



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Espace

Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires de Lille

Accord-cadre de services

Prestations de nettoyage ponctuel Lille

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Référence de la procédure :

26.Z du 29/06/2026

Procédure de passation : appel d'offres ouvert

Table des matières

Article 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE	4
1.1 Généralités	4
1.2 Obligations du titulaire.....	4
1.3 Nature et définition des prestations	4
1.4 Occupation des locaux	5
Article 2 – QUALITÉ ET FINALITÉ DES PRESTATIONS	5
2.1 Aspect	5
2.2 Confort.....	5
2.3 Hygiène et respect du développement durable.....	6
2.4 Propreté.....	6
Article 3 – EXIGENCES LIÉES A CERTAINES PRESTATIONS	6
3.1 Éclairage des locaux.....	6
3.2 Fermeture des locaux.....	6
3.3 Évacuation des déchets	7
3.4 Appareils électroménagers, machines et équipements.....	7
3.5 Changement du linge	7
3.6 Prestation de vitrerie.....	7
3.7 Traitements des sols.....	8
3.8 Traitement des moquettes et tapis.....	8
3.9 Désinfection des locaux.....	9
3.10 Nettoyage de bassin extérieur	9
3.11 Nettoyage des cuisines en restauration collective.....	9
Article 4 – ORGANISATION ET PLANIFICATION	9
4.1 Accès aux locaux.....	9
4.2 Planning d’intervention	10
4.3 Encadrement du personnel	10
Article 5 – SUIVI ET CONTRÔLE DES PRESTATIONS	10
5.1 Réunion de démarrage.....	10
5.2 Contrôle des prestations	11
Article 6 – ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL ET PRODUITS.....	11
6.1 Produits de nettoyage écoresponsables	11
6.2 Équipement et tenue vestimentaire	12

6.3 Matériels écoresponsables.....	12
6.4 Consommables	13
Article 7 – COMPORTEMENT DES INTERVENANTS.....	13

Article 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

1.1 Généralités

Le présent accord-cadre a pour objet des prestations de nettoyage ponctuel au sein des établissements de la métropole lilloise gérés par le Crous de Lille. Ce marché est un contrat avec obligation de résultat.

Ces prestations comprennent du nettoyage de chambres ou de logements, de parties communes y compris cuisines et sanitaires collectifs, de salles de restauration, de plateaux techniques, des extérieurs, des vitreries (internes, externes dont accès difficile).

Ces prestations sont limitées dans le temps, au maximum 3 mois consécutifs par type de prestation.

Toute exécution de prestation devra se faire dans les règles de l'art par du personnel qualifié. Le titulaire du marché a obligation de connaître et faire appliquer la réglementation liée à son activité.

1.2 Obligations du titulaire

Conformément à l'article 121-3 du Code Pénal, le titulaire est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit.

En cas d'arrêt maladie, d'absence, le titulaire est tenu d'assumer la continuité des prestations dans leur globalité.

Les personnels désignés ne pourront exercer qu'après agrément du bénéficiaire, qui peut refuser sans avoir à fournir les motifs.

1.3 Nature et définition des prestations

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux. Ces prestations sont de 7 (sept) types :

- *prestation de base* : correspond à la « recouche hôtelière », elle comprend l'aération des locaux, le vidage et nettoyage des poubelles, la désinfection des sanitaires, douches et robinetterie, balayage de la chambre et de la salle de bains (cf. annexe « Descriptions des prestations ») ;

- *changement du linge de lit et / ou du linge de toilette* : retrait du linge sale (draps, couvertures, taies d'oreiller, couvre-lits, couette, serviettes, ...) et évacuation dans le local lingerie (cf. [article 3](#)) ;

- *remise à blanc* : correspond à la prestation de base « recouche hôtelière » avec changement des effets de couchage (drap housse, drap plat, taies, ...) et des serviettes de toilettes, réfection totale des couchages, collecte des linges sales vers le local lingerie (cf. annexe « Descriptions des prestations ») ;

- *nettoyage approfondi* : opération qui consiste au nettoyage complet du local et à sa désinfection (cf. annexe « Descriptions des prestations ») ;

- *désinfection des locaux* : désinfection (champignons, bactéries, parasites, virus, ...) des locaux, des surfaces, de tous les points de contact par nébulisation, par pulvérisation ou par bio nettoyage en fonction des espaces à traiter (cf. [article 3](#)) ;

- *prestation de vitrerie*: nettoyage des vitres intérieures et extérieures y compris encadrement et poignée, en apportant la transparence et l'absence de trace tant sur la vitrerie que sur son encadrement, avec ou sans moyen d'élévation (cf. article 3) ;

- *nettoyage des extérieurs* : ramassage des déchets (bordures, emplacements, abords des bâtiments) et nettoyage des parkings, des allées, des bassins (cf. article 3).

