



**PRÉFET
DE LA RÉGION
PAYS DE LA LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Accord-cadre

Prestations de nettoyage des locaux des services et établissements publics de l'État en Pays de la Loire

Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)

Référence : 2026_SGAR_PDL_NETTOYAGE

Accord-cadre passé en vertu des articles R2124-2, 1^o et R2161-2 à R2161-5 (appel d'offres ouvert), ainsi que R2162-1 à -9 et -13 à 14 (accord-cadre mixte exécuté au moyen de marchés subséquents et de bons de commande) du code de la commande publique.

Pouvoir Adjudicateur : L'État

Représentant du Pouvoir Adjudicateur : Le préfet de la région Pays de la Loire, préfet de Loire-Atlantique.

Ce document comporte les annexes suivantes :

Annexe 1 : Conditions générales d'exécution ;

Annexe 2 : Descriptif des zones à nettoyer ;

Annexe 3 : Modèle de fiche Marene ;

Annexe 4 : Modèle de PV d'état des lieux de propreté ;

Annexe 5 : Modèle de fiche de contrôle qualité des prestations courantes ;

Annexe 6 : Modèle de bon d'admission des prestations exceptionnelles.

TABLE DES MATIERES

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
2. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS	3
2.1. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DES PRESTATIONS.....	3
2.2. ZONES A NETTOYER.....	3
2.3. DESCRIPTION DES ZONES ET SITES A NETTOYER – FICHE MARENE.....	4
2.4. ZONES ET PRESTATIONS EXCLUES DU MARCHÉ.....	4
3. NATURE ET FREQUENCE DES PRESTATIONS.....	5
3.1. PRESTATIONS COURANTES DE NETTOYAGE	5
3.1.1 PRESTATIONS PREALABLES AU DEMARRAGE DU NETTOYAGE COURANT.....	5
3.1.1.1 ETAT DES LIEUX DU/DES SITE(S) DU MARCHÉ	5
3.1.1.2 LE DOSSIER D'EXPLOITATION.....	7
3.1.1.3 FREQUENCE DES PRESTATIONS COURANTES	8
3.1.1.4 PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE INCLUSES DANS LE FORFAIT	8
3.1.1.5 AUTRES PRESTATIONS COURANTES SUBORDONNEES AU CHOIX DU SERVICE BENEFICIAIRE	9
3.1.1.6 FOURNITURE ET MISE EN PLACE DE CONSOMMABLES SANITAIRES	9
3.1.1.7 COLLECTE DES DECHETS	11
3.2. PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES.....	12
3.2.1 CONSISTANCE DES PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES.....	12
3.2.1.1 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES DE NETTOYAGE DES LOCAUX (ANNEXE 2 A L'ACTE D'ENGAGEMENT)	13
3.2.1.2 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES DE REMISE A NIVEAU DE PROPRETE (ANNEXE 3 A L'ACTE D'ENGAGEMENT).....	14
3.2.1.3 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES DE GESTION DES DECHETS DANS LE CADRE D'UNE COLLECTE SELECTIVE (ANNEXE 4 A L'ACTE D'ENGAGEMENT).....	14
3.2.1.4 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES DE DESINFECTION-DECONTAMINATION (ANNEXE 5 A L'ACTE D'ENGAGEMENT).....	15
3.2.2 FREQUENCE DES PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES	16
4. MODALITÉS D'ÉTABLISSEMENT DU MONTANT DES COMMANDES.....	16
4.1. PRESTATIONS COURANTES DE NETTOYAGE	16
4.2. PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES DE NETTOYAGE	17
4.2.1. LE DEVIS.....	17
4.2.2. DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES.....	17

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux et certains logements de service ou de fonction (notamment les parties communes) des services et établissements publics de l'État dans la région des Pays de la Loire.

Les prestations demandées sont :

- le nettoyage des locaux ;
- le nettoyage des surfaces vitrées ;
- la fourniture des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin ;
- la mise en place des consommables sanitaires.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les spécifications techniques relatives aux prestations et s'articule avec les autres documents.

