



**PRÉFÈTE
DE LA GIRONDE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général Commun
du département de la Gironde**

Prestations d'entretien des résidences de la préfecture de la Gironde (33)

Marché public de fournitures courantes et de services

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Numéro de la consultation : 2026-SGCD33-01

SOMMAIRE

Article 1. Informations générales.....	3
1.1 Objet du marché et lieux d'exécution.....	3
1.2 Finalités des prestations.....	3
Article 2. Description des prestations.....	4
2.1 Prestations forfaitaires récurrentes.....	4
2.2 Prestations exceptionnelles.....	6
2.3 Prestations exclues du marché.....	7
Article 3. Personnels affectés au sein des résidences.....	7
3.1 Mesures de sécurité et discrétion.....	7
3.2 Modalités de communication entre les résidents et le personnel d'entretien.....	7
3.3 Remplacement d'un agent.....	8
Article 4. Modalités d'intervention.....	8
4.1 Jours de travail et plages horaires.....	8
4.2 Volumes horaires et effectifs.....	9
4.3 Matériels et stockage des produits.....	9
Article 5. Pilotage et plan de progrès.....	9
5.1 Interlocuteurs.....	9
5.2 Comité de suivi des prestations.....	10
5.3 Plan de progrès.....	10
5.4 Période de prise en charge.....	11
Article 6. Contrôles qualité.....	11
6.1 État de propreté des lieux.....	11
6.2 Autocontrôle.....	11
6.3 Contrôles contradictoires.....	11
6.4 Procédure d'évaluation.....	12
Article 7. Clauses sociales et environnementales.....	12
7.1 Clause sociale.....	12
7.2 Clause environnementale.....	13
ANNEXES AU CCTP.....	13

Article 1. Informations générales

1.1 Objet du marché et lieux d'exécution

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'entretien (entretien, blanchisserie, cuisine...) des résidences occupées par des membres du corps préfectoral de la Gironde. Les prestations sont donc réalisées dans des locaux à usage d'habitation.

Les lieux d'exécution du marché sont les suivants :

- Résidence Secrétaire Général pour les Affaires Régionales – Bordeaux – Maison individuelle 4 niveaux
- Résidence Préfet Délégué à l'Égalité des Chances PDEC - Bordeaux – Maison individuelle 1 niveau (+1 cave)
- Résidence du Directeur de Cabinet – Bordeaux – Maison individuelle 4 niveaux
- Résidence du Sous-Préfet d'Arcachon – Arcachon – Appartement 2 niveaux

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

Le descriptif indicatif des logements (surfaces et types de sol avec la liste des équipements) 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

Le titulaire doit mettre des moyens humains et matériels suffisants pour satisfaire cette obligation afin d'atteindre le résultat de qualité de prestation attendue. 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 selon 4 fonctions de services essentiels :

- **ASPECT** : c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, qui a été lavé, nettoyé et présentant un niveau exempt de déchets, poussières, 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** : le confort est une sensation de bien-être appréciée dans le domaine du nettoyage au travers des perceptions :
 - olfactives : les prestations doivent supprimer par l'utilisation de produits appropriés les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (odeurs de moisissures, odeurs d'ordures) ; les odeurs ne doivent pas apporter de gêne
 - tactiles : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées soient agréables au toucher ou au contact.
- **HYGIÈNE** : l'hygiène concerne l'ensemble des principes et des pratiques qui se rapportent à la conservation de la santé. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène

repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'utilisation de méthodes ou de produits nocifs.

- **SÉCURITÉ** : les techniques utilisées pour le nettoyage n'engendrent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les résidents et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des résidents.

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

Article 2. Description des prestations

2.1 Prestations forfaitaires récurrentes

La réalisation des prestations récurrentes est soumise à un fréquentiel déterminé selon les besoins des résidents, la configuration du logement et les modalités d'organisation des prestations.

