

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES COMMUN A TOUS LES LOTS (CCTP)**

### ***Acheteur***

L'État, ministère de l'Intérieur  
préfecture de La Réunion

### ***Objet de la consultation***

Prestations de nettoyage de certaines résidences  
au profit de la préfecture de La Réunion

### ***Représentant de l'acheteur***

Monsieur le Préfet de La Réunion ou son représentant

### ***Service en charge de la procédure d'achat***

Secrétariat général commun  
service interministériel de l'achat public  
6, rue des Messageries CS 51079 - 97404 SAINT-DENIS CEDEX  
Adresse électronique : [sgc-siap@reunion.gouv.fr](mailto:sgc-siap@reunion.gouv.fr)

Le présent CCTP comporte 10 pages  
Annexes 1.1 à 1.4 : 4 fiches de sites

## **SOMMAIRE**

	Pages
1.1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
1.2. ALLOTISSEMENT.....	3
<b>ARTICLE 2. DESCRIPTION DE LA PRESTATION.....</b>	<b>3</b>
2.1. LOCAUX À ENTRETENIR.....	3
2.2. TÂCHES À EFFECTUER.....	3
2.3. EXCLUSION DE TÂCHES.....	4
2.4. ÉVOLUTION DES PRESTATIONS.....	4
2.5. QUALITÉ DES PRESTATIONS.....	4
<b>ARTICLE 3. HORAIRES ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....</b>	<b>5</b>
3.1. ORGANISATION DU TRAVAIL.....	5
3.2. TEMPS DE TRAVAIL.....	5
3.3. CONGÉS ANNUELS ET ABSENCES.....	5
3.4. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES.....	6
3.5. MATÉRIELS ET PRODUITS.....	6
3.6. VÊTEMENTS DE TRAVAIL.....	6
3.7. ESPACE DE STOCKAGE/VESTIAIRE MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE.....	6
<b>ARTICLE 4. COMPORTEMENT DU PERSONNEL.....</b>	<b>7</b>
4.1. CLAUSE DE SATISFACTION.....	7
4.2. CLAUSE DE SÉCURITÉ, DE DISCRÉTION, ET DE PROBITÉ DANS LE TRAVAIL.....	7
<b>ARTICLE 5. NATURE ET LES MODALITÉS DE CONTRÔLE.....</b>	<b>8</b>
5.1. L'AUTOCONTRÔLE.....	8
5.2. LES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES.....	8
5.3. FICHE DE CONTRÔLE.....	9
5.4. SUIVI QUOTIDIEN SUR SITE.....	10
5.5. PLAN DE PRÉVENTION.....	10

## 1.1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet l'exécution des **prestations de nettoyage de certaines résidences au profit de la préfecture de La Réunion**.

L'accord-cadre est conclu et notifié par le préfet de la région Réunion.

L'accord-cadre porte sur des prestations de **services**.

## 1.2. ALLOTISSEMENT

Le besoin homogène de services est alloti, la consultation porte sur 2 lots désignés ci-après qui seront traités par **marchés à lots séparés (cf les annexes 1.1, 1.2, 1.3, et 1.4 du CCTP)** :

Désignation des lots		Dénomination de sites concernés
Lot 1	Nord	Pasteur Vigie Montagne
Lot 2	Est	St Benoît

## ARTICLE 2. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Chaque lot de l'accord-cadre est mono-attributaire.

### 2.1. LOCAUX À ENTRETENIR

lot	Nom du site	adresse
Lot 1 « Nord »	Pasteur	97400 Saint-Denis
	Vigie	97417 la montagne - Saint Denis
	Montagne	97417 la montagne - Saint Denis
Lot 2 « Est »	Saint Benoît	97410 Saint Benoît

Les adresses complètes sont communiquées **au titulaire à la notification du marché**.

### 2.2. TÂCHES À EFFECTUER

Le personnel du titulaire apporte son aide à la personne résidente et à sa famille dans l'entretien de la résidence, en effectuant **notamment les tâches suivantes** :

- Entretien complet des meubles meublants (dépoussiérage, cirage)
- Aspiration et lavage de l'ensemble des sols (tapis compris)
- Dépoussiérage des objets
- Enlèvement des toiles d'araignées
- Nettoyage des miroirs
- Changement du linge de lit
- Nettoyage, détartrage et désinfection des appareils sanitaires : WC, lavabos, douches, baignoires...
- Nettoyage des évier et robinetteries
- Nettoyage des vitres accessibles soit à hauteur d'homme, soit à l'aide de moyens légers (matériel télescopique ou gazelle, à l'exclusion d'engins motorisés type nacelle).

