PRÉFÈTE
D'ILLE-
ET-VILAINE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

SIAO35
Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
Groupement d'Intérêt Public
*de la rue au logement*

# Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

## Accord-cadre à bons de commande pour l'achat de nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables en Ille-et-Vilaine

PRÉFÈTE D'ILLE-ET-VILAINE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

SIAO35
Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
Groupement d'Intérêt Public
*de la rue au logement*

# Table des matières


Section 1. Contexte et dispositions générales du contrat....3

1.1 Contexte....3

1.2. Objet du marché....3

Section 2. Prestations d'hébergement attendues....3

2.1 Attendus minimums....3

2.2 Prestations complémentaires améliorant les conditions d'accueil....7

2.3 Accueil des partenaires et accompagnement....8

Section 3 : Modalités particulières d'exécution des prestations d'hébergement....9

3.1 Référent opérationnel de l'établissement....9

3.2 Signalement des situations à risque....9

3.3 Protection de l'enfance et sécurité des familles....9

3.5 Information des personnes hébergées....9

Section 4. Clauses environnementales....9

4.1 Clause de protection de l'environnement, sécurité et santé....9

4.2 Gestion des vagues de chaleur....10

4.3 Énergie....10

4.4 Suivi des actions....10

# Section 1. Contexte et dispositions générales du contrat

### 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 hébergées chaque soir dans l'hébergement généraliste au niveau national. **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 niveau élevé des besoins a conduit à maintenir un niveau d'ouverture de places d'hôtel élevé pour la mise à l'abri des personnes sans-domicile.**

Le parc d'hébergement de l'Ille-et-Vilaine représente 1 653 places autorisées et financées par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) : 1 108 places en centre d'hébergement d'urgence ou de réinsertion sociale ainsi que des nuitées hôtelières.

### 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 d'Ille-et-Vilaine.

Le présent marché est conclu pour répondre aux besoins de mise à l'abri sur l'ensemble du territoire du département d'Ille-et-Vilaine.

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

# Section 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.**

### 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.
- ***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. Elles sont équipées d'un dispositif permettant d'occulter la lumière et de préserver l'intimité des occupants (volets, stores ou rideaux en bon état d'usage).

**Surface des chambres** :

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

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

- Pour une personne : 8 $m^2$ (hors surface des sanitaires) ou 9,50 $m^2$ (surface des sanitaires incluse) ;
- Pour deux personnes : 9 $m^2$ (hors surface des sanitaires) ou 10,50 $m^2$ (surface sanitaire comprise)(surface des sanitaires incluse) ;
- Pour trois personnes : 9 $m^2$ (hors surface des sanitaires) ou 10,50 $m^2$ (surface des sanitaires incluse) ;
- Pour quatre personnes : 13 $m^2$ (hors surface des sanitaires) ou 14,50 $m^2$ pour quatre personnes (surface des sanitaires incluse) ;
- Au-delà une surface majorée de 5 $m^2$ par personne (surface des sanitaires incluse, 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, ou tout autre organisme mandaté par la DDETS.

**Accès aux chambres**

- L'accès à l'hôtel et aux chambres est garanti 24 h/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.

**Approvisionnement en eau**

- ***Eau potable*** :Chaque chambre, et plus largement chaque unité d'hébergement, dispose d'un accès à l'eau potable. Pour les chambres, un lavabo et/ou un évier fonctionnel est présent dans la chambre ou dans les espaces privatifs associés. Pour les appartements, cette obligation est satisfaite par les équipements sanitaires et de cuisine du logement. L'installation d'alimentation en eau permet une distribution avec une pression et un débit suffisants (eau chaude et froide) 24h/24 pour l'ensemble des personnes hébergées. En cas de défaillance, les installations sont réparées ou remplacées dans un délai de 5 jours ouvrables. L'eau n'est ni rationnée ni contingentée.
- ***Équipements*** :A l'exception des appartements, la présence d'au moins un lavabo et/ou un évier fonctionnel par chambre est exigée. Pour les appartements, cette obligation est réputée satisfaite par les équipements sanitaires et de cuisine du logement.
- ***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 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.

- ***Douches privatives ou communes*** : en l'absence de douche privative (qui sont par ailleurs recommandées), l'hôtelier garanti l'accès à minima à minima à 1 douche pour 20 personnes. L'accès libre 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. En présence d'enfants de moins de 2 ans hébergés dans l'établissement, une solution adaptée à leur toilette est mise à disposition des familles (baignoire bébé ou équipement équivalent).

**Mobiliers et équipements**

- ***Literie :*** les lits proposés sont propres et en bon état, respectant les dimensions standards (lit double (deux personnes au maximum) : 140 × 190 cm ; lit simple (pour une personne au maximum) : 80 × 190 cm). Les chambres ou appartements offrent la possibilité d'accueillir un lit pour enfant de moins de 2 ans fourni par l'hôtelier (lit adapté aux normes NF) inclus au tarif de la chambre. Lorsque la composition familiale le nécessite, l'hôtelier met également à disposition des équipements adaptés aux jeunes enfants, tels qu'un matelas adapté, des barrières de sécurité pour lit ou tout équipement équivalent permettant de garantir leur sécurité et leur confort.
- ***Chauffe-biberon et bouilloire*** : l'hôtelier autorise les occupants à utiliser un chauffe-biberon et une bouilloire dans leur chambre.
- ***Mobilier*** : la chambre est équipée d'une table, d'une chaise, de rangements, d'une 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.