La fréquence de réalisation peut être adaptée selon un besoin urgent identifié par le résident afin de garantir une qualité de ménage optimale. Les fréquences fixées à l'annexe 2 peuvent être adaptées afin que le titulaire puisse répondre aux obligations fixées à l'article 1.2 du présent CCTP à chaque passage.

L'annexe financière à l'acte d'engagement est établie pour chaque site à partir des éléments présentés dans le présent CCTP et ses annexes :

- les surfaces et type de sols avec la liste des équipements (annexe 1 du CCTP)
- la fréquence de réalisation commune aux résidences (annexe 2 du CCTP)

Au delà de 6 personnes en résidence habituelle et permanente, la clause de réexamen prévue à l'article 6.2 du CCAP pourra être mise en œuvre.

Durant les heures d'intervention, à la demande du résident ou du SGCD33, le personnel d'entretien peut être amené à accueillir toute personne se présentant au domicile (exemple : réception de colis, agent se présentant pour la maintenance d'équipement).

2.1.1 Ménage de la résidence

Les prestations attendues sont :

- aération du logement (conformément aux préconisations de l'ADEME)
- aspiration de tous les sols et tapis
- balayage et lavage des sols
- nettoyage des poignées de porte et interrupteurs
- Nettoyage de tous les sanitaires (lavabos, vasque, robinetteries, cuvettes et abattants, baignoires, bacs à douches, bidets, parois) 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) dont finitions basses et hautes

- nettoyage des vitres accessibles¹
- nettoyage et rangement de la vaisselle et des équipements de cuisine (dont lavage à la main le cas échéant)
- balayage des bords de fenêtres et terrasses
- vidage des poubelles et acheminement des déchets jusqu'aux conteneurs prévus qui seront à sortir/rentrer aux jours de passage des agents de propreté urbaine
- mise en place des consommables sanitaires et cuisine (sacs poubelle, savon, papier hygiénique...)
- nettoyage de l'électroménager de la cuisine tel que réfrigérateur, four, hotte, plaque de cuisson... (liste non exhaustive)
- nettoyage des tiroirs et placards

2.1.2 Entretien du linge

Les prestations attendues sont :

- lavage, repassage et défroissage 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
- rangement du linge personnel et linge de maison
- réparation du linge de 1^{er} niveau (couture simple : exemple réparation bouton)

L'entretien du linge personnel et de maison comprend tous les articles de l'ensemble des personnes résidentes dans le logement.

2.1.3 Cuisine

Les prestations attendues sont :

- installation du couvert ou des buffets pour les réceptions

Le SGCD pourra choisir une prestation complémentaire de préparation des repas pour le résident et les personnes résidentes dans le logement. (3 repas par semaine ou 5 repas par semaine).

La préparation des repas sera assurée par le titulaire dans le respect de la sécurité alimentaire des plats. Pour ce faire, il est primordial de respecter des règles d'hygiène des aliments, des surfaces et du personnel mais également d'usage du matériel.

Il devra être tenu compte des contre-indications médicales de type allergies ainsi que du régime alimentaire auquel est éventuellement astreint le résident ou un membre de sa famille.

Les repas seront équilibrés et adaptés avec des aliments de saison si possible. L'élaboration de menus et l'achat des denrées alimentaires sont de la responsabilité du résident. Il est demandé une cuisine simple et familiale dont le délai de préparation sera inférieur à 45 minutes.

La préparation des repas à l'avance est possible.

¹ 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 (moins de 3 m).

2.1.4 Matériel mis à disposition et suivi de l'inventaire des produits d'entretien

Les résidences sont dotées de l'ensemble des produits et matériels de nettoyage nécessaires (y compris électroménager). Les consommables et produits 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.

Les matériels fournis par le titulaire sont les suivants : serpillières, chiffons, raclette pour vitre, matériels spécifiques. Le titulaire privilégiera des matériels réutilisables pour l'exécution de la prestation. Les équipements de nettoyage de la résidence pourront être utilisés pour l'entretien de ces matériels au besoin.

Pour chaque résidence, l'annexe 1 du CCTP liste l'électroménager mis à disposition.

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

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.

