



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
GARONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun départemental
Service des moyens budgétaires**

fBureau du Budget et des Achats

Marché public de fournitures courantes et de services

**Prestations de nettoyage des locaux et
d'entretien du linge pour des résidences
de la préfecture de la Haute-Garonne (31).**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Contrat public passé selon la procédure adaptée (art. R-2123-1 à R-2123-7 du code de la commande publique)

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – INFORMATIONS GENERALES	3
1.1 Objet du marché et lieux d'exécution	3
1.2 Finalités des prestations	3
ARTICLE 2 – DONNEES INITIALES	4
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
3.1 Nature des prestations	4
3.2 Prestations exclues du marché	4
3.3 Détail des prestations forfaitaires récurrentes	5
3.4 Détail des prestations exceptionnelles à prix unitaires	6
ARTICLE 4 – PERSONNELS AFFECTES AU SEIN DES RESIDENCES	6
4.1 Mesures de sécurité et discrétion	6
4.2 Modalité de communication entre les résidents et le personnel de nettoyage	7
ARTICLE 5 – ABSENCE DU RESIDENT	7
ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	8
6.1 Organisation du travail	8
6.2 Modalités d'accès au locaux	8
ARTICLE 7 – CONTRÔLES QUALITES	8
7.1 Etat de propreté des lieux	8
7.2 Autocontrôle	9
7.3 Contrôle contradictoire	9

ARTICLE 1 – INFORMATIONS GENERALES

1.1 Objet du marché et lieux d'exécution

Le présent marché public a pour objet la réalisation de prestation de nettoyage des locaux (dont l'entretien des équipements et des plantes) et d'entretien du linge pour des résidences de la préfecture de la Haute-Garonne (31).

Lieu d'exécution du marché :

- Résidence SG - Toulouse, Haute-Garonne (31) – Maison individuelle ;
- Résidence SGA - Toulouse, Haute-Garonne (31) – Maison individuelle.

Pour des raisons de confidentialité, les adresses précises des résidences ne seront communiquées qu'après la notification du marché, au moment de sa prise en charge par le titulaire. Une visite des sites sera organisée dans ce cadre.

Le descriptif des deux sites (plans, surfaces et types de sol) est présenté dans l'annexe 1 du présent CCTP.

Les stipulations du présent document s'appliquent également aux nouveaux sites et aux nouvelles catégories de surfaces qui seraient ajoutés par avenant le cas échéant.

1.2 Finalités des prestations

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 7 du présent CCTP.

Le titulaire doit mettre des moyens humains et matériels suffisants pour satisfaire cette obligation afin d'atteindre le résultat de qualité de prestation attendu. Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté et d'obtenir le niveau de qualité requis par le pouvoir adjudicateur.

La qualité du nettoyage est appréciée par l'examen de quatre critères :

- **ASPECT** : première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Il est vérifié par le contrôle qualité et notamment par l'absence de déchets, poussière, tâches, salissures adhérentes, traces de doigts, etc. L'appréciation de la netteté tiendra compte de l'état de la zone à savoir si elle est neuve, en bon état, usée ou vétuste.
- **CONFORT** : constaté lorsque les prestations suppriment les mauvaises odeurs par l'utilisation de produits appropriés dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement. Les surfaces traitées ne sont pas désagréables au toucher.
- **HYGIÈNE** : repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs pour l'environnement et la santé humaine.
- **SÉCURITÉ** : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les résidents et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des résidents.

Le BBA attire également l'attention sur le respect des impératifs liés au développement durable. Ainsi, il est demandé au titulaire de sensibiliser son personnel aux points suivants :

- respect du tri des déchets ;
- utilisation de produits plus respectueux de l'environnement et de leur santé ;
- maîtrise de la quantité de produits d'entretien utilisés ;
- signalement de tout dysfonctionnement tel que fuite d'eau (lavabo, WC...), panne d'électroménager, etc.

ARTICLE 2 – DONNEES INITIALES

Actuellement, le nettoyage des résidences et l'entretien du linge sont assurés par un même personnel de nettoyage qui répartit son temps de travail quotidien entre les deux résidences de la façon suivante :

- résidence SG le matin, du lundi au vendredi ;
- résidence SGA l'après-midi, du lundi au vendredi.

La fourniture des consommables est assurée par le résident dès que le personnel de nettoyage signale la nécessité de procéder à un réapprovisionnement.