Dès lors qu'un délai est dépassé, les pénalités prévues dans le présent accord-cadre pourront être appliquées (CCAP, annexe 5).

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 1 de l'annexe 1 au présent CCTP.

2. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

2.1. Périmètre géographique des prestations

Le lieu d'exécution des marchés est constitué par un ensemble de sites situés dans les départements de la région des Pays de la Loire, c'est-à-dire dans les départements de la Loire-Atlantique, du Maine-et-Loire, de la Mayenne, de la Sarthe et de la Vendée.

Les stipulations du présent CCTP s'appliquent également aux ajouts de sites et de nouvelles surfaces situés dans le périmètre géographique de l'accord-cadre, quel que soit le mode d'exécution (marché subséquent ou bon de commande).

2.2. Zones à nettoyer

Les locaux ont été découpés en 10 zones-types (cf. annexe 2 au présent CCTP) :

- Zone 1 : accueil et zones attenantes (rampes, perron, etc.) ;

- Zone 2 : sanitaires et assimilés ;
- Zone 3 : espace repas (salle de pause, coin repas, tisanerie, salle de restauration) ;
- Zone 4 : bureaux (dont les laboratoires, espaces de travail, etc.) ;
- Zone 5 : circulations ;
- Zone 6 : escaliers intérieurs ;
- Zone 7 : locaux divers ;
- Zone 8 : extérieurs et sous-sols ;
- Zone 9 : locaux sensibles ;
- Zone 10 : vitrerie.

2.3. Description des zones et sites à nettoyer – Fiche Marene

Les caractéristiques des prestations demandées sont indiquées dans le présent CCTP et dans la fiche Marene du site concerné par les prestations de nettoyage.

Cette fiche de recensement contient :

- Une date de début d'exécution des prestations qui sera ajustée au moment de la passation du marché subséquent.
- le descriptif des locaux : surfaces (sol, cloisons et portes vitrées, vitrerie) à nettoyer, nature des surfaces et revêtements ;
- les surfaces des vitres accessibles et non accessibles ;
- le nombre d'appareils sanitaires existants (et à installer le cas échéant), les équipements sanitaires nécessitant la fourniture de consommables ;
- les besoins courants et leur fréquence de passages (journalière ou hebdomadaire) ;
- les spécifications propres au site, dérogeant aux dispositions du présent CCTP, le cas échéant.

Un modèle vierge de fiche Marene des sites est joint au présent CCTP (cf. annexe 3 au présent CCTP).

Le coût forfaitaire des prestations courantes est établi sur la base des dispositions du présent CCTP et des indications recensées dans les fiches Marene des sites. **En cas de contradiction, ce sont les indications de la fiche qui prévalent.**

2.4. Zones et prestations exclues du marché

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds, faux-plafonds ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage des cuisines ;

- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

3. NATURE ET FREQUENCE DES PRESTATIONS

Le présent accord-cadre donnera lieu d'une part à des prestations dites « courantes » et d'autre part à des prestations spécifiques et exceptionnelles.

3.1. Prestations courantes de nettoyage

Les prestations courantes sont celles indiquées dans la fiche Marene.

Le service bénéficiaire indique dans sa fiche Marene la fréquence de passages dont il a besoin ; ce document joint au marché subséquent a valeur contractuelle et engage le titulaire du lot concerné. La même fiche précise toutes les spécifications à prendre en compte par le titulaire. **En cas de contradiction, ce sont les dispositions du marché subséquent et de la fiche Marene qui l'emportent sur les stipulations du CCTP.**

3.1.1 Prestations préalables au démarrage du nettoyage courant

Les prestations préalables au nettoyage courant des locaux sont :

3.1.1.1 Etat des lieux du/des site(s) du marché

Le titulaire procède à un état des lieux du ou des sites se rattachant au marché, après avoir pris rendez-vous avec l'administration. **Cette formalité est obligatoire.** Elle est l'occasion de rédiger le plan de prévention et permet de préparer le dossier d'exploitation (cf. *infra* article 3.1.1.2).