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 et lors des réunions régulièrement organisées avec le SGCD33, tout produit ou matériel nécessitant un réapprovisionnement ou une réparation.

2.2 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 (+3m / lustres, tentures, etc.)
- la vitrerie non-accessible
- la réalisation du service lors de réception

Cette liste non exhaustive pourra évoluer au cours du marché.

Le SGCD33 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 sur la base des prix de l'annexe financière (partie 2) à l'acte d'engagement pour les prestations s'y référant. Le titulaire devra préciser dans le devis le délai prévisionnel sur lequel il s'engage pour la réalisation de la prestation demandée.

Après validation et acceptation, le SGCD33 émettra un bon de commande spécifique pour cette prestation exceptionnelle.

Les prestations exceptionnelles peuvent être réalisées dans les résidences avec prestations récurrentes ou non.

2.3 Prestations exclues du marché

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- la fourniture des produits d'entretien
- le nettoyage des plafonds et faux-plafonds
- le déménagement du mobilier
- répondre au téléphone
- la garde d'enfants et l'aide aux devoirs
- réalisation de courses

Article 3. Personnels affectés au sein des résidences

3.1 Mesures de sécurité et discrétion

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 Gironde. 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.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

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 des Autorités et de leurs familles à leurs domiciles privés,
- le respect de la confidentialité exigée dans le cadre du marché.

Le personnel du prestataire doit porter une tenue adaptée à la réalisation des missions confiées.

3.2 Modalités de communication entre les résidents et le personnel d'entretien

Un carnet de liaison devra être mis en place par le titulaire au sein de chaque résidence permettant la transmission des informations au personnel d'entretien.

Le titulaire met à disposition au sein de chacune des résidences un carnet de suivi sous format papier. Ce carnet de liaison sera le mode de communication privilégié et permettra au résident et au personnel d'entretien la transmission d'informations telles que :

- Du personnel d'entretien 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 d'entretien :
 - instruction relative à une prestation en particulier ou d'ordre général

- toute information qu'il juge nécessaire de communiquer au personnel d'entretien

Seul le SGCD33 peut solliciter le titulaire pour la réalisation d'une prestation exceptionnelle.

D'autres membres du personnel de la préfecture, issus du SGCD33 peuvent être amenés à transmettre des instructions d'ordres technique et logistique au personnel d'entretien, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

La qualité et la bonne compréhension des échanges entre le résident et du personnel d'entretien affecté à la résidence est primordial. En cas de difficultés de communication, le SGCD33 peut demander que des mesures correctives soient prises.

3.3 Remplacement d'un agent

Il est attendu du titulaire une fidélisation des agents affectés sur chaque résidence aux missions du présent CCTP. De ce fait, les remplacements seront limités au maximum.

Tout changement ou remplacement, même temporaire, du personnel devra impérativement être porté à la connaissance du SGCD33, dans le respect de l'accréditation définie à l'article 3.1 du présent CCTP et avant toute intervention.

3.3.1 Remplacement en cas d'absence prévue ou inopinée

En cas d'absence prévue ou inopinée du personnel d'entretien, le titulaire doit procéder à son remplacement dès le 1^{er} jour de son absence. Il est accepté exceptionnellement la réalisation de prestation minimum sur ce premier jour de remplacement (nettoyage des sanitaires, des tables de restauration et surface de cuisine, aspiration des sols). Des pénalités sont prévues au CCAP en cas de manquement.

3.3.2 Remplacement à la demande du SGCD33

Le remplacement immédiat du personnel pourra être demandé en cas de faute (mauvais comportement de l'agent, introduction de personnes étrangères à l'entreprise du titulaire, état d'ivresse, faute lourde avérée, acte de malveillance, etc.). Le personnel mis en cause ne pourra être mis en place sur un autre site du SGCD33, sauf accord express.

En cas de remplacement, quelle qu'en soit la cause, le titulaire s'engage, dans un délai de moins de 5 jours ouvrés, à proposer au SGCD33 un remplaçant ayant les compétences nécessaires à la tenue du poste.