- Nettoyage des façades de placards et des faïences murales de cuisine et salles de bains
- Enlèvement des traces de doigts sur portes et interrupteurs
- Dépoussiérage des plinthes
- Lessives, repassage – Une attention toute particulière doit être apportée au repassage.
- Nettoyage de la vaisselle
- Rangement du linge, de la vaisselle
- Tri des déchets conformément aux consignes et pratiques de chaque site
- Gestion des poubelles (entrée et sortie des bacs, sur les heures d'intervention)
- Aide à la préparation des repas du quotidien.

## 2.3. EXCLUSION DE TÂCHES

Les tâches suivantes sont exclues du marché et ne peuvent être effectuées par le personnel du titulaire :

- garde d'enfants
- promenade des animaux de compagnie
- nettoyage des litières

Toute prestation non définie dans le présent CCTP sera soumise à validation du titulaire avant exécution.

## 2.4. ÉVOLUTION DES PRESTATIONS

Dans le cas où certaines prestations sont suspendues ou diminuées par l'administration, celle-ci se réserve le droit de les exclure du présent marché, par avenant, sous réserve d'un préavis d'un mois, notifié au titulaire par voie dématérialisée avec accusé de réception. Le titulaire ne peut prétendre à une indemnité quelconque.

Les tâches à effectuer ainsi que leur périodicité sont susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du marché, notamment lors d'un changement de résident.

Notamment lors de l'arrivée d'un nouveau résident, les tâches à effectuer ainsi que leur périodicité peuvent être redéfinies et présentées au titulaire.

Dans le cas où les prestations, dans leur volume ou leur nombre, sont amenées à évoluer, l'administration propose au titulaire un avenant au marché.

## 2.5. QUALITÉ DES PRESTATIONS

Le présent contrat est assorti d'une **obligation de résultat** : le titulaire est en effet, tenu de garantir un état de propreté des lieux.

La qualité des prestations de nettoyage se vérifie par l'examen d'au moins six critères : l'aspect, le confort, la propreté, l'hygiène, la sécurité et l'optimisation.

- L'aspect, qui est la première impression visuelle de netteté et de propreté.
- Le confort, qui est apprécié à travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives...) et l'impression générale du bien-être qui résulte des opérations de ménage : absence de mauvaise odeur, absence de toucher désagréable des surfaces. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toutes gênes ou nuisances sonores entraînant une perturbation. Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sols ne doivent présenter aucun risque de glisse.
- La propreté, qui est l'absence de salissure incluant poussière, tâche et mauvaise odeur.
- L'hygiène, qui repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux (notamment des sanitaires) sans toutefois recourir à un usage abusif de méthode ou de produits nocifs.

- La sécurité, qui repose sur l'interdiction de brancher simultanément plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples.
- L'optimisation, qui doit se faire par l'emploi de méthodes et de matériels adaptés qui renforcent l'efficacité du nettoyage.

Les prestations de service devront être assurées dans les règles de l'art.

Le service de lingerie devra être assuré dans le respect des recommandations des fabricants de linge et du matériel mis à disposition. Un soin particulier sera apporté aux opérations de séchage, repassage du linge qui aura lieu sur le site.

Ces descriptions sont données à titre indicatif et ne définissent que le minimum des prestations à effectuer.

Elles ne sauraient être invoquées pour justifier un résultat globalement insuffisant.

## ARTICLE 3. HORAIRES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

### 3.1. ORGANISATION DU TRAVAIL

Le titulaire s'engage à **limiter strictement le nombre de personnes intervenant pour chaque résidence**. La création d'un **binôme ou trinôme par résidence** est de nature à favoriser la clause de confiance.

À la notification du contrat de nettoyage, et lors de tout changement d'équipe, le titulaire transmet la liste des personnels exécutant les prestations.

### 3.2. TEMPS DE TRAVAIL

Les prestations sont à effectuer en semaine, du lundi au vendredi, sur une plage horaire comprise entre 07h00 et 17h00, pour les volumes horaires suivants :

#### Lot 1 Nord :

Site Pasteur : 15h/semaine sur 3 jours, soit **65h par mois**

Site Vigie : 15h/semaine sur 3 jours, soit **65h par mois**

Site Montagne: 7h30/semaine sur 3 jours, **avec 2 intervenants**, soit **65h par mois**

#### Lot 2 Est :

Site Saint-Benoît : 29h/semaine sur 5 jours, soit **125h par mois**

Les jours et horaires d'intervention sont organisés en lien avec le service bénéficiaire par rapport aux besoins des personnes résidentes. Le planning d'intervention est donc susceptible d'évoluer au cours de l'exécution du marché, notamment lors du départ d'un des résidents.