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des contraintes liées à la réalisation des prestations. Si le résultat n'est pas atteint, le titulaire s'engage à mettre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation, à ses frais et sans modification du prix du marché.

1.4 Occupation des locaux

Les interventions seront effectuées en site occupé à l'exception des restaurants (prestations pendant les horaires de fermeture).

Les logements, objets de la prestation, sont généralement inoccupés.

Les jours exceptionnels de fermeture seront communiqués au préalable au représentant du titulaire.

Article 2 – QUALITÉ ET FINALITÉ DES PRESTATIONS

Le titulaire de l'accord-cadre devra respecter les règles de sécurité interne aux locaux.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Les prestations devront répondre à l'état de l'art de la propreté notamment sur les aspects suivants :

2.1 Aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la 1^{ère} impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. L'aspect des prestations doit donc être impérativement satisfaisant pour être adaptées aux lieux.

2.2 Confort

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs olfactifs, tactiles, auditifs et de la sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent supprimer les odeurs dues aux souillures de différentes natures (odeurs d'urine ou d'excrément, de moisissures, etc.).

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif perturbant l'environnement.

En ce qui concerne la sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage devront être sélectionnés afin que ces derniers n'offrent aucun risque de glissade dangereuse, ni aucune réaction cutanée pour le personnel et le public. Par ailleurs, les prestations ne devront pas utiliser de produits susceptibles d'être non conformes avec la nature des locaux ou les normes réglementaires en vigueur.

2.3 Hygiène et respect du développement durable

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives 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. Dans certains cas, le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants.

Le prestataire devra s'attacher à respecter les dispositions du Code du travail en la matière, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes inadaptées ou de produits nocifs.

2.4 Propreté

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 toute tâche, de toute souillure.

Article 3 – EXIGENCES LIÉES A CERTAINES PRESTATIONS

3.1 Éclairage des locaux

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. Il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local.

Le titulaire veillera également à bien éteindre les locaux à la fin du nettoyage si nécessaire.

3.2 Fermeture des locaux

A la fin de l'intervention du prestataire, le titulaire vérifiera que les fenêtres et les portes d'accès soient bien fermées.

Tous les locaux trouvés fermés devront être refermés.

3.3 Évacuation des déchets

Toutes dispositions seront prises pour se conformer aux instructions données en matière de tri des déchets.

Les cendriers devront également être vidés et nettoyés.

Sont inclus dans les prestations, l'acheminement des déchets jusqu'aux containers prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés et dans le respect de la collecte interne au bâtiment.

3.4 Appareils électroménagers, machines et équipements

Le nettoyage intérieur / extérieur des appareils électroménagers (four micro-ondes, réfrigérateur, hotte, plaque de cuisson, etc.), des machines et équipements (cuisine professionnelle) peut être réalisé par le titulaire dans le cadre de certaines prestations.

3.5 Changement du linge

Cette prestation ne peut être commandée seule. Elle vient compléter une prestation de base ou une prestation de nettoyage approfondi.

3.6 Prestation de vitrerie

Il est entendu que le nettoyage des vitres inclus l'encadrement et les poignées. Seules les surfaces extérieures et leurs faces intérieures au bâtiment relèvent de la prestation de vitrerie.

Le titulaire a à sa charge toutes les démarches pour l'obtention des autorisations administratives nécessaires. En cas d'intervention sans les autorisations adéquates, il s'expose aux pénalités prévues à l'article 10 du C.C.A.P.

Avant l'installation du chantier, le titulaire doit prévenir le bénéficiaire des dates d'arrivée des matériels, des équipements et des agents afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour faciliter l'accès au chantier et en assurer le bon déroulement. L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le bénéficiaire. A noter que les interventions dans les restaurants universitaires devront se faire en dehors des heures de service.

Le prestataire doit, s'il est nécessaire, assurer à ses frais, par bâches ou toiles, toutes les protections nécessaires des sols, surfaces, meublants, rideaux et de tous objets meublants appartenant au bénéficiaire.

Dans le cas des travaux en hauteur, le titulaire analyse les risques liés à ces tâches et met à disposition de son personnel tous les équipements individuels adaptés conformément à la législation. Le prestataire vérifie, notamment, le bon fonctionnement et la conformité des nacelles avant chaque utilisation.

Le personnel spécialisé assurant le nettoyage des vitres et, notamment, par alpiniste doit être équipé de harnais de sécurité qu'il est tenu de raccorder aux « lignes de vie » ou aux points d'ancrages selon les règles de l'art et pendant toute la durée des prestations sur le bâtiment du bénéficiaire.

Il doit également utiliser tous les produits de nettoyage nécessaires, selon l'état des surfaces vitrées à nettoyer, aussi bien pour les verres clairs, spéciaux ou dépolis. Les produits employés sont choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages.

