



**PRÉFET
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Marché de prestations ménagères et autres services pour les résidences du corps préfectoral de la Côte d'Or.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES Commun à tous les lots (C.C.T.P.)

N° de référence du marché : Entretien_résidences2_2026

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'employés de maison pour les résidences du secrétaire général de la Préfecture de la Côte-d'Or et de la secrétaire générale adjointe de la Préfecture de la Côte-d'Or.

Chaque bénéficiaire est nommé dans le présent document « personne résidente ».

Le présent marché comprend 2 lots :

- LOT 1 : la résidence du secrétaire général de la Préfecture de la Côte-d'Or située 3 rue Millotet à Dijon
- LOT 2 : la résidence de la secrétaire générale adjointe de la Préfecture de la Côte-d'Or, située 14 rue de la préfecture à Dijon.

2. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

2.1- Locaux à entretenir.

LOT 1 :

La résidence du secrétaire général de la Préfecture de la Côte-d'Or est un appartement de 5 pièces, une cuisine, 2 salles d'eau, un WC, réparties sur une surface de 158 m² sur un niveau.

LOT 2 :

La résidence de la secrétaire générale adjointe de la Préfecture de la Côte-d'Or est un appartement de 4 pièces, une cuisine, deux salles d'eau et un WC, réparties sur une surface de 125 m² sur un niveau.

Les locaux sont décrits plus précisément en annexe au présent CCTP.

En cas de changement de résidence de l'un des bénéficiaires, les prestations seront maintenues dans la nouvelle résidence. Des ajustements des prestations seront possibles en fonction de la configuration de la résidence.

Les descriptifs sont donnés à titre d'information.

2.2- Tâches à effectuer et périodicité.

Le personnel du titulaire a vocation à apporter son aide à la personne résidente et à sa famille, en effectuant notamment les tâches suivantes :

Pour le LOT 1 :

- Ménage courant : rangement, dépoussiérage des mobiliers et des objets, aspiration et lavage des sols (tapis compris).

- Sanitaires : nettoyage et désinfection de l'ensemble des appareils sanitaires.
- Entretien du linge : lessives en machine en respectant le tri du linge ainsi que les indications énoncées sur les vêtements, lessives à la main si nécessaire, repassage.
- Changement de la literie : remplacement des draps, housses de couettes et taies d'oreillers.
- Prestations ponctuelles : lavage des rideaux, rangement des placards et nettoyage des étagères, dégraissage de la hotte, nettoyage intérieur du réfrigérateur et du congélateur. 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 et radiateurs.
- Préparation culinaire: préparation des déjeuners simples, vaisselle, évacuation des déchets (tri sélectif).
- Vitrerie : nettoyage des vitres accessibles et ne nécessitant pas de moyen d'élévation (deux fois par an), miroirs.

Pour le LOT 2 :

- Ménage courant : rangement, dépoussiérage des mobiliers et des objets, aspiration et lavage des sols (tapis compris).
- Sanitaires : nettoyage et désinfection de l'ensemble des appareils sanitaires.
- Entretien du linge : lessives en machine en respectant le tri du linge ainsi que les indications énoncées sur les vêtements, lessives à la main si nécessaire, repassage.
- Changement de la literie : remplacement des draps, housses de couettes et taies d'oreillers.
- Prestations ponctuelles : lavage des rideaux, rangement des placards et nettoyage des étagères, dégraissage de la hotte, nettoyage intérieur du réfrigérateur et du congélateur. 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 et radiateurs.
- Vitrerie : nettoyage des vitres accessibles et ne nécessitant pas de moyen d'élévation (deux fois par an), miroirs.
- Préparation culinaire: préparation des déjeuners simples, vaisselle, évacuation des déchets (tri sélectif)

Pour l'ensemble des lots, les prestations sont effectuées selon une périodicité définie par la personne résidente.

2.3- Exclusion de tâches.

L'ensemble des tâches suivantes sont exclues des différents lots et ne peuvent être effectuées par le personnel du titulaire :

- garde d'enfants
- promenade des animaux de compagnie
- nettoyage des litières
- réalisation d'achats pour la résidence

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

2.4- Évolution des prestations.

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 membre du corps préfectoral. Ainsi, lors de l'arrivée d'un nouveau membre du corps préfectoral, les tâches à effectuer ainsi que leur périodicité sont redéfinies et présentées au titulaire. Conformément à l'article 3 du CCAP, dans le cas où les prestations sont amenées à évoluer, l'administration propose au titulaire un avenant au marché.

2.5- Qualité des prestations.

Le personnel déployé par le titulaire pour réaliser ces prestations doit détenir un niveau d'emploi AQS (agent qualifié de service) au sens de la convention collective nationale des entreprises de propreté.