L'administration informe le titulaire du marché des éventuels changements de planning pouvant survenir.

### 3.3. CONGÉS ANNUELS ET ABSENCES

- Absence prolongée de la personne résidente (exemple congés...) :  
En cas d'absence prolongée du titulaire de la résidence les prestations pourront être suspendues et non dues. Le service bénéficiaire informe le titulaire dans les meilleurs délais et a minima 2 jours avant la suspension.
- Congés annuels des agents affectés à l'exécution du marché :  
Le prestataire informe l'intendance et la personne résidente des dates de congés de

l'employé, au moins deux semaines avant l'échéance.

Sauf demande expresse de la personne résidente, la prestation est maintenue pendant ces congés dans le but d'assurer la continuité du service.

Le remplacement de l'agent est organisé au sein du binôme ou trinôme de personnes afin de faciliter la clause de confiance et les mesures de sûreté.

Le titulaire s'engage à respecter la continuité du service sauf à se voir appliquer la pénalité prévue à l'article 11 du CCAP.

- Absences inopinées des agents affectés à l'exécution du marché :  
Lors d'une absence imprévue, le titulaire doit en informer l'administration dès la première heure d'absence.  
Le remplacement de l'intervenant doit être assuré sous 24 heures maximum.

### **3.4. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

Les repas du personnel du titulaire ne sont pas fournis. Selon les heures des prestations, il est toutefois autorisé à manger sur place, s'il le souhaite.

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

### **3.5. MATÉRIELS ET PRODUITS**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées par l'administration.

Les produits nécessaires à l'exécution des prestations (sacs poubelle, savons, désinfectants, éponges, etc.) ainsi que tous matériels (aspirateur, fer à repasser, etc.) sont fournis par l'administration.

En cas de besoin, la mise à disposition de matériel (aspirateur...) peut être demandé par l'administration. Le matériel sera alors facturé sur la base du BPU.

### **3.6. VÊTEMENTS DE TRAVAIL**

Le titulaire doit doter son personnel d'un vêtement de travail et de tout équipement de protection individuel prescrit par la réglementation en fonction de la nature des tâches qu'il réalise. Les vêtements de travail et de protection doivent être tenus en permanence dans un état de bonne propreté.

L'agent ne sera pas admis dans les locaux de l'administration s'il porte un vêtement de travail sale ou une tenue négligée.

### **3.7. ESPACE DE STOCKAGE/VESTIAIRE MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE**

Si le titulaire a besoin d'un espace de stockage, il doit soumettre au responsable de site, le projet d'implantation de ses installations nécessaires à l'exécution des prestations.

Si la demande est validée, ces locaux d'exploitation nécessaires à la bonne exécution des prestations et conformes à la réglementation sont mis gratuitement à la disposition du titulaire sur chaque site. La liste des locaux d'exploitation est tenue à jour tout au long du marché. L'attribution de ces locaux peut à tout moment être modifiée par simple décision de l'administration. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement d'affectation des locaux d'exploitation.

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. Les interventions de l'administration ou des entreprises agissant à sa demande, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation, seront facturées au titulaire. L'utilisation des locaux mis à la disposition du titulaire relève de sa responsabilité. Ces locaux lui sont affectés dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière d'application du code du travail et des prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité.

## **ARTICLE 4. COMPOURTEMENT DU PERSONNEL**

### **4.1. CLAUSE DE SATISFACTION**

La relation entre le personnel du titulaire et la personne résidente repose sur une confiance mutuelle, l'opinion de cette dernière étant essentielle.

Le personnel demeure sous la responsabilité exclusive du titulaire. Ainsi, toute demande directe de la personne résidente visant à modifier les prestations doit impérativement être validée par le titulaire et connue du service en charge de l'exécution du marché.

La personne résidente se réserve le droit de refuser l'accès aux locaux au personnel qu'elle juge indésirable ou insuffisamment satisfaisant, notamment en cas de manquements à l'article 4 du CCTP.

Dans ce cas, le titulaire s'engage à proposer au représentant du pouvoir adjudicateur un remplaçant dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés.

Par ailleurs, l'administration se réserve le droit de demander le remplacement de tout intervenant ne donnant pas satisfaction.

### **4.2. CLAUSE DE SÉCURITÉ, DE DISCRÉTION, ET DE PROBITÉ DANS LE TRAVAIL**

Le titulaire et ses employés s'engagent 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 marché.
- Ne pas provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail, ni demander un pourboire, ni pénétrer sur le site en état d'ivresse. Il est également interdit aux personnels du titulaire de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage.
- 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 ou auxquels ils ont accès (téléphone, ordinateur, télévision, etc.).
- 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.