Les prestations récurrentes demandées se répartissent en 4 catégories : le nettoyage des locaux (dont gestion des déchets), l'entretien des équipements et des plantes d'intérieur, l'entretien du linge (blanc et vêtements) et le suivi de l'inventaire des produits d'entretien et du matériel mis à disposition.

L'annexe 3 recense pour chaque résidence le besoin en prestations récurrentes à mettre en œuvre.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 Nature des prestations

3.1.1 Prestations forfaitaires récurrentes

Dans le cadre du présent marché, les prestations forfaitaires récurrentes demandées sont :

- le nettoyage des locaux (dont gestion des déchets) ;
- l'entretien des équipements et plantes d'intérieur ;
- l'entretien du linge ;
- le suivi de l'inventaire des produits d'entretien et du matériel mis à disposition.

3.1.2 Prestations exceptionnelles à prix unitaires

Des prestations exceptionnelles ou ponctuelles à prix unitaire et devant faire l'objet de bons de commandes spécifiques peuvent être demandées telles que :

- le lavage des tapis et des rideaux ;
- le lavage des coussins et assises de fauteuil ou canapé ;
- le nettoyage en hauteur (lustres, tentures, etc.).

Cette liste non exhaustive pourra évoluer au cours du marché.

3.2 Prestations exclues du marché

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- la fourniture des consommables ;
- le nettoyage des plafonds et faux-plafonds ;
- le nettoyage des vitres non accessibles¹ ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- répondre au téléphone ;
- accueillir toute personne se présentant au domicile, en présence ou en l'absence des résidents (y compris pour la réception de livraison pour les résidents).

¹ On entend par vitreries non accessibles celles nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes, de perchistes ou tout autre moyen d'accès.

3.3 Détail des prestations forfaitaires récurrentes

Les prestations forfaitaires récurrentes sont soumises à une fréquence de réalisation (annexe 2 du CCTP) qui peut être adaptée selon un besoin urgent afin de garantir une qualité de ménage optimale.

L'annexe financière AF1 à l'acte d'engagement, relative à la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) est établie pour chaque site à partir des éléments présentés dans les documents suivants :

- les surfaces et type de sols (annexes 1 du CCTP) ;
- la fréquence de réalisation souhaitée commune aux deux résidences (annexe 2 du CCTP) ;
- le besoin de prestations forfaitaires récurrentes à mettre en œuvre (annexe 3 du CCTP).

3.3.1 Nettoyage des locaux (dont gestion des déchets)

Les prestations attendues sont :

- aspiration de tous les sols et tapis avec une attention particulière pour la poussière présente entre les lames de parquet ;
- lavage des sols durs ;
- nettoyage de tous les sanitaires (baignoires, bidets, lavabos, éviers, WC) et miroirs de salle de bain ;
- nettoyage des tables de restauration ainsi que des surfaces de cuisine ;
- dépoussiérage des meubles, objets, tableaux, miroirs (hors salle de bain), murs, armoires et luminaires (y compris retrait des toiles d'araignée) ;
- nettoyage des vitres accessibles² ;
- balayage des bords de fenêtres et terrasses ;
- balayage des terrasses ;
- évacuation des poubelles et acheminement des déchets jusqu'aux conteneurs prévus qui seront à sortir aux jours de passage des agents de propreté urbaine.

3.3.2 Entretien des équipements et plantes d'intérieur

Les prestations attendues sont :

- nettoyage de l'électroménager de la cuisine tel que réfrigérateur, four, hotte ... (liste non exhaustive) ;
- nettoyage des tiroirs et placards de la cuisine ;
- arrosage des plantes.

3.3.3 Entretien du linge

Les prestations attendues sont :

- lavage et repassage du linge personnel ;
- changement des draps des chambres occupées ;
- changement du linge de table ;
- changement des serviettes et tapis de bain ;
- lavage du linge de maison et repassage des nappes et serviettes de table.

3.3.4 Suivi de l'inventaire des produits d'entretien et du matériel mis à disposition

Les résidences sont dotées de l'ensemble des produits et matériels de nettoyage nécessaires (y compris électroménager). Les consommables étant fournis par le résident, celui-ci pourra exprimer au titulaire ses attentes quant au type de produit et matériel à utiliser.

² On entend par vitres accessibles celles à hauteur d'homme et accessibles par le biais d'équipements télescopiques ne nécessitant pas l'usage d'une échelle.