Le titulaire est accompagné par la personne en charge d'encadrer l'équipe affecté au site ; en son absence, il est réputé avoir été parfaitement informé de l'état et de la configuration du site.

Lors de cette formalité et de la réunion qui en découle, le titulaire et l'administration échangent, entre autres sujets, sur les points suivants :

- le calendrier prévisionnel des contrôles ;
- les noms et coordonnées des contacts respectifs de l'entreprise et de son client ;
- le local où le titulaire peut entreposer son matériel sur le site, s'il est disponible.

L'état des lieux initial à lieu **au plus tard 14 jours calendaires** après la notification du marché subséquent. Il porte sur la totalité ou sur une partie des locaux et fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer à l'administration les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

À défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

Clause d'ajustement des prestations suite à l'état des lieux initial

Activation de la clause

Cette clause d'ajustement peut est activée **uniquement lors de l'état des lieux initial** réalisé conjointement par le titulaire et le service bénéficiaire. L'état des lieux doit être finalisé dans un délai de 14 jours à compter de la notification du marché subséquent.

Objet de la clause

La présente clause vise à ajuster les prestations de nettoyage en fonction des besoins exprimés dans la fiche Marene, tout en respectant les prix plafonds définis dans l'accord-cadre.

Modalités d'ajustement

1. **Identification des besoins** : Les besoins exprimés dans la fiche MARENE sont analysés conjointement. Toute modification nécessaire est consignée dans un rapport contradictoire signé par les deux parties.
2. **Seuil de tolérance** : Les ajustements qui entraînent une variation financière inférieure ou égale à 10 % du montant initial des prestations (par exemple, en cas de modification du nombre d'appareils ou de surfaces à nettoyer) sont réalisés sans incidence financière sur le prix forfaitaire.
3. **Respect des prix plafonds** : Les ajustements dépassant le seuil de 10 % doivent être conformes aux prix unitaires et plafonds définis dans l'accord-cadre. Le titulaire dispose d'un délai de 10 jours calendaire pour proposer un chiffrage conforme.
4. **Validation des ajustements** : Le service bénéficiaire dispose d'un délai de 10 jours calendaire pour valider ou demander des modifications au chiffrage proposé par le titulaire. En cas de désaccord, les parties s'efforcent de trouver une solution à l'amiable dans un délai de 15 jours calendaires.

Formalisation des ajustements Les ajustements validés sont formalisés par la mise à jour de la fiche Marene.

3.1.1.2 Le dossier d'exploitation

1. Définition et contenu

Un dossier d'exploitation est un ensemble de documents opérationnels et techniques remis par le titulaire d'un marché de nettoyage à l'acheteur public. Ce dossier formalise les méthodes, les procédures, les plannings, et les outils nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage. Il constitue une base de référence pour garantir la qualité, la conformité, et le suivi des prestations.

Le dossier d'exploitation inclut :

- **Les procédures et fiches de poste** : Ces documents détaillent les tâches spécifiques à réaliser par les agents de nettoyage, les méthodes à appliquer, et les équipements à utiliser.
- **Les plannings d'intervention** : cf. la fiche Marene (y compris pour la zone 10 : les vitres)
- **Les protocoles et modes opératoires** : Ils décrivent les techniques de nettoyage adaptées à chaque type de surface ou local (bureaux, sanitaires, espaces publics, etc.).
- **La liste des matériels et produits utilisés** : Cette liste inclut les équipements de nettoyage, les consommables, et les produits d'entretien, accompagnés de leurs fiches techniques et fiches de données de sécurité (FDS).
- **Les documents de suivi et de contrôle** : Cahiers de présence, registres de doléances, rapports périodiques d'activité, et autres outils permettant de vérifier la conformité des prestations.