- Toutes les dispositions seront prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines, etc. ne soient pas altérées par des opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits. L'entreprise aura à sa charge les frais occasionnés par d'éventuelles détériorations.
- Le titulaire forme son personnel aux règles de sécurité du travail, tant générales que particulières. Il veille à faire respecter les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :
  - le travail en hauteur,
  - l'encombrement des circulations,
  - les zones interdites,
  - les machines utilisées adaptées à l'intensité nominale des prises de courant,
  - l'interdiction de vider le cendrier dans la corbeille à papier,
  - l'emploi des objets humides à proximité des conducteurs ou prises de courant.

Il appartient au titulaire, qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité, de signaler à l'administration tout équipement ou matériel défectueux.

## ARTICLE 5. NATURE ET LES MODALITÉS DE CONTRÔLE

### 5.1. L'AUTOCONTRÔLE

Le **titulaire** met en place un dispositif de contrôle interne (modalités, documentation), afin d'assurer une prestation de qualité. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le **titulaire** fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

### 5.2. LES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre le **service bénéficiaire** et le **titulaire**. Toutefois un contrôle peut se dérouler et est validé sans la présence du **titulaire** si celui-ci a été convoqué et ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles contradictoires sont :

- les contrôles programmés,
- les contrôles à la demande,
- les contrôles inopinés.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage.

#### 5.2.1. Les contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le **titulaire** et le **service bénéficiaire** procèdent ensemble à leur programmation.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au **titulaire** par courrier électronique, au minimum deux (2) jours ouvrés avant le contrôle. Le **titulaire** prend toute disposition pour être présent.

L'absence du **titulaire** n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Les contrôles programmés ont lieu 1 fois par semestre donc 2 fois par an.



Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le **titulaire** d'actions correctives et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

### 5.2.2. Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le **service bénéficiaire** peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le **titulaire** dans un délai ne pouvant excéder 5 jours ouvrés. En l'absence de réponse du **titulaire** ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le **service bénéficiaire** peut avoir recours à un contrôle inopiné.

Sans préjudice de l'application des réfactions, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le **titulaire** d'actions correctives et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

### 5.2.3. 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.

La date, l'heure et les zones sont choisies par le **service bénéficiaire**.

Dans le cas des contrôles inopinés, le **titulaire** est convoqué pour constat avec **quatre** heures de préavis.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au **titulaire** pour déclenchement d'actions correctives immédiates. Sans préjudice de l'application des réfactions, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

## 5.3. FICHE DE CONTRÔLE

Le titulaire met en place une fiche de contrôle. À la mise en place du marché, le service et le titulaire peuvent décider de faire évoluer la fiche de contrôle proposée par le titulaire pour s'adapter au mieux aux sites.

Lors des contrôles, les zones à contrôler sont déterminées par le **service bénéficiaire**.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- ➔ le contrôle est visuel.
- ➔ Il porte a minima sur 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones.
- ➔ la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc.

A l'issue, le bilan du contrôle acte, au choix, un résultat :

- satisfaisant,
- partiellement satisfaisant, ou
- insatisfaisant.

Si un contrôle fait apparaître un résultat insatisfaisant ou partiellement insatisfaisant, le **titulaire** doit mettre en place sans délai les actions correctives qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme dans le délai fixé par le service bénéficiaire.

À défaut, des réfections sont appliquées conformément à l'article 11 du CCAP.

La fiche doit être renseignée par le représentant du **service bénéficiaire** et du **titulaire**, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

## **5.4. SUIVI QUOTIDIEN SUR SITE**

### **5.4.1. Consignes**

Les consignes du quotidien peuvent être transmises par la personne résidente par l'intermédiaire d'un cahier de liaison.

Toute demande concernant des aménagements d'horaire ou de prestations sont transmises par le service chargé de l'exécution du marché (SGC), au titulaire.

### **5.4.2. Dysfonctionnements**

#### **Constatés par la personne résidente :**

Les **dysfonctionnements constatés par la personne résidente** sont signalés au chargé de l'exécution du marché (SGC) qui relaie au titulaire et demande la mise en place d'actions correctrices.

#### **Constatés par le titulaire**

S'il relève des dysfonctionnements sur site (panne aspirateur, prise défectueuse, ampoule à changer...) qui sont susceptibles de nuire à la qualité de la prestation, le titulaire du marché informe le service chargé de l'exécution du marché (SGC) par écrit.

## **5.5. PLAN DE PRÉVENTION**

Conformément aux articles R4511-1 et suivants du Code du Travail, le titulaire et les services prescripteurs doivent établir un plan de prévention des risques avant le début de l'exécution du marché et au plus tard pour la réunion de lancement. Ce plan doit être signé entre les deux parties.