Pour chaque résidence, les annexes 1 et 2 du CCTP listent l'électroménager mis à disposition.

Le titulaire devra donc assurer un suivi du matériel de ménage (dont l'électroménager) et des consommables afin d'alerter l'occupant du logement de la nécessité de réapprovisionner le stock ou de procéder à des réparations.

Au cours de la période de prise en charge du marché, le titulaire dresse un inventaire du matériel et des produits de ménage présents dans chaque résidence et met à disposition au sein de chacune un carnet de suivi sous format papier.

Si le titulaire estime que les produits d'entretien à sa disposition ne sont pas adaptés, il peut le signaler et demander l'achat de produits alternatifs adéquats en veillant à ne pas proposer de produits nocifs pour l'environnement et la santé humaine.

Il est également demandé au titulaire de contrôler l'état de l'électroménager et de signaler tout dysfonctionnement impliquant la nécessité d'une réparation ou d'un remplacement.

Ainsi, à l'issue de la période de prise en charge et tout au long de la période d'exécution du marché, le titulaire devra signaler, à l'aide du carnet de suivi, tout produit ou matériel nécessitant un réapprovisionnement ou une réparation auprès de l'occupant de la résidence.

3.4 Détail des prestations exceptionnelles à prix unitaires

Les prestations exceptionnelles sont non incluses au forfait des prestations courantes. Elles peuvent concerner :

- le lavage des tapis et des rideaux ;
- le lavage des coussins et assises de fauteuil ou canapé ;
- le nettoyage en hauteur (lustres, tentures, etc.).

L'annexe financière AF2 à l'acte d'engagement relative au bordereau des prix unitaires décrit les prestations exceptionnelles et leur prix. Elles feront l'objet d'un bon de commande spécifiques qui sera émis par le BBA.

Dans le cas où une prestation exceptionnelle n'est pas prévue au BPU, le BBA demandera au titulaire un chiffrage correspondant à son besoin. Le titulaire s'engage à transmettre une proposition financière et technique appropriée à la demande du pouvoir adjudicateur sous 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande. A défaut, le BBA se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 11 du CCAP.

Après validation et acceptation, le BBA émettra un bon de commande spécifique pour cette prestation exceptionnelle.

En cas de non réalisation ou retard de la prestation exceptionnelle, le BBA se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues à l'article 11 du CCAP.

ARTICLE 4 – PERSONNELS AFFECTES AU SEIN DES RESIDENCES

4.1 Mesures de sécurité et discrétion

En raison de la sensibilité du lieu des prestations, il est demandé de ne pas multiplier les intervenants au sein des résidences. Idéalement, le même salarié interviendra dans les deux résidences.

Tout personnel devant intervenir au sein des résidences doit faire l'objet d'une accréditation par les services de sécurité de la préfecture de la Haute-Garonne dont les modalités sont précisées à l'article 6.2 du CCTP.

Ces mesures visent à garantir :

- la maîtrise de l'ensemble du personnel ayant accès aux locaux,
- la sécurité des badges et des trousseaux de clés mis à disposition des exécutants,
- la sécurité du corps préfectoral et de leurs familles à leurs domiciles privés,
- le respect de la confidentialité exigée dans le cadre du marché.

4.2 Modalité de communication entre les résidents et le personnel de nettoyage

Le résident pourra transmettre des instructions directement au personnel de nettoyage de manière orale ou écrite par le biais d'un carnet de liaison qui devra être mis en place par le titulaire au sein de chaque résidence.

Le carnet de liaison sera le mode de communication privilégié et permettra au résident et au personnel de nettoyage la transmission d'informations telles que :

- Du personnel de nettoyage vers le résident :
 - demande de rachat de produit ;
 - signalement d'équipement défectueux ;
 - toute information qu'il juge nécessaire de communiquer au résident.
- Du résident vers le personnel de nettoyage :
 - instruction relative à une prestation en particulier ou d'ordre général ;
 - toute information qu'il juge nécessaire de communiquer au salarié.

Toute demande relative à la réalisation d'une prestation exceptionnelle prévue ou non au BPU sera réalisée par le BBA auprès du titulaire du marché.