Le présent contrat est assorti d'une obligation de résultat : le titulaire est en effet, tenu de garantir un état de propreté des lieux. 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 et de repassage du linge qui aura lieu sur le site.

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

3. HORAIRES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

3.1- Temps de travail.

Les prestations sont à effectuer en semaine, du lundi au vendredi, sur une plage horaire comprise entre 07h00 et 18h00, pour les volumes horaires suivants :

- LOT 1 : **6 h** par semaine
- LOT 2 : **10 h** par semaine

Les plages horaires de présence sont déterminées en fonction d'un planning défini conjointement entre l'administration et le titulaire.

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

3.2- Congés annuels et absences.

Congés annuels de la personne résidente :

Le titulaire doit tenir compte dans son offre d'un volume de 20 jours par résidence et par an, au cours desquels aucune prestation n'est attendue. Ces 20 jours sont déjà décomptés de l'annexe financière jointe à l'acte d'engagement.

Dès que le pouvoir adjudicateur en a connaissance, il communique au titulaire les dates des congés des résidents. Il informe le titulaire de la survenue de ces dates, en respectant un préavis de 15 jours calendaires.

Par ailleurs, pendant toute autre période d'absence du résident, ce dernier se réserve le droit d'interdire l'accès à son domicile. Toute période d'absence de 5 jours minimum pour laquelle le titulaire aura été informé en respectant un préavis de 15 jours calendaires devra être décompté des factures. Dans le cas où ces périodes n'ont pas fait l'objet d'un préavis, les jours sont facturés.

Congés annuels des agents affectés à l'exécution du marché :

Lorsque les congés annuels des agents affectés à l'exécution du marché ne coïncident pas avec les congés de la personne résidente, ces agents doivent être remplacés dans le but d'assurer la continuité du service.

Le titulaire informe l'administration des dates de congés de son ou ses intervenants. Il remet à l'administration un planning prévisionnel au moins **un mois** avant leur départ en congés.

Le titulaire s'engage à respecter la continuité du service sauf à se voir appliquer la pénalité prévue à l'article 8 du CCAP. Il lui appartient (en accord avec la personne résidente) de juger de l'opportunité de la mise en place temporaire d'un binôme d'agents pour gérer en interne les congés ou autres absences de son personnel.

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 **48 heures ouvrées** maximum.

3.3- Dispositions particulières.

La personne résidente n'assure pas les repas du personnel de résidence, qui 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.

3.4- Matériels, produits, et courses alimentaires.

L'eau et l'électricité sont fournies.

Les produits nécessaires à l'exécution des prestations (sacs poubelle, savons, désinfectants, éponges, gants etc.) ainsi que tous matériels (aspirateur, fer à repasser, ustensiles de cuisine etc.) sont fournis par la personne résidente.

Il n'appartient pas au personnel du titulaire d'effectuer l'achat des produits alimentaires nécessaires à la préparation des déjeuners ou l'achat des produits d'entretien.

4. COMPORTEMENT DU PERSONNEL

4.1- Clause de satisfaction.

Les prestations objet du marché s'inscrivent dans une relation de confiance à instaurer entre le personnel du titulaire et la personne résidente. L'opinion de cette dernière est ici primordiale.

Le personnel étant sous la responsabilité du titulaire, toute demande directe de la personne résidente au personnel impliquant une modification des prestations doit faire l'objet d'une validation du responsable du titulaire.

La personne résidente se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux au personnel jugé par elle indésirable ou ne donnant pas satisfaction (notamment en cas de manquements à l'article 4.2.).

Dans une telle situation, le titulaire s'engage à proposer au représentant du pouvoir adjudicateur un nouveau personnel sous 24 heures ouvrées.

L'administration est en droit de demander le changement d'un intervenant qui ne donne pas satisfaction, dans les conditions fixées par l'article 5.1 du CCAP.

4.2. – Clause de sécurité, de discrétion, et de probité dans le travail.

Le titulaire et ses employés s'engagent à :

- - Ne faire paraître aucun article ou publicité ayant trait aux prestations exécutées au titre du présent marché ou impliquant, de manière explicite ou implicite, le nom du pouvoir adjudicateur ou des résidents.
- - 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 ou vapoter 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 instruit son personnel des 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 (16A), 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.

Le pouvoir adjudicateur pourra engager des poursuites après constatation d'un fait grave, pouvant nuire à la sécurité, susceptible de porter préjudice à l'administration ou à une personne privée, qui aura été divulgué et ce quel qu'en soit le moyen. En cas de non-respect de cette clause, le marché pourra être résilié de plein droit, sans préavis et sans aucun droit à indemnité pour le titulaire.