2. Objectifs du dossier d'exploitation

Le dossier d'exploitation vise à :

- **Assurer la transparence** : Il permet à l'acheteur public de vérifier que les prestations sont réalisées conformément aux exigences du marché.
- **Faciliter le suivi et le contrôle** : Les documents inclus dans le dossier permettent de contrôler la qualité des prestations et d'identifier les éventuelles non-conformités.
- **Garantir la continuité des services** : En cas de changement de personnel ou de titulaire, le dossier d'exploitation constitue une base de référence pour assurer une transition fluide.

3. Obligations du titulaire

- **Délai de remise** : dans un **délai maximum de 20 jours calendaires suivant la date de l'état des lieux**, le titulaire remet sur site le dossier d'exploitation
- **Mise à jour** : Le dossier doit être régulièrement mis à jour pour refléter les évolutions des prestations ou des sites concernés.
- **Conformité** : Les documents inclus doivent être conformes aux normes en vigueur et aux spécifications du marché.

3.1.2 Fréquence des prestations courantes

Les prestations courantes de nettoyage sont exécutées selon des fréquences d'intervention indiquées dans la fiche Marene, et dans le respect des spécifications contenues dans cette fiche.

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans la fiche de poste de chaque agent de propreté, ces documents faisant partie du dossier d'exploitation du site.

Pour les sites dont la fréquence des prestations courantes est inférieure à 5 fois/semaine, l'administration peut obtenir du titulaire une augmentation de la fréquence d'intervention dans la zone sanitaire jusqu'à obtenir une fréquence quotidienne d'intervention dans cette zone (cf. fiches Marene).

À cet effet, le représentant du pouvoir adjudicateur dispose de deux possibilités :

soit émettre un bon de commande pour prestation exceptionnelle (article 3.2 du présent CCTP et annexe 2 à l'acte d'engagement) d'une durée minimum de 12 mois ;
soit, après une modification du marché subséquent, inscrire la prestation quotidienne sanitaire dans la fiche Marene du site.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages hebdomadaires. Ces tableaux expliquent, pour chaque type de zone, les tâches à réaliser par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées.

NOTE IMPORTANTE

Dans sa fiche Marene (spécifications/ dérogations), le service bénéficiaire peut modifier le contenu des tâches ou leur fréquence en cours d'exécution. Dans ce cas, le titulaire ajuste son forfait aux spécificités ajoutées, ou retranchées, par le service.

3.2.1.2 Prestations de nettoyage de la vitrerie incluses dans le forfait

Pour les vitres, les fréquences allant de 0 à 12 fois par an sont précisées dans la fiche Marene. Le coût de cette prestation est inclus dans le forfait.

Les prestations de nettoyage des vitres sont les suivantes :

- nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures accessibles (sans moyen d'élévation) ;
- nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures non accessibles (avec moyen d'élévation) ;

- nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures accessibles (sans moyen d'élévation) avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées ;
- nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures non accessibles (avec moyen d'élévation) avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées ;
- nettoyage des portes et guichets vitrés ;
- nettoyage des sas, des miroirs, des hublots et des cloisons vitrées 2 faces.

NOTE IMPORTANTE

Les prestations de nettoyage des vitreries susmentionnées sont incluses dans les prestations courantes, que les vitres soient accessibles, à l'intérieur ou non du bâtiment, ou qu'elles soient inaccessibles, à l'intérieur comme à l'extérieur.

Vitre accessible : Vitrerie située à une hauteur inférieure ou égale à 5 mètres (avec une perche) et dont la configuration et la méthodologie de nettoyage ne conduisent pas à l'utilisation de nacelles, alpinistes, perchistes ou autre moyen d'élévation.

Vitre inaccessible :

- vitrerie d'une hauteur inférieure à 5 mètres et dont la configuration (complexe) exige le recours à des nacelles, alpinistes ou perchistes ou tout autre moyen d'accès.
 - vitrerie située à une hauteur supérieure à 5 m et dont le nettoyage nécessite l'utilisation de moyens adaptés pour garantir une prestation de qualité (de nacelles, d'alpinistes ou de perchistes ou tout autre moyen d'accès).
- Ces prestations sont réalisées sur devis.