D'autres membres du personnel de la préfecture, issus du bureau des travaux et de la maintenance (BTM) ou du service des systèmes d'information et de communication (SIC), peuvent être amenés à transmettre des instructions d'ordres technique et logistique au personnel de nettoyage, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

Ainsi, afin de garantir la qualité et la bonne compréhension des échanges entre le résident, le personnel préfectoral et le personnel de nettoyage affecté à la résidence, il est demandé à ce que ce dernier ait une maîtrise de la langue française équivalente au minimum au niveau A2 (voir un exemple de test de niveau en annexe 5).

Si des difficultés de communication sont identifiées, le BBA pourra demander que des mesures correctives soient prises telles que le remplacement du personnel.

ARTICLE 5 – ABSENCE DU RESIDENT

En cas d'absence du résident pour congés, les prestations pourront être suspendues. Le BBA se charge alors d'informer le titulaire de la durée au cours de laquelle la prestation est arrêtée et non facturée. Le BBA respecte un préavis de 15 jours pour avertir le titulaire.

En cas de vacance de poste, le BBA informe le titulaire de l'arrêt de la prestation en respectant un préavis de 10 jours. Au cours de cette période d'arrêt, la prestation ne sera pas facturée. Le titulaire est informé de la reprise des prestations dans un délai de 7 jours.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

6.1 Organisation du travail

6.1.1 Jours de travail et plages horaires

Jours de travail

Du lundi au vendredi.

Plages horaires

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de site qui sera délivrée au titulaire du marché dans la période de prise en charge. Les horaires exacts d'intervention seront fixés en concertation avec le titulaire et le résident.

6.1.2 Volumes horaires et effectifs

En raison de la sensibilité du lieu des prestations, il est demandé au titulaire de ne pas multiplier les intervenants au sein des résidences en raison des enjeux de sécurité et de discrétion ci-après :

- contrôle de l'ensemble du personnel ayant accès aux locaux,
- contrôle des badges et des trousseaux de clés mis à disposition des exécutants,
- sécurité du corps préfectoral et de leurs familles à leurs domiciles privés,
- confidentialité.

Aussi il est demandé au titulaire de privilégier le recours à un seul et même personnel pour les deux résidences. Dans ce cadre, pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires de telle sorte que les prestations attendues soient effectuées selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire informe par ailleurs le pouvoir adjudicateur de toute modification des effectifs et des volumes horaires.

6.2 Modalités d'accès au locaux

Des fiches de procédures d'accès aux résidences seront remises au titulaire après la notification du marché.

Tout personnel devant intervenir au sein des résidences doit faire l'objet d'une accréditation par le pouvoir adjudicateur. Pour ce faire, le titulaire devra transmettre dès la notification du marché et au plus tard 48 heures précédant l'accès aux résidences, les documents d'identité en cours de validité du personnel pressenti pour intervenir aux seins des résidences. En cas de non accréditation, ce dernier devra proposer un autre personnel.

ARTICLE 7 – CONTRÔLES QUALITES

7.1 Etat de propreté des lieux

Au cours de la période de prise en charge du marché, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre l'agent du BBA responsable de l'exécution du marché et le titulaire du marché.

Cet état de lieux porte sur la totalité des locaux et fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent CCTP) signé par les deux parties.

Le titulaire peut proposer des actions correctrices à réaliser en supplément du forfait, pour mise en conformité du site le cas échéant. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas les réaliser.

7.2 Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le résident ou le BBA peut solliciter à tout moment la mise à disposition du compte-rendu du dernier autocontrôle réalisé. Un délai de 2 jours ouvrés est accordé au titulaire. Des pénalités pourront être appliquées le cas échéant (cf. article 11 du CCAP).

7.3 Contrôle contradictoire

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles à la demande ;
- les contrôles inopinés.

7.3.1 Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, le pouvoir adjudicateur peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai de 7 jours ouvrables.

En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, l'ordonnateur pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article 7.2.2.

Même si des pénalités sont appliquées, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et de délais de mise en œuvre. Ces actions doivent donner lieu à un nouveau contrôle dans la semaine, portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

7.3.2 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

Ce sont des contrôles contradictoires d'urgence où la présence du titulaire est obligatoire. La date et l'heure sont choisies par l'administration.

Dans ce cas, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis. Cette convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est constatée avec le titulaire puis notifiée à ce dernier pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Même si des pénalités sont appliquées, le titulaire doit proposer des actions correctrices immédiates et la situation doit être suivie d'un nouveau contrôle dans la semaine portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.