Le titulaire fournit, à la demande, tous les justificatifs relatifs à la compétence des intervenants.

Article 4. Modalités d'intervention

4.1 Jours de travail et plages horaires

Les prestations devront être réalisées tous les jours du lundi au vendredi (jours ouvrés) entre 7h30 et 19h30 dans la limite de 35h par semaine par logement (complément pour les repas inclus). Toutefois si les logements sont occupés 52 semaines par an, la prestation pourra être suspendue jusqu'à 20 jours ouvrés an compte tenu des congés annuels des résidents. Le SGCD33 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 période concernée.

Sur les périodes d'absence prolongée, il est demandé que les personnels affectés à l'entretien de la résidence se voient octroyer leurs congés annuels.

Les interventions sont déterminées durant 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). L'accès au site est strictement interdit au titulaire en dehors des jours et horaires fixés sans accord du SGCD33 et du résident.

Pendant les périodes d'absence du résident, le SGCD33 peut solliciter la réalisation des prestations exceptionnelles.

4.2 Volumes horaires et effectifs

En raison de la sensibilité des lieux de 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.

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.

4.3 Matériels et stockage des produits

L'utilisation des matériels et équipements jetables doivent être limités. Le prestataire doit favoriser l'emploi de matériels et équipements réutilisables.

Le stockage des produits et matériels nécessaires à la prestation doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet sur chaque site.

L'emplacement de chaque local est précisé lors de la visite des locaux. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents (en poudre ou en poussière) est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doivent être laissés en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention.

Article 5. Pilotage et plan de progrès

5.1 Interlocuteurs

Le titulaire transmet à l'administration le nom et les coordonnées (téléphone, adresse électronique et postale) d'un interlocuteur qui assure le lien avec le SGCD33 pour tout ce qui concerne l'exécution des prestations.

Il s'assure de la bonne exécution des prestations dans le cadre de l'obligation de résultats. Il a la charge de déterminer toutes les mesures à prendre avant chaque prestation, et d'intervenir au besoin ou dans le cas de dysfonctionnements.

Il a pour missions principales de :

- s'assurer de la formation des personnels
- connaître les sites, les missions et le cahier de consignes si nécessaire
- gérer le planning d'activité et les vacances
- contrôler la bonne exécution des prestations
- participer aux réunions du comité de pilotage organisés avec l'administration
- recevoir et apporter ses observations aux anomalies constatées

- répondre aux sollicitations de l'administration

En cas d'absence, le représentant du titulaire désigne un remplaçant qui est lui-même accrédité par le représentant du bénéficiaire. Ce remplaçant doit également être joignable pendant toute la durée d'exécution de la prestation.

Le nom et les coordonnées des interlocuteurs du SGCD33 pour le titulaire sont fournis au titulaire au plus tard lors de la réunion de lancement du marché.

5.2 Comité de suivi des prestations

Un comité de suivi des prestations réunit le SGCD33 et les représentants du titulaire. Ces réunions ont pour objectif de coordonner et d'adapter au mieux la réalisation des prestations aux besoins de l'acheteur.

5.2.1 Réunion préalable au démarrage des prestations

Une réunion du comité de suivi des prestations est organisée avant le démarrage des prestations afin de prévoir l'organisation des prestations et la présentation :

- des interlocuteurs
- de l'organisation mise en place permettant de répondre au besoin
- des modalités de gestion des consommables (stock tampon, procédure de réapprovisionnement et gestion des pics de consommation)
- des modalités de gestion des absences du personnel intervenant (absence inopinée ou pour congés)
- du règlement et des modalités d'accès au(x) bâtiment(s)
- des obligations et responsabilités de chacune des parties.

Le démarrage des prestations est effectué par le titulaire en présence d'un agent du SGCD33 afin de s'assurer du bon déploiement opérationnel des moyens permettant la bonne réalisation des prestations.

5.2.2 Réunion pendant la période d'exécution du marché

Le comité se réunit autant que besoin et a minima de manière semestrielle.