3.1.3 Autres prestations courantes subordonnées au choix du service bénéficiaire

Ces prestations concernent la fourniture et la mise en place de consommables sanitaires et la collecte sélective des déchets.

3.1.3.1 Fourniture et mise en place de consommables sanitaires

1. Approvisionnement et gestion des stocks Le titulaire du marché est tenu d'assurer la fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage. pour tous les sites qui en expriment le besoin dans leurs fiches Marene, onglet « Site – Bâtiment », et en fonction des éléments inscrits dans cette même fiche.

Le coût de la fourniture est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents, sur la base d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre de sanitaires.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- le savon liquide ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les sacs poubelles ;
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Le titulaire doit maintenir **un stock** suffisant sur site, permettant de couvrir les besoins pour une période minimale de **deux semaines**, hors période de pandémie. Ce stock doit être régulièrement contrôlé et réapprovisionné par le titulaire afin d'éviter toute rupture. En cas de rupture de stock, le titulaire sera tenu de rétablir l'approvisionnement dans un délai de 24 heures. Si la rupture de stock dépasse ce délai, des pénalités sont prévues (CCAP, annexe 5).

La mise en place des consommables sanitaires listés ci-dessus, dans les appareils et distributeurs dont la liste suit, est une prestation intégrée dans le forfait de prestations courantes pour tous les sites en exprimant le besoin.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Liste des appareils et distributeurs :

- distributeur papier hygiénique ;
- distributeur essuie-mains papier ou tissu ;
- distributeur de savon liquide ;
- distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les poubelles ;
- les conteneurs d'hygiène féminine ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Le titulaire est tenu de fournir des consommables sanitaires s'intégrant dans les supports existants. Le cas échéant, en accord avec le responsable du site, le remplacement des appareils existants est effectué sans supplément de prix.

La fiche Marene du site recense, d'une part, les appareils et distributeurs existants sur le site, et d'autre part, les appareils et distributeurs à installer (nouveau besoin uniquement). **La pose et la maintenance des appareils sont à la charge du titulaire sans supplément de prix.**

Afin de limiter la dégradation des supports, il doit respecter les consignes de pose données par le responsable de site et avoir obtenu l'accord préalable avant toute installation.

2. Stockage des consommables Les consommables doivent être stockés dans des locaux ou des placards fermant à clé, prévus à cet effet par le pouvoir adjudicateur.

3. Suivi et reporting Le titulaire est tenu de fournir au pouvoir adjudicateur (signataire du marché subséquent) un rapport mensuel détaillant l'état des consommations, des stocks et des commandes. Ce rapport doit inclure les quantités consommées par référence, les dates de réapprovisionnement, et les prévisions de consommation pour le mois suivant.

4. Responsabilité du titulaire Le titulaire est responsable de la gestion des stocks et doit garantir qu'aucune rupture de consommables ne survienne. En cas de rupture, le titulaire s'engage à fournir immédiatement les consommables manquants à ses frais. Toute rupture de stock non régularisée dans les 24h constatée par le pouvoir adjudicateur entraînera l'application de **pénalités** conformément aux dispositions du marché.

5. Qualité des consommables Les consommables fournis doivent être conformes aux normes en vigueur, respecter la biodiversité, être écolabellisés (Ecolabel Européen ou tout équivalent). Le titulaire doit fournir des consommables conformes à son mémoire technique.

Le titulaire doit fournir les fiches techniques et de sécurité des produits utilisés, ainsi que les certifications attestant de leur conformité aux exigences environnementales.

Les certificats ou justificatifs des écolabels en cours de validité. Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60 % atteint en 28 jours, conformément au règlement européen CE 648/2004. Le candidat devra fournir des preuves de conformité, telles que des fiches techniques.

