outils adaptés à l'entretien des textiles ou des matières fragiles. ✎ Conseil sur des produits respectueux de l'environnement. 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Traitement du linge. ✎ Produits et outils adaptés à l'entretien des textiles ou des matières fragiles. ✎ Conseil sur des produits respectueux de l'environnement. 		<ul style="list-style-type: none"> ✎ Entretien des sols. ✎ Traitement du linge. ✎ Règles d'hygiène alimentaire et sanitaire. ✎ Produits et outils adaptés à l'entretien des textiles ou des matières fragiles. ✎ Conseil sur des produits respectueux de l'environnement. 	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Connaître les règles en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire. ✎ Connaissance des règles et procédures de protocoles et de préséances. ✎ Connaissance des gestes et postures de manutention. ✎ Techniques de dressage, de port de plateaux et de service des plats ainsi que des

				arts de la table en général. ☞ Connaissance des produits alimentaires. ☞ Œnologie.
Chef(fe) de rang	Serveur / Serveuse	Hôte(sse) d'accueil	Chef(fe) de cuisine	Cuisinier(e)
Savoir-faire	Savoir-faire	Savoir-faire	Savoir-faire	Savoir-faire
☞ Savoir appliquer les règles en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire. ☞ Savoir réaliser la mise en place de la salle et de l'office. ☞ Savoir réaliser, organiser et contrôler un service en salle (dressage, liaison salle-cuisine, etc...).	☞ Savoir travailler en équipe. ☞ Savoir s'organiser. ☞ Savoir appliquer la réglementation. ☞ Savoir accueillir.	☞ Mettre en œuvre une méthode, une technique, un système, un dispositif. ☞ Accueillir du public. ☞ Gérer une relation client. ☞ Organiser une activité. ☞ Travailler en équipe.	☞ Savoir accueillir. ☞ Maîtrise de la préparation et des techniques culinaires. ☞ Maîtrise des règles en matière d'hygiène, de sécurité en vigueur. ☞ Maîtrise des étapes nécessaires à l'élaboration de repas gastronomique. ☞ Appliquer les procédures en lien avec la démarche qualité. ☞ Principes de gestion des stocks de matériel et de denrées alimentaires.	☞ Savoir s'organiser. ☞ Savoir travailler en équipe. ☞ Savoir appliquer le protocole. ☞ Savoir accueillir.
Savoir-être	Savoir-être	Savoir-être	Savoir-être	Savoir-être
☞ Disponibilité et	☞ Avoir le sens des	☞ Être rigoureux.	☞ Savoir travailler en	☞ Savoir s'adapter.

<p>réactivité.</p> <ul style="list-style-type: none"> Discrétion totale sur tous les sujets abordés dans les résidences. Capacités d'organisation et de rigueur. 	<p>relations humaines.</p> <ul style="list-style-type: none"> Savoir s'adapter. Avoir le souci du détail et de la propreté. 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir le sens des relations humaines. Savoir s'adapter. Être Réactif. 	<p>équipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> Savoir s'organiser. Qualités relationnelles, confidentialité et discrétion. Réactivité et rigueur. Rendre compte et être force de proposition. 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir le sens des relations humaines. Savoir communiquer.
Connaissances techniques	Connaissances techniques	Connaissances techniques	Connaissances techniques	Connaissances techniques
<ul style="list-style-type: none"> Techniques de dressage, de port de plateaux et de service des plats. Connaissance des différentes techniques liées au service. Connaissance des gestes et postures de manutention. 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les règles en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire. Connaître les techniques professionnelles de services. Connaître la sécurité alimentaire. Connaître la gestion des stocks. 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître le droit, réglementation lié au milieu professionnel. Connaître les règles du protocole. Connaître les techniques de service et de restauration. Connaître les techniques d'accueil. Connaître les règles en matière d'hygiène et de sécurité des conditions de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les techniques culinaires et de service. Connaître la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité. Elaborer et concevoir des menus, préparer et cuisiner. Créativité dans la conception des menus. Présentation et décoration de plats. Connaissance des allergies alimentaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les techniques culinaires et de service. Connaître la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité.