



**PRÉFET
DE LA HAUTE-
GARONNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

Bureau du Budget et des Achats

Marché public de fournitures courantes et de services

**Prestations de ménage et d'entretien du
linge au sein de 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	5
3.3 Détail des prestations forfaitaires récurrentes	5
3.4 Détail des prestations exceptionnelles	6
ARTICLE 4 – PERSONNELS AFFECTES AU SEIN DES RESIDENCES	7
4.1 Mesures de sécurité et discrétion	7
4.2 Modalité de communication entre les résidents et le personnel de nettoyage	7
ARTICLE 5 – PERIODE D'ABSENCE DU RESIDENT	8
ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	8
6.1 Organisation du travail	8
6.2 Modalités d'accès au locaux	9
ARTICLE 7 - PLAN DE PROGRÈS	9
ARTICLE 8 – CONTRÔLES QUALITES	9
8.1 Etat de propreté des lieux	9
8.2 Autocontrôle	10
8.3 Contrôle contradictoire.....	10
ANNEXES AU CCTP.....	11

ARTICLE 1 – INFORMATIONS GENERALES

1.1 Objet du marché et lieux d'exécution

Le présent marché public a pour objet la réalisation de prestations de ménage et d'entretien du linge au sein de 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 logements (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 logements 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 ménage des résidences et l'entretien du linge sont assurés par un personnel de nettoyage affecté dans chaque résidence. Le temps de travail est organisé comme suit :

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

Les logements sont occupés 52 semaines par an et la prestation pourra être suspendue jusqu'à 5 semaines par an compte tenu des congés annuels des résidents.

Ainsi, la période d'exécution des prestations devra être chiffrée sur la base de 47 semaines par an.

Le remplacement du personnel de ménage est demandé en cas d'absence (voir article 5 du présent CCTP pour le détail des modalités de prise en compte).

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

Les prestations récurrentes demandées se répartissent en 4 catégories : le ménage de la résidence (dont gestion des déchets), le nettoyage des équipements et l'arrosage 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. Celles-ci pourront évoluer tout au long de l'exécution du marché compte-tenu notamment du changement de la composition familiale des résidents suite à une mutation.

Un plan de progrès est mis en place afin de permettre l'adaptation des prestations tout au long de l'exécution du marché (article 7 du présent CCTP).

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 ménage de la résidence (dont gestion des déchets) ;
- nettoyage des équipements et arrosage des 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

Des prestations exceptionnelles ou ponctuelles pourront faire l'objet d'une demande de devis spécifiques sur des opérations 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 à la main ;
- répondre au téléphone ;
- accueillir toute personne étrangère aux services de la préfecture se présentant au domicile, en présence ou en l'absence des résidents (y compris pour la réception de livraison pour les résidents).

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 Ménage de la résidence (dont gestion des déchets)

Les prestations attendues sont :

- aspiration de tous les sols et tapis ;
- 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 ;
- 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 Nettoyage des équipements et arrosage des 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 selon instruction du résident.

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

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.

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 sous réserves de leur conformité avec la réglementation en vigueur.

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

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.).

Elles feront l'objet d'un bon de commande spécifique qui sera émis par le BBA.

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 d'affecter un agent spécifique par résidence.

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.

Seul le BBA peut solliciter le titulaire pour la réalisation d'une prestation exceptionnelle.

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 peut demander que des mesures correctives soient prises telles que le remplacement du personnel.

ARTICLE 5 – PERIODE D'ABSENCE DU RESIDENT

Au cours de l'année, le résident peut être absent du logement jusqu'à cinq (5) semaines non consécutives. Dans ce cas, les prestations sont suspendues ou sont adaptées afin de permettre la réalisation des prestations de nettoyage des équipements (voir annexe 2 du CCTP).

Ainsi, il est précisé au titulaire que la réalisation des prestations se déroulera sur une durée annuelle allant de 47 semaines minimum à 52 semaines (ou 48 et 53 le cas échéant).

Si les prestations sont suspendues :

- Les semaines de congés des résidents n'étant pas connues en début d'année, le BBA informe dès que possible le titulaire de la suspension des prestations en précisant la durée et au plus tard 5 jours ouvrés avant le début de la semaine concernée.
- Les semaines suspendues ne feront pas l'objet d'une facturation.
- Toute semaine suspendue au-delà des cinq (5) prévues au marché fera l'objet d'une facturation sauf si cette suspension est du fait du titulaire (absence du personnel de ménage non prévue et non remplacé).

Si les prestations sont adaptées :

En cas de congés du titulaire, celui-ci peut solliciter la réalisation des prestations telles que le nettoyage approfondi des équipements de la résidence.

Le BBA se charge d'en informer le titulaire en respectant un préavis de trois (3) jours ouvrés.

Les modalités de facturation sont précisées à l'article 10 du CCAP.

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 possibles

Du lundi au vendredi.

Plages horaires possibles

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 tout au long de la durée d'exécution du marché (plan de progrès).

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.

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 BBA de toute modification relative aux agents affectés aux résidences dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

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 BBA.

Pour ce faire, le titulaire devra transmettre dès la notification du marché et au plus tard dans les trois (3) jours ouvrés précédant l'accès aux résidences, les documents d'identité en cours de validité du personnel pressenti pour intervenir. En cas de non accréditation, ce dernier devra proposer un autre personnel dans le respect du délai précité.

ARTICLE 7 - PLAN DE PROGRÈS

Le plan de progrès doit permettre de garantir, tout au long de l'exécution du marché :

- le maintien du dialogue entre l'ensemble des acteurs du marché (le résident, le personnel de ménage, le titulaire et le BBA),
- l'amélioration continue des prestations,
- un gain économique.

La réalisation des prestations est soumise à un fréquentiel déterminé selon les besoins des résidents, la configuration du logement et les modalités d'organisation des prestations. C'est la raison pour laquelle une période de prise en charge du marché d'une durée d'un (1) mois est prévue.

La période de prise en charge du marché prévue dès son début d'exécution doit permettre au titulaire d'affiner sa prestation conformément aux besoins du résident et en cohérence avec l'obligation de résultat attendue.

Ainsi, le titulaire pourra à l'issue de cette période proposer des modifications du planning actuellement en place et ce tant pour les fréquences de passage (3 ou 4 jours par semaine) que pour la durée de chaque passage (étant entendu que le fractionnement des heures d'intervention n'est pas autorisé).

La modification de l'offre initiale du titulaire relative aux jours de semaine envisagés et/ou à la durée de chaque passage doit être proposée en accord avec le résident et le BBA.

Une fois les jours de passage et temps d'intervention déterminés, ceux-ci restent fixes jusqu'à ce que l'une des parties sollicite une modification. Celle-ci ne pourra pas être décidée unilatéralement par le titulaire et fera l'objet d'un avenant.

ARTICLE 8 – CONTRÔLES QUALITES

8.1 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 des lieux porte sur la totalité des résidences 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.

8.2 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 deux (2) jours ouvrés est accordé au titulaire. Des pénalités pourront être appliquées le cas échéant (cf. article 11 du CCAP).

8.3 Contrôle contradictoire

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre le BBA 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.

8.3.1 Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, le BBA peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire. Il en informe le prestataire dans un délai de sept (7) jours ouvrables.

En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le BBA 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 un délai de sept (7) jours, portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

8.3.2 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 le BBA.

Dans ce cas, le titulaire est convoqué dans les plus brefs délais. 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 les plus brefs délais portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

ANNEXES AU CCTP

- Annexe1_PlansEtSurfacesSG ;
Annexe1_PlansEtSurfacesSGA ;
- Annexe2_Fréquentiel ;
- Annexe3_Besoins ;
- Annexe4_Etat des lieux ;
- Annexe5_ExempleA2.