Les produits concernés incluent :

- Nettoyants multi-usages et sanitaires.
- Désinfectants de surface.
- Chiffons, têtes de serpillières et accessoires textiles écoresponsables.
- Papiers absorbants, papier hygiénique et essuie-mains.
- Sacs poubelles.

6. Réapprovisionnement en cas de modification des besoins Le titulaire doit être en mesure d'ajuster les volumes de consommables en fonction des variations du nombre d'occupants (variation supérieure à 10% de manière pérenne). Toute modification des besoins doit être communiquée par le pouvoir adjudicateur au titulaire, qui devra s'y conformer dans un délai de 48 heures.

3.1.3.2 Collecte des déchets

La prestation de collecte et d'acheminement des déchets dans les containers prévus à cet effet est, par défaut, incluse dans le forfait des prestations courantes de nettoyage. Le service bénéficiaire pourra décider de ne pas retenir ces prestations dans sa fiche Marene. Les déchets concernés sont les papiers et le tout-venant. Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place à tout moment de l'exécution du marché.

Dans l'hypothèse où le service bénéficiaire souhaite mettre en place sur son site une collecte sélective des déchets (les papiers recyclables, les emballages carton, les déchets plastiques, les canettes en aluminium, les verres, les ordures ménagères, etc.), le prestataire s'engage à mettre à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les catégories de déchets triés au préalable par les agents du service bénéficiaire. De plus, le titulaire s'engage à ce que le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les contenants prévus à cet effet et mis à disposition par le service bénéficiaire selon la nature des déchets concernés.

La fiche Marene du site est par conséquent complétée par le service bénéficiaire en fonction des différents éléments de la collecte souhaitée. Dans la mesure où la fiche Marene est imprécise à ce sujet, le titulaire met en œuvre la collecte déjà réalisée par le service bénéficiaire si les éléments de précision sont apportés dans la partie « Site – Bâtiment » de la fiche.

En l'absence totale d'information, la collecte classique s'applique par défaut (tri à la source des papiers avec l'organisation d'une collecte indépendante des autres déchets).

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

Sont exclus de la collecte sélective des déchets :

- les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux ;
- les déchets d'activités de soin à risque infectieux (DASRI).

3.2. Prestations exceptionnelles

Les prestations exceptionnelles de nettoyage sont celles qui s'exécutent ponctuellement.

Concrètement, toutes les prestations hors forfait (hors fiches Marene) sont ainsi considérées comme des prestations exceptionnelles. Des prestations de nettoyage de vitrerie peuvent être commandées en prestations exceptionnelles, dès lors qu'elles ne sont pas déjà incluses dans le forfait.

Elles sont exécutées à la demande du service bénéficiaire et donnent lieu à l'émission de bon de commande. Leurs prix sont décrits en annexes 2, 3, 4 et 5 à l'acte d'engagement.

3.2.1 Consistance des prestations exceptionnelles

Le présent accord-cadre couvre les prestations exceptionnelles de nettoyage des locaux, de remise à niveau de propreté, de gestion des déchets dans le cadre de la collecte sélective, de prestations exceptionnelles de désinfection-décontamination.

3.2.1.1 Prestations exceptionnelles de nettoyage des locaux (annexe 2 à l'acte d'engagement)

Les prestations exceptionnelles de nettoyage des locaux sont les suivantes :