Après la réalisation de la prestation, aucune coulure n'est tolérée.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après une intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le bénéficiaire.

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution proprement dite de la prestation est gratuitement mise à disposition du prestataire sur le chantier.

3.7 Traitements des sols

Dans le cadre du nettoyage courant, les bénéficiaires peuvent solliciter une prestation de traitement des sols plastiques et / ou des sols carrelés.

Après un décapage, le titulaire appliquera, en fonction de la nature du sol, un traitement visant à protéger le sol contre les agressions chimiques ou mécaniques.

3.8 Traitement des moquettes et tapis

Dans le cadre du nettoyage courant, les bénéficiaires peuvent solliciter une prestation de traitement de rénovation des moquettes et tapis.

Après une aspiration, le titulaire procédera, en fonction de la nature du sol et du degré de salissure, au shampouinage ou un nettoyage par injection, brossage et extraction des moquettes et / ou tapis.

3.9 Désinfection des locaux

Le titulaire devra assurer une désinfection de toutes les surfaces (sols, meubles, parois hors fenêtres, ...) et de tous les points de contact (interrupteurs, poignées de porte, plans de travail, endroits où les usagers / agents posent les mains, chaises, poignées de tiroirs, combinés téléphoniques, rampes d'escaliers, hygiaphones, ...).

3.10 Nettoyage de bassin extérieur

Le restaurant universitaire l'Epi à Loos est partiellement entouré d'un bassin en pierre.

Après vidange du bassin par le bénéficiaire, le titulaire assure l'entretien de ce dernier par un nettoyage haute pression.

3.11 Nettoyage des cuisines en restauration collective

Le but est d'assurer l'hygiène des matériels qui entrent directement ou indirectement en contact avec les aliments et de garder sain l'environnement des aliments.

En restauration collective, la réglementation impose un nettoyage, un dégraissage et la désinfection des matériels dès lors qu'il y a contact avec des personnes et des denrées alimentaires. Le titulaire utilisera des produits labellisés « contact alimentaire ».

La prestation est un nettoyage intensif, complet des installations, du sol au plafond, visant une remise à niveau de propreté des plateaux techniques.

Article 4 – ORGANISATION ET PLANIFICATION

4.1 Accès aux locaux

Les prestations seront exécutées en tenant compte des contraintes inhérentes à la fréquentation des locaux. Elles ne doivent pas nuire aux occupants.

Un badge d'accès ou un jeu de clés nécessaire à l'ouverture des locaux et des logements sera fourni à l'ensemble des personnels intervenant sur le site. Un procès-verbal sera dressé lors de la remise de ces moyens d'accès au moment de la prise en charge de la prestation et en fin de prestation.

Le titulaire prend en charge la responsabilité de ces badges et clés. Il en assurera la garde et en assumera toutes les conséquences en cas de non-respect des règles de garde et d'utilisation. Il s'engage à signaler toute perte ou vol. Ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au titulaire (cf. article 10 « pénalités » du C.C.A.P.).

4.2 Planning d'intervention

Dans le cadre de son obligation de résultat, le titulaire déterminera le nombre d'heures d'intervention et le nombre de personnels nécessaires à la bonne exécution des prestations. Le Crous s'engage à ne pas commander de mission inférieure à une heure.

Ce planning devra être remis pour validation par le Crous dans les 5 (cinq) jours ouvrés qui suivent la réception du bon de commande à l'exception des situations d'urgence sous 24 heures. En cas de désaccord, le titulaire s'engage à proposer un nouveau planning en concertation avec le bénéficiaire.

Pour certaines prestations de vitreries, il sera demandé au titulaire de confirmer les dates au plus tard 8 (huit) jours avant intervention. Les dates pourront être anticipées ou décalées après accord des deux parties.

Le titulaire sera responsable du respect des règles de sécurité inhérentes à l'exécution des prestations.

4.3 Encadrement du personnel

Le titulaire devra désigner et transmettre les coordonnées d'un référent (chef d'équipe) responsable de l'équipe d'intervention, de la qualité d'exécution et de l'application de la réglementation en matière de sécurité du travail et du respect des clauses des cahiers des charges du présent accord-cadre.

L'agent responsable sera nominativement désigné et les modalités pour le joindre seront fournies au bénéficiaire dans les 5 (cinq) jours ouvrés qui suivent la réception du bon de commande à l'exception des situations d'urgence, sous 24 heures.

En cas de vacance de poste, pour quelque raison que ce soit, le titulaire devra impérativement pourvoir au remplacement de l'agent responsable de l'encadrement et communiquer au Crous ses nouvelles coordonnées.

Article 5 – SUIVI ET CONTRÔLE DES PRESTATIONS

L'accompagnement, depuis la mise en route jusqu'au constat de la réalisation qualitative et quantitative, de chaque prestation, sera effectué par des agents représentant le pouvoir adjudicateur.