**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 par la suite à la réalisation toutes les deux semaines du ménage dans les chambres, ainsi qu'au changement des draps et serviettes a minima toutes les deux semaines. 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.
- ***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 dans les chambres, les hôteliers mettent à disposition des hébergés à minima un ou plusieurs points de réchauffage (micro-ondes et/ou plaques de cuisson). Ces points de réchauffage sont accessibles facilement. 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.

**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 met en œuvre une démarche préventive et curative de lutte contre les nuisibles. Il assure un traitement de désinsectisation adapté en faisant appel, si nécessaire, à une entreprise agréée et certifiée. Des actions préventives sont réalisées autant que nécessaire et au minimum une fois par an. En cas d'infestation avérée ou suspectée, le titulaire met en œuvre sans délai les mesures adaptées. Lorsque la désinsectisation est effectuée par une entreprise extérieure, le titulaire tient à disposition du contractant le contrat en cours de validité ainsi que les justificatifs d'intervention, notamment lors des visites de l'établissement, et les communique à première demande.

### 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 :

**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, 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, composée par exemple 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 ;
  - La cuisine commune est accessible sur une plage horaire raisonnable (ex : de 6h à 22h).
  - 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*).

- ***Réfrigérateurs*** : chaque chambre est équipée d'un réfrigérateur dans la mesure du possible. A 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.
- ***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*** : la mise à disposition d'une laverie au sein de l'établissement ou la prise en charge partielle ou totale de l'accès à une laverie de proximité est valorisée. Les modalités d'accès au service (équipements disponibles, fréquence d'utilisation, participation financière éventuelle) sont précisées dans l'offre.

Numérique :

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

**Insertion dans le tissu socio-économique 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.

**Aménagement** :

- ***Espaces partagés*** : par exemple : 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)*** : par exemple : télévision, chaise-bébé, équipements ménagers, aspirateurs, fer à repasser, produits d'hygiène, *etc.*

**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).

## Section 3 : Modalités particulières d'exécution des prestations d'hébergement

### 3.1 Référent opérationnel de l'établissement

Le titulaire désigne un référent opérationnel pour les services de l'État, le SIAO et les partenaires intervenant auprès des personnes hébergées. Les coordonnées de ce référent sont transmises au SIAO dès le démarrage du marché et sont tenues à jour par le titulaire en cas de modification.

### 3.2 Signalement des situations à risque

Le titulaire met en place une procédure de signalement accessible aux personnes hébergées et informe sans délai le SIAO ou tout organisme désigné par l'État de tout événement grave affectant la sécurité, la santé ou la vulnérabilité des occupants dans les conditions prévues à l'article 6.1 du CCAP.

### 3.3 Protection de l'enfance et sécurité des familles

Le titulaire veille à la sécurité des enfants accueillis au sein de l'établissement, notamment par la sécurisation des fenêtres en étage, le stockage sécurisé des produits dangereux et la prévention des risques domestiques.

### 3.5 Information des personnes hébergées

Les numéros d'urgence, les consignes de sécurité, les coordonnées du référent de l'établissement ainsi que les principales informations relatives à l'accompagnement social sont affichés dans un espace accessible aux personnes hébergées.

## Section 4. Clauses environnementales

### 4.1 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 écoresponsable. 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).

### 4.2 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).

### 4.3 Énergie

L'établissement privilégie une démarche permettant de contribuer aux objectifs de réduction des consommations énergétiques. À titre d'exemple, des sensibilisations auprès des personnes hébergées visant à limiter la consommation de fluides (énergie et eau) peuvent être organisées.

### 4.4 Suivi des actions

Les actions relevant de la clause environnementale feront l'objet d'un suivi et les éléments suivants sont à communiquer au GIP SIAO 35 sur demande :

— Actions prises à l'égard des personnes hébergées en période de canicule
— Actions prises pour la maîtrise des consommations énergétiques et d'eau
— Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) si réalisé
— Consommation d'électricité et/ou de gaz annuelle de l'établissement au $m^2$
— Consommation d'eau annuelle en $m^3$
— Coût de l'énergie

### 4.5 Contrôle de l'exécution et qualité des prestations

Les contrôles peuvent porter notamment sur :

- Les contrôles l'état des chambres et des parties communes ;
- l'hygiène et la sécurité des locaux ;
- le bon fonctionnement des équipements ;
- le respect des conditions d'accueil prévues au présent marché ;
- la prise en compte des besoins spécifiques des personnes hébergées.

Le titulaire met en œuvre, dans les meilleurs délais, les mesures correctives demandées à l'issue de ces contrôles lorsqu'un manquement aux exigences du présent CCTP est constaté. Il informe le GIP SIAO 35 des actions entreprises pour remédier aux dysfonctionnements identifiés.

**Annexe :**

- Calcul des surfaces