- shampouinage des moquettes ;
- balayage humide des sols ;
- aspiration des sols durs ;
- aspiration des moquettes et tapis ;
- dépoussiérage et lavage des sols ;
- lavage des sols ;
- lavage et détachage des sols ;
- nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints ;
- lavage par auto laveuse pour les sols cimentés ;
- mise en spray et lustrage des sols cirés ;
- mise en spray et lustrage des sols thermoplastiques ;
- mise en cire des parquets ;
- spray cristallisant des sols en pierre marbrière ;
- décapage et métallisation des sols thermoplastiques ;
- aspiration des revêtements textiles ou moquettes murales ;
- aspiration des cloisons en bois ;
- shampouinage à sec des faux-planchers informatiques ;
- lavage et décapage des taches de graisse et d'huile (zones de parking) ;
- dépoussiérage et lavage des stores extérieurs ;
- dépoussiérage et lavage des stores intérieurs ;
- fermeture des volets roulants (pendant l'intervention pour prestations courantes) ;
- essuyage des appareils et accessoires (téléphones, objets décoratifs, fontaines, panneaux, etc.) ;
- essuyage des parois verticales extérieures du mobilier ;
- finitions basses : Dépoussiérage et détachage des plinthes apparentes, piètements de meubles, pieds des fauteuils (chaises), rebords de fenêtre non encombrés, tuyauteries basses, radiateurs, convecteurs, mains courantes et garde-corps ;
- finitions hautes : Dépoussiérage des mobiliers d'une hauteur de 1,8 mètres de hauteur (étagères dégagées, dessus d'armoires, de portes non encombrées, toiles d'araignées, ...)
- lavage et désinfection des conteneurs à hygiène féminine, des faïences murales de protection, des balayettes et des portes brosses ;
- nettoyage des rampes et escaliers ;
- enlèvement des traces sur les interrupteurs et poignées de portes ;
- essuyage des cloisons, portes intérieures/ extérieures, signalétique et boutons d'appels intérieurs/ extérieurs ;
- ramassage des papiers et détritiques ;
- nettoyage des congélateurs ;
- nettoyage des réfrigérateurs ;
- nettoyage des glacières y compris des plaques eutectiques ;

- nettoyage et désinfection ;
- salage ;
- déneigement ;
- nettoyage ponctuel dans la zone sanitaire ;
- repasse sanitaire : approvisionnement en consommables sanitaires et retouches de nettoyage ;
- nettoyage dans la zone sanitaire pour augmentation de la fréquence de passage hebdomadaire jusqu'à obtenir une fréquence quotidienne (de 1 à 4 interventions supplémentaires hebdomadaires) ;
- **autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires.**

3.2.1.3 Prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté (annexe 3 à l'acte d'engagement)

Il s'agit des prestations de remise en état de propreté suivantes :

- remise à niveau de propreté des sols carrelés ;
- remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques ;
- remise à niveau de propreté des sols moquetés ;
- remise à niveau de propreté des sanitaires (sols / murs / plafonds / appareils) ;
- remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation ;
- lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines, etc.) ;
- lessivage fauteuil / siège plastique ;
- shampoing siège tissu ;
- lessivage armoire basse (extérieur) ;
- lessivage armoire haute (extérieur) ;
- lessivage bloc bureau/caisson ;
- lessivage rayonnage ;
- remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau ;
- remise à niveau de propreté des sols, parois verticales et horizontales ;
- remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales ;
- remise à niveau de propreté des sols moquetés, parois verticales et horizontales.

3.2.1.4 Prestations exceptionnelles de gestion des déchets dans le cadre d'une collecte sélective (annexe 4 à l'acte d'engagement)

Le titulaire s'engage à la demande de l'administration à mettre en œuvre les procédés propres à l'enlèvement, au transport, au traitement et à la valorisation des déchets pour un site ou un ensemble de sites.

- **Mise à disposition des corbeilles de bureaux adaptées et de conteneurs** : Le titulaire doit à la demande de l'administration, mettre à disposition les corbeilles de bureaux ou conteneurs appropriés en fonction de la nature et de la destination des déchets, dans le cadre d'un achat pour les corbeilles de bureaux.
- **Enlèvement et transport des déchets** : Après appel téléphonique ou courriel, le titulaire procède à l'enlèvement et au transport jusqu'au(x) lieu(x) de traitement des déchets dans un délai défini avec l'administration (hebdomadaire, mensuel, trimestriel). Il s'engage à rationaliser ses tournées. Le titulaