PRÉFET
DE LA RÉGION
CENTRE-VAL
DE LOIRE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général pour les affaires régionales
Plate-forme régionale des achats Centre-Val de Loire

ACCORD CADRE RELATIF A L'ACHAT DE NUITEES DE MISE A L'ABRI DES PUBLICS PRECAIRES ET VULNERABLES EN REGION CENTRE-VAL DE LOIRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P)

Numéro de consultation : 2026_CVDL_NUITEES HEBERGEMENT URGENCE

Procédure de passation : Le marché a pour objet des services sociaux et autres services spécifiques. Il est passé selon la procédure adaptée en application du 3° de l'article R.2123-1 du code de la commande publique.

Ce document comporte 10 pages.

Table des matières

ARTICLE 1 - CONTEXTE ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU MARCHÉ....3

1.1 Contexte....3
1.2 Objet du marché....3

ARTICLE 2 - PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT ATTENDUES....4

2.1 Attendus minimums....4
2.2 Prestations complémentaires améliorant les conditions d'accueil....8
2.3 Accueil des partenaires et accompagnement....9

ARTICLE 3 - CLAUSES ENVIRONNEMENTALES....9

3.1 Clause de protection de l'environnement, sécurité et santé....9
3.2 Gestion des vagues de chaleur....10
3.3 Énergie....10
3.4 Suivi des actions....10

Article 1 - Contexte et dispositions générales du marché

1.1 Contexte

La politique d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, soutenue par le programme 177 *« Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables* », vise à permettre l'accès au logement tout en garantissant une réponse aux situations d'urgence qui soit la plus adaptée aux besoins. Elle s'est historiquement structurée autour d'associations, implantées sur tout le territoire qui sont devenues les principaux opérateurs de l'État dans la gestion des structures d'hébergement.

Cette politique s'inscrit dans un contexte où la demande de mise à l'abri exprimée demeure très élevée en raison de la persistance d'un nombre élevé de ménages en situation de précarité et des difficultés d'accès au logement. Ainsi, en dix ans, le parc d'hébergement généraliste financé par l'État a plus que doublé**.** En 2024, plus de 200 000 personnes sont hébergés chaque soir dans l'hébergement généraliste.

Le parc généraliste se répartit comme suit **au niveau national** :

- **Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (51 618 places au 31 décembre 2024) :** il se caractérise par le haut niveau d'accompagnement social qu'il garantit aux personnes hébergées. Il leur permet de bénéficier d'une prise en charge individualisée, destinée à travailler au global le projet d'insertion (emploi, formation, logement, santé…).
- **Le centre d'hébergement d'urgence (82 423 places)** : outre la mise à l'abri, il assure le couvert et l'hygiène, et permet la réalisation d'une première évaluation sociale. Il constitue souvent le premier point d'ancrage au parcours de réinsertion vers le logement.
- **L'hôtel social (64 210 places) :** il a pour but d'assurer la mise à l'abri en urgence des personnes sans-domicile, surtout dans les grandes villes où l'accès au logement est le plus complexe. Parce que cet hébergement se limite souvent à une simple chambre, il n'a vocation à être mobilisé qu'en dernier ressort, notamment en période hivernale.

Alors que l'hôtel devait rester la variable d'ajustement en cas de saturation du parc d'hébergement classique ou de la survenue d'évènements exceptionnels, le maintien des besoins à un niveau élevé a conduit à maintenir un niveau d'ouverture de places d'hôtel élevé pour la mise à l'abri des personnes sans-domicile. Cette situation nécessite une mise en conformité juridique des modalités d'achat.

1.2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'achat de nuitées d'hébergement d'urgence auprès d'hôteliers pour des personnes ou des familles relevant des compétences du Préfet de département à la survenance du besoin et en complément des dispositifs existants.

Le présent cahier des clauses techniques particulières précise les conditions d'hébergement minimales à respecter.

Article 2 - PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT ATTENDUES

Les prestations consistent en la mise à disposition de chambres ou d'appartements destinés à héberger temporairement des personnes en situation de vulnérabilité et sans logement.

Le socle d'exigences minimales est respecté par tout hôtelier financé par l'État pour l'hébergement de personnes sans-domicile. Ces prestations sont incluses dans le prix de l'hébergement.

2.1 Attendus minimums

Le titulaire s'engage à fournir impérativement des chambres respectant les exigences minimales listées ci-dessous et à respecter strictement, pendant la durée du marché, les obligations suivantes :

État général des chambres

- Murs et plafonds : les revêtements des murs et plafonds sont propres, sans moisissures, et ne sont pas détériorés.
- Sols : les sols sont en bon état, c'est-à-dire nivelés, sans impact, sans affaissement et sans fissures. Le revêtement du sol est en bon état, correctement fixé et n'est pas arraché. Il ne présente pas de brûlures, d'impacts, de rayures, de taches indélébiles.
- Luminosité naturelle : la chambre proposée dispose à minima d'une fenêtre et de volets occultants (rideaux, stores, volets roulants, etc...).
- État des fenêtres : les fenêtres en position "fermée" assurent une fonction d'isolation thermique et sonore et de sécurité face aux intrusions. Les fenêtres présentent un encadrement et des vitres en bon état.

Surface des chambres :

Les surfaces minimales des chambres et appartements, ainsi que leur règle de calcul, sont détaillées en annexe du présent CCTP.

La surface au sol en m^2 des chambres est à minima[1] de :

- 9,50 m^2 pour une personne (surface sanitaire comprise)
- 10,50 m^2 pour deux personnes (surface sanitaire comprise)
- 10,50 m^2 pour trois personnes (surface sanitaire comprise)
- 14,50 m^2 pour quatre personnes (surface sanitaire comprise)
- Au-delà une surface majorée de 5m^2 par personne (surface sanitaire comprise, hors lit bébé).

Le Titulaire s'engage à installer, dès la réception du bon de réservation, un ou plusieurs lits supplémentaires, si la chambre ne contient pas un nombre de lits adéquat au regard de sa surface pour accueillir le nombre de personnes orientées par le SIAO.

Accès aux chambres

- L'accès à l'hôtel et aux chambres est garanti 24h/24 aux ménages.
- Les chambres disposent d'une serrure ou d'un système permettant un verrouillage et un déverrouillage, sans besoin de forcer.

[1] Respect du référentiel, Atout France, Guide 2022 du tableau de classement en hôtels de tourisme.

- La porte d'entrée de la chambre n'est pas dégradée. Elle permet d'être fermée et d'assurer une fonction anti-intrusion.
- Le numéro de chambre est clairement identifiable et différencié. Le numéro de chambre affiché sur la porte doit être identique à celui figurant dans les feuilles d'émargement.

Approvisionnement en eau

- Eau potable : chaque chambre est équipée d'un point d'eau potable. Le lavabo et/ou l'évier est en état de fonctionnement, étant précisé que l'installation d'alimentation en eau permette la distribution avec une pression et un débit suffisants pour l'utilisation normale (eau chaude et froide) par toute personne hébergée 24h/24. En cas de défaillance des installations, celles-ci sont réparées ou remplacées dans un délai de 5 jours ouvrables. Des mesures conservatoires permettant de garantir la continuité de la distribution devront être prises pendant la durée des travaux notamment le déplacement de la ou les personnes hébergées dans une chambre fonctionnelle.
  L'eau chaude et froide n'est ni rationnée, ni contingentée, et est fournie dans un volume suffisant pour que l'intégralité des personnes hébergées puisse en disposer.
- Équipements : la présence d'a minima un lavabo et/ou un évier fonctionnel par chambre est attendue.

Électricité, chauffage et aération

- Électricité : les réseaux et branchements d'électricité sont conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et sont en bon état d'usage et de fonctionnement. L'électricité n'est ni rationnée, ni contingentée.
- Prise électrique : chaque chambre est équipée d'au moins une prise électrique en état de fonctionnement et sécurisée.
- Chauffage : Les équipements de chauffage et de production d'eau chaude sont conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et sont en bon état d'usage et de fonctionnement. Les chambres sont équipées de radiateurs, ou d'un autre dispositif de chauffage fixe, produisant une chaleur suffisante pour chauffer la chambre, étant précisé que la température d'une chambre correctement chauffée se situe à 19°C.
- Ventilation : l'hôtel garanti une ventilation suffisante, naturelle ou mécanique, qui permet aux occupants de respirer un air sain. La disposition des chambres permet d'assurer de bonnes conditions d'aération, de déshumidification et d'assainissement de l'air. La chambre ne comporte pas de moisissures, y compris dans la salle d'eau.

Sanitaires

- Toilettes privatives ou communes : En l'absence de toilettes privatives (qui sont par ailleurs recommandées), l'hôtelier garanti l'accès a minima à 1 toilette pour 20 personnes. Des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite sont également prévues en cas d'accueil de personnes à mobilité réduite. Les toilettes communes sont accessibles gratuitement 24h24, 7j/7, et font l'objet d'un nettoyage quotidien. Le papier toilette est fourni par l'hôtelier à la demande des personnes hébergées et/ou lors du nettoyage quotidien. Les toilettes disposent d'un système fonctionnel de fermeture à clef depuis l'intérieur, avec la possibilité d'ouvrir de l'extérieur (par le gestionnaire hôtelier) en cas d'urgence.
  La chasse d'eau doit pouvoir évacuer les eaux usées.
  Les toilettes communes sont propres, ne présentent aucun problème de plomberie et aucune trace de moisissure.

- Douches privatives ou communes : en l'absence de douche privative (qui sont par ailleurs recommandée), l'hôtelier garanti l'accès à minima à minima à 1 douche pour 20 personnes. Des douches accessibles aux personnes à mobilité réduite sont également prévues en cas d'accueil de personnes à mobilité réduite. L'accès libre et gratuit aux douches communes est prévu 24h24, et 7j/7, et celles-ci font l'objet d'un nettoyage quotidien. Les douches sont alimentées en eau chaude et froide et disposent d'un système fonctionnel de fermeture à clef depuis l'intérieur, avec la possibilité d'ouvrir de l'extérieur (par le gestionnaire hôtelier) en cas d'urgence.
  Les douches communes sont propres ne présentent aucun problème de plomberie et aucune trace de moisissure.
  L'hôtelier devra obligatoirement fournir des produits d'hygiène aux personnes hébergées.

Mobiliers et équipements

- Literie : les lits proposés sont propres et en bon état, respectant les dimensions standards (lit double (deux personnes au maximum) : 140 x 190 cm ; lit simple (pour une personne au maximum) : 80 x 190 cm). Les chambres ou appartements offrent la possibilité d'accueillir un lit pour enfant de moins de 3 ans adapté aux normes NF, fourni par l'hôtelier (lit parapluie et/ou lit à barreau) inclus au tarif de la chambre et sur simple demande des bénéficiaires.
  Les lits parapluie sont régulièrement remplacés ainsi que les matelas pour les lits à barreau.
- Chauffe-biberon : l'hôtelier fourni sur demande un chauffe-biberon et autorise les occupants à l'utiliser dans leur chambre.
- Mobilier : le mobilier doit être adapté au nombre d'occupants. La chambre est équipée d'une table, d'une chaise, de rangements, d'une poubelle en bon état avec fourniture de sac poubelle.
- **Luminaire :** chaque chambre est équipée au moins d'un luminaire conforme, sécurisé et en bon état. L'hôtelier remplace tout élément dysfonctionnant et ampoule, sur simple demande de l'hébergé, et ce dans les meilleurs délais.

Nettoyage et traitement des chambres ou appartements

- Pour les chambres :
  - le titulaire s'engage à réaliser un nettoyage complet de la chambre lors de toute nouvelle installation et entre chaque « bon d'orientation », et par la suite à la réalisation hebdomadaire du ménage dans les chambres, ainsi qu'au changement des draps et serviettes a minima toutes les semaines et sur demande des bénéficiaires. S'agissant des chambres avec enfants, les draps des lits enfants sont changés sur demande.
  - un kit de ménage est fourni pour l'entretien régulier de la chambre par le ménage sur demande des bénéficiaires.

- Pour les parties communes : le ménage est réalisé par le titulaire au moins une fois par jour, 7j/7 (y compris dans les toilettes et douches communes). Par exception, l'un des deux jours du week-end peut être libre de cette obligation.

État des parties communes

- Murs et sols : les revêtements, murs et sols sont propres et en bon état.

- Éclairage : les installations électriques et les éclairages sont sécurisés et en bon état de fonctionnement. L'hôtelier remplace toute ampoule défectueuse.
- Stockage des déchets : un local destiné au stockage des déchets est mis à disposition des occupants, avec entretien et désinfection régulière par le titulaire.

Exigences minimales en matière de préparation des repas et des petits-déjeuners

- Équipements permettant de réchauffer les repas et de cuisiner :
    - En cas d'équipements prévus dans les chambres ou dans les appartements privatifs, les normes de sécurité suivantes doivent être respectées : limitation de la puissance totale des appareils de cuisson (3,5 kw dans les chambres et 20 kw dans les appartements) et norme NFC-15 100.
    - en l'absence de véritable cuisine partagée dans l'hôtel ou de cuisine privative dans les chambres, les hôteliers mettent à disposition des hébergés à minima un ou plusieurs points de réchauffage (micro-ondes). Ces points de réchauffage sont accessibles sans restriction aux horaires fixés dans le règlement intérieur de l'hôtel (les horaires d'accès doivent être suffisamment larges pour permettre à tous hébergés une utilisation effective de ces équipements). Ces équipements sont en bon état de fonctionnement et sont remplacés dès qu'ils sont défectueux. L'hôtel nettoie et désinfecte quotidiennement les équipements mis à disposition.
- Réfrigérateurs : À défaut d'un réfrigérateur privatif, l'hôtel met à disposition un espace réfrigéré permettant de stocker des aliments dans une salle commune, en délimitant des espaces pour chaque ménage.

Numérique :

- WIFI : l'accès au wifi gratuit est fourni par l'hôtelier.

Exigences minimales en matière de traitement anti-nuisibles

- Dératisation : le titulaire fait appel à une entreprise agréée et certifiée qui intervient autant que nécessaire et a minima une fois par an. Le titulaire met à disposition du contractant le contrat de dératisation en cours de validité, notamment lors des visites d'un établissement, et leur communique à première demande.
- Désinsectisation : le titulaire assure un traitement de désinsectisation adapté, en faisant appel à une entreprise agréée et certifiée de désinsectisation. Quelle que soit la modalité de traitement choisie, le titulaire agréé effectue une action de désinsectisation autant que nécessaire. Lorsque la désinsectisation est effectuée par une entreprise extérieure, le titulaire tient à disposition du contractant le contrat de désinsectisation en cours de validité, notamment lors des visites d'un établissement, et leur communique à première demande.

  Point spécifique sur la prévention des infestations : des protocoles préventifs devront être mis en place à l'entrée dans l'établissement qui permettront d'éviter la propagation des infestations/contaminations. Une attention particulière devra être accordée à la propagation des punaises de lit. Dans ce cadre, le mobilier métallique (lits, sommiers, etc.) devra être, dans la mesure du possible, préféré au mobilier en bois. En cas d'infestation déclarée, lors d'une prise en charge, l'hôtelier interviendra sans délai pour mettre fin à la situation.

2.2 Prestations complémentaires améliorant les conditions d'accueil

Outre ce socle d'exigences minimum à respecter impérativement, l'hôtel peut offrir les prestations suivantes qui contribuent à l'amélioration de la qualité d'accueil. Ces prestations sont incluses dans le prix de l'hébergement.

Sanitaires

- Toilettes privatives : les chambres et les appartements sont dotés de toilettes individuelles.
- Douches privatives : les chambres et les appartements sont dotés de douches individuelles.

Alimentation

- Kitchenette privative : les chambres ou appartements sont équipés d'une kitchenette privative composée d'un évier, un plan de travail, une plaque électrique, un réfrigérateur propre, un micro-onde, un meuble de rangement, des ustensiles de cuisine (casseroles, vaisselle, etc...) ainsi qu'une ventilation adaptée. L'électroménager est en bon état.

- Cuisine collective : à défaut d'une kitchenette privative, une cuisine collective bien équipée est proposée aux résidents. Elle est accessible sur une plage horaire raisonnable (ex : de 6h à 22h) et est composée à minima de :
    - deux éviers
    - un plan de travail stable et résistant à la chaleur
    - des points de cuisson/ plaques électriques avec 2 foyers par tranche de 5 ménages,
    - une ventilation adaptée,
    - des ustensiles de cuisine pour chaque ménage (casseroles, vaisselle, *etc*)
    - des casiers de rangements numérotés par chambre au sein de la cuisine commune ;
    - Le ménage des sols et de la cuisine est fait au moins une fois par jour, bien que les familles aient la responsabilité du ménage des tables, des plans de travail, et de la vaisselle.
    - La cuisine commune dispose d'un système de sécurisation automatique ou manuelle des appareils de cuisson (ex : coupures automatiques en lien avec un système de vidéosurveillance, la détection d'une période d'inactivité, la mise hors tension de la lumière, mise en marche de la plaque avec la clef de la chambre, *etc*).

- Stockage de denrées alimentaires : l'hôtelier accepte le stockage de denrées alimentaires non périssables dans les chambres. Il accompagne les occupants dans la recherche de solutions de stockage conformes aux règles en matière d'hygiène et de salubrité.

- Prestations en matière de petit déjeuner : soit une restauration collective dans une salle commune, ou soit un chèque déjeuner.

Buanderie

- Service de laverie : une laverie est mise à disposition des personnes hébergées, soit en le fournissant au sein de l'établissement ou en recourant aux services des laveries de quartier.

Insertion dans le tissu socioéconomique et urbain local

- Présence de services publics à proximité : l'hôtel est inséré dans un quartier offrant une proximité avec des services publics, notamment des écoles.
- Présence de transports publics à proximité : l'hôtel est inséré dans un quartier bien desservi par un réseau de transport en commun (à moins de 15 minutes de marche).

Aménagement :

- Espaces partagés : la présence de bureaux pour la réalisation des entretiens avec les travailleurs sociaux, d'une salle commune, de locaux pour le rangement des poussettes et le stockage des bagages, de zones de jeux et d'espaces culturels pour enfants, est valorisée.

- Espaces privatifs (chambres et appartements) : télévision, chaise-bébé, équipements ménagers, aspirateurs, fer à repasser, *etc.*

Animaux de compagnie : Le titulaire est encouragé à proposer des solutions permettant l'accueil des bénéficiaires accompagnés de leur animal de compagnie (chiens et chat).

Expérience du titulaire ou de ses équipes en matière d'accueil des publics en situation de vulnérabilité :
Les expériences ou les formations spécifiques dans l'accueil de publics vulnérables et précaires, et particulièrement des personnes sans-domicile, sont valorisées. Le candidat renseigne son expérience dans le cadre de réponse technique. Dans le cas où des formations ont été réalisées, il transmet les attestations et les certifications.

2.3 Accueil des partenaires et accompagnement

Les opérateurs sociaux, chargés du suivi des familles, peuvent contacter les hôtels ou s'y déplacer pour rencontrer les personnes prises en charge. Le titulaire facilite ces contacts.

Des intervenants ou associations à vocation sociale (suivi scolaire, apprentissage du français, accompagnement juridique, écrivain public, …) ou à vocation médicale peuvent également intervenir dans les hôtels. Le titulaire est informé préalablement par le contractant de toute intervention. Le titulaire facilite l'intervention de ces intervenants et associations au sein des hôtels (en donnant accès aux chambres ou à un espace de rencontre).

Article 3 - Clauses environnementales

3.1 Clause de protection de l'environnement, sécurité et santé

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes et de préservation du voisinage. Il est en mesure d'en justifier le respect, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de l'acheteur.

Le titulaire du marché privilégie au maximum l'utilisation de produits de nettoyage éco-responsable. Il est demandé qu'un maximum de produits réponde à un label écologique (écolabel européen, NF Environnement, détergence écologique d'Ecocert ou équivalent) sans allergène ou avoir un pourcentage de biodégradabilité égal à 100% au sens de la directive de l'OCDE n°301).

3.2 Gestion des vagues de chaleur

Le titulaire s'engage à distribuer des ventilateurs aux personnes hébergées dans les bâtiments sujets à la surchauffe estivale et à aménager une salle de fraîcheur en période de canicule, sauf en cas d'impossibilité technique relative au bâti.

Aussi, il s'engage à communiquer et à afficher les recommandations sanitaires de Santé publique France visant à protéger des effets de la chaleur sur la santé (https://www.santepubliquefrance.fr/determinants-de-sante/climat/fortes-chaleurs-canicule).

3.3 Énergie

L'établissement privilégie une démarche permettant de contribuer aux objectifs de réduction des consommations énergétiques. À titre d'exemple, l'isolation du bâtiment et des fenêtres, la typologie des systèmes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire (nature des énergies utilisées, présence de dispositifs de régulation thermique notamment), type d'équipements électriques et éclairage utilisés (éclairage LED, détecteurs de présence, classe énergétique des équipements électroménagers mis à disposition notamment), la possibilité de suivre la consommation d'électricité et d'eau par chambre ou encore présence de réducteur de débit d'eau et de récupérateur d'eau.

De plus, des sensibilisations auprès des personnes hébergées visant à limiter la consommation de fluides (énergie et eau) peuvent être organisées.

3.4 Suivi des actions

Les actions conduites sont abordées par le pouvoir adjudicateur, lors du point annuel d'exécution du présent contrat.

Les éléments suivants sont à communiquer au pouvoir adjudicateur, en cas de demande du pouvoir adjudicateur :

- Actions prises à l'égard des personnes hébergées en période de canicule
- Actions prises pour la maitrise des consommations énergétiques et d'eau
- Diagnostic de Performance Energétique (DPE) si réalisé
- Consommation d'électricité et/ou de gaz annuelle de l'établissement au m²
- Consommation d'eau annuelle en m3
- Coût de l'énergie
- Fiches techniques et certifications des produits de nettoyage utilisés

Annexe :

- Calcul des surfaces