5.1 Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage sera organisée avant le commencement d'exécution des prestations entre le titulaire de l'accord-cadre et le bénéficiaire.

A cette occasion, un état des lieux sera réalisé, une liste des agents sera fournie afin de procéder au paramétrage des badges et un plan de prévention sera rédigé.

5.2 Contrôle des prestations

Les contrôles qualité sont contradictoires entre le bénéficiaire et le titulaire. Toutefois, un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci n'est pas présent.

Ces contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Les contrôles sont de deux types :

- 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,
- Les contrôles finaux : ils ont lieu en fin de prestation et ont pour objet de vérifier que les prestations ont été réalisées conformément au cahier des charges, noter les dysfonctionnements relevés, noter les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés.

Sans préjudice de l'application des réfections ou des pénalités, tout contrôle négatif doit obligatoirement faire l'objet d'actions correctives par le titulaire et doit être suivi d'un nouveau contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

Article 6 – ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL ET PRODUITS

Pour l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire fournit les équipements, matériels, fournitures et produits qu'il a lui-même définis dans le cadre de réponse technique.

6.1 Produits de nettoyage écoresponsables

Les agents d'entretien doivent disposer de produits d'entretien en quantité suffisante pour travailler dans des conditions optimales.

Le titulaire s'engage à utiliser des produits conformes aux exigences suivantes :

- Produits concentrés fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact ;
- Produits à taux de biodégradabilité élevé ;
- Produits conditionnés dans des emballages recyclés ou produits fournis dans un conditionnement rechargeable afin de limiter les quantités d'emballage ;
- Produits disposant d'un Ecolabel européen ou équivalent pour les nettoyages multi usages et les nettoyeurs pour sanitaires.

Les produits écoresponsables devront répondre aux normes françaises et européennes. Il est formellement interdit de transvaser des produits de nettoyage dans des contenants non identifiés.

Les produits doivent être composés de manière à assurer une bonne conservation des surfaces traitées et ne pas détériorer les sols.

Les produits utilisés pour les sanitaires doivent être bactéricides, fongicides, virucides et désodorisants. Les produits utilisés pour les plateaux techniques doivent être agréés pour le contact alimentaire.

Les produits biocides devront être certifiés par la DRAAF.

Le titulaire devra fournir la liste des produits qu'il utilise, leur fiche technique et leur fiche de données sécurité. A chaque changement de produit, le titulaire s'engage à transmettre une mise à jour de la liste accompagnée des fiches techniques et des fiches de données sécurité.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier que les produits utilisés lors des prestations correspondent bien à la liste déclarée, que l'étiquetage des emballages est conforme à la réglementation.

Tout dommage causé aux installations et équipements par les produits du prestataire sera mis à sa charge.

6.2 Équipement et tenue vestimentaire

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel des équipements, matériels de protection et des vêtements de travail adaptés en bon état, et permettant de les identifier comme relevant du titulaire.

Aucun salarié non identifiable ne sera accepté sur site.

Aucun équipement ne doit être abandonné ou laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions.

6.3 Matériels écoresponsables

Le titulaire s'engage à fournir le matériel et les consommables nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre. Les matériels devront être en parfait état de fonctionnement, conformes aux exigences de développement durable (économes en énergie et eau) et à la législation en vigueur. Ils devront être maintenus constamment en bon état de marche.

Le prestataire adaptera son matériel aux caractéristiques électriques existantes. Il devra fournir les rallonges, prolongateurs et fiches nécessaires. Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne peut être modifié.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit. Le branchement sur les RIA est également proscrit. Tout dommage causé aux installations et équipements par l'utilisation d'une machine non-conforme sera facturée au titulaire de l'accord-cadre.

Le titulaire utilise le matériel et les consommables sous sa propre responsabilité et devra répondre de tout dommage matériel ou corporel provenant de leur usage.

Le titulaire doit présenter au responsable de site, sur simple demande verbale, les notices techniques précisant les performances énergétiques et sonores de ces matériels, pour vérification de conformité.

6.4 Consommables

Le titulaire s'engage à fournir les sacs poubelles nécessaires pour l'ensemble des poubelles et corbeilles.

Article 7 – COMPORTEMENT DES INTERVENANTS

Les agents du titulaire devront avoir un comportement irréprochable. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser l'accès à un intervenant dont il estimera que son comportement n'est pas adéquat. Le Crous se réserve également le droit d'éviction d'un salarié du titulaire pour insubordination, incapacité ou défaut de probité, sans que le titulaire ne puisse réclamer d'indemnité.

Dans ce cas, le titulaire devra remplacer au plus vite l'agent et respecter eu mieux les plannings établis.