Les représentants établissent un bilan quantitatif et qualitatif des prestations, un bilan financier des prestations (pénalités, prestations exceptionnelles...) afin de répertorier les éventuels ajustements nécessaires à la réalisation des prestations.

Un compte-rendu est systématiquement établi et diffusé aux participants.

5.3 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 titulaire et le SGCD33)
- l'amélioration continue des prestations
- un gain économique

À la date anniversaire de la prise en charge des prestations du marché et dans un délai de 15 jours ouvrés, le titulaire présentera au SGCD33 un projet détaillant les objectifs qu'il est en mesure d'atteindre, les actions et les ressources nécessaires afin d'élaborer conjointement un plan de progrès permettant la réalisation des axes de progrès ciblés.

Ce plan d'actions précisera également les rôles et responsabilités des acteurs, les modalités de pilotage et d'évaluation.

Le plan de progrès, validé par les parties, sera contractualisé dans le cadre d'un avenant au présent marché ou formalisé dans le cadre d'un échange de courrier dès lors qu'il ne modifie pas les stipulations du contrat.

5.4 Période de prise en charge

À compter de la date de démarrage des prestations, fixée par ordre de service et tout au long du premier mois, une période de mise en route est instaurée. Ce mois a pour objectif d'ajuster l'organisation nécessaire à la bonne exécution des prestations en favorisant les échanges entre le SGCD33 et le titulaire.

Pendant cette période :

- les contrôles prévus ne peuvent mener à des pénalités
- les jours de passage et temps d'intervention déterminés avant le début d'exécution seront actés. 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.
- le titulaire dresse un inventaire du matériel et des produits de ménage présents dans chaque résidence
- un état des lieux de propreté des résidences est établi contradictoirement avec le SGCD33 et fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties.

Article 6. Contrôles qualité

Les contrôles qualité sont réalisés sur les prestations de ménage et de blanchisserie.

6.1 État de propreté des lieux

À l'issue de l'état des lieux, le titulaire peut proposer des actions correctrices à réaliser en supplément du forfait, pour mise en conformité du site le cas échéant. Le SGCD33 se réserve le droit de ne pas les réaliser.

6.2 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 permettre d'assurer sur l'ensemble de chaque site le respect de l'obligation de résultat.

Le SGCD33 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.

6.3 Contrôles contradictoires

En vue de s'assurer de la conformité des prestations réalisées aux spécifications du marché et pour constater le respect de l'obligation de résultat, il est mis en place des contrôles qualité effectués contradictoirement entre le SGCD33 et le titulaire.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles trimestriels
- les contrôles inopinés

6.3.1 Les contrôles trimestriels

La périodicité d'évaluation est trimestrielle pour tous les sites quelles que soient leurs surfaces à entretenir. Le prestataire est tenu, par conséquent, d'effectuer un contrôle contradictoire programmé par résidence durant cette période.

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 dans le délai fixé dans la fiche de contrôle. Ces actions peuvent 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.

6.3.2 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 SGCD33.

Dans ce cas, le titulaire est convoqué dans les plus brefs délais. Cette convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés.

Le résultat du contrôle inopiné qui traduirait 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 dans le délai fixé dans la fiche de contrôle. La situation peut être suivie par un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.4 Procédure d'évaluation

Une fiche d'évaluation sert de support aux contrôles permettant :

- de saisir les résultats par élément et par critère d'évaluation
- noter la zone évaluée en fonction des modalités établies
- obtenir un résultat au regard du seuil d'acceptabilité

Les fiches d'évaluation sont identiques quel que soit le type de contrôle réalisé. Le contrôle est réalisé sur la base d'une grille identique à l'ensemble des familles de locaux à l'exception des locaux hygiène (toilettes et salle de bains) qui font l'objet d'une grille spécifique.

Ces fiches d'évaluation permettent d'attribuer une note à la qualité de la prestation réalisée et d'appliquer les pénalités prévues au CCAP le cas échéant. Ces fiches sont complétées d'un commun accord entre les participants.

Article 7. Clauses sociales et environnementales

7.1 Clause sociale

Le titulaire du marché s'engage à respecter les principes de responsabilité sociale dans l'exécution du marché. À cet effet, il prendra les mesures suivantes :

- Respect des droits des salariés

Le titulaire du marché s'engage à respecter les droits des salariés, notamment en ce qui concerne les conditions de travail, les salaires, les heures de travail et les congés.

- Formation et insertion professionnelle

Le titulaire du marché s'engage à proposer des formations et des opportunités d'insertion professionnelle aux salariés rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi, tels que les personnes en situation de handicap, celles issues de quartiers prioritaires ou encore celles ayant été victimes de violences intrafamiliales et bénéficiant d'un accompagnement dans une structure reconnue par l'État.

7.2 Clause environnementale

Le titulaire doit justifier des mesures mise en œuvre pour répondre aux enjeux environnementaux et réduire l'empreinte carbone de son activité liée au présent marché.

Ainsi, il s'engage à sensibiliser et à former les agents d'entretien aux principes de responsabilité environnementale, notamment en ce qui concerne les bonnes pratiques de ménage et d'entretien du linge.

Ces mesures portent sur les actions visant à améliorer la performance en matière de protection de l'environnement du titulaire en termes :

- d'équipements techniques mis en œuvre pour l'exécution des prestations (utilisation de véhicules propres ou de transports en commun par exemple)
- de gestion des déchets produits lors de l'exécution des prestations
- de respect du tri des déchets
- de conseils auprès du résident pour l'utilisation de produits plus respectueux de l'environnement et de la santé des agents d'entretien et des résidents
 - de proposition, dans la mesure du possible, des procédés de nettoyage limitant la consommation d'eau
- d'utilisation de support d'essuyage en microfibres réduisant les consommations de produits et d'eau
- de maîtrise de la quantité de produits d'entretien utilisés
- d'écoresponsabilité en signalant tout dysfonctionnement constaté au sein des résidences tels que fuite d'eau (lavabo, WC...), dysfonctionnement d'électroménager pouvant nécessiter une réparation, etc.

En cas de non-respect des obligations sociales ou environnementales, le titulaire du marché sera soumis à des pénalités dans les conditions prévues au CCAP.

ANNEXES AU CCTP

Annexe 1 Surfaces et types de sol et équipements

Annexe 2 Fréquence de réalisation

CCTP – Annexe 1: Surfaces des logements et liste des équipements
Identifiés par le SCGD33

Résidence du Sous-Préfet d'Arcachon – Arcachon – Maison individuelle

1/ Type de surface en fonction des zones

Type de surface en fonction des zones	Moquette et tapis	Thermoplastique	Carrelage	Parquet Bois Chêne
Hall d'entrée 1 ^{er} étage				8,54m ²
Circulation 1 1 ^{er} étage				13,10m ²
Circulation 2 1 ^{er} étage				39,05m ²
Séjour 1 1 ^{er} étage				37,60m ²
Séjour 2 1 ^{er} étage				45,99m ²
Chambre 1 ^{er} étage				16,66m ²
Cuisine 2 1 ^{er} étage			17,50m ²	
Chambre 1 1 ^{er} étage				18,42m ²
Chambre 2 1 ^{er} étage				22,63m ²
Chambre 3 1 ^{er} étage				18,55m ²
Chambre 4 1 ^{er} étage				17,12m ²
WC 1= Salle d'eau Ch2 1 ^{er} étage			6,59m ²	
Salle d'eau 1 ^{er} étage			6,15m ²	
Salle d'eau 2 1 ^{er} étage			14,34m ²	
WC2		3,65m ²		
Dressing				11,43m ²
Terrasse 1 ^{er} étage				45,18m ²
Palier Entresol				4,92m ²
Dégagement Entresol				3,78m ²
Cuisine séjour Entresol				19,02m ²
WC Entresol				2,62m ²
Salle d'eau Entresol				9,37m ²
Bureau Entresol				17m ²
Chambre 1 2 ^{ème} étage				16,80m ²
Chambre 2 2 ^{ème} étage				10,85m ²
Chambre 3 2 ^{ème} étage				12,91m ²
Séjour 2 ^{ème} étage				16,49m ²
Salle d'eau + WC 2 ^{ème} étage				8,21m ²
Rangement 1 2 ^{ème} étage				22,59m ²
Rangement 2 2 ^{ème} étage				13,97m ²
Circulation 2 ^{ème} étage				17,10m ²
Vitreries accessibles (-3m)	75 m ² par face + 10 m ² de miroirs sur cheminée			

2/ Equipements de la résidence

Appareils électroménagers	Quantité
Lave-vaisselle Electrolux pose libre 12 couverts	1
Four Electrolux	1
Hotte aspirante encastrée Sauter	1
Plaque de cuisson Electrolux 4 feux induction	gaz et induction
Micro-ondes pose libre Thomson	1
Réfrigérateur Hisense	1
Congélateur Thomson	1
Lave-linge Bosch 7 kg	1
Sèche-linge Candy 10 kg	1
Aspirateur Miele	1
Fer à repasser / centrale vapeur Calor (avec table)	1

CCTP – Annexe 2 : Fréquence des prestations		
Item	Prestations réalisées	Fréquence
Entretien de la résidence	Aération du logement	Journalier
	Aspiration de tous les sols et tapis	journalier
	Balayage des garages, sous-sols et greniers	semestrielle
	Lavage des sols durs (hors garage, sous-sol, grenier)	3x/semaine
	Nettoyage des poignées de porte et interrupteurs	Hebdomadaire
	Nettoyage de tous les sanitaires (lavabos, vasque, robinetteries, cuvettes et abattants, baignoires, bacs à douches, bidets, parois) et miroirs de salle de bain	Journalier
	Nettoyage des tables de restauration ainsi que des surfaces de cuisine	Journalier
	Dépoussiérage des meubles, objets, tableaux, miroirs (hors salle de bain), armoires et luminaires (y compris retrait des toiles d'araignée)	Hebdomadaire
	Finitions basses : Dépoussiérage et détachage des plinthes apparentes, piètement de meubles, pieds des fauteuils (chaises), rebords de fenêtre non encombrés, tuyauteries basses, radiateurs, convecteurs...	Hebdomadaire
	Finitions hautes : Dépoussiérage des mobiliers jusqu'à 2 mètres de hauteur : étagères dégagées, dessus d'armoires non encombrées, dessus de portes, toiles d'araignées ...	Mensuel
	Nettoyage et rangement de la vaisselle et des équipements de cuisine (dont lavage à la main le cas échéant) dont nettoyage évier	Journalier
	Nettoyage des vitres accessibles	Trimestriel
	Balayage des bords de fenêtres et terrasses	Hebdomadaire
	Évacuation des poubelles et acheminement des déchets jusqu'aux conteneurs prévus	Journalier
	Sortie/Rentrée des conteneurs prévus aux jours de passage des agents de propreté urbaine	en fonction des jours de passage
	Mise en place des consommables sanitaires et cuisine (sacs poubelles, savon, papier hygiénique...)	au besoin
	Nettoyage de l'électroménager de la cuisine (four, hotte, réfrigérateur, micro-ondes)	Mensuelle
	Nettoyage de l'électroménager de la cuisine (Plaques de cuisson)	Journalier
	Nettoyage des tiroirs et placard	Semestrielle
Entretien du linge	Lavage, repassage et défroissage du linge personnel	Journalier
	Changement des draps des chambres occupées	Hebdomadaire
	Changement du linge de table et de cuisine	Bi-hebdomadaire
	Changement des serviettes et tapis de bain	Bi-hebdomadaire
	Lavage du linge de maison et repassage des nappes et serviettes	au besoin
	Rangement du linge personnel et linge de maison	Journalier
	Couture de premier niveau	au besoin
Cuisine	Installation du couvert ou des buffets pour les réception	à la demande
	Préparation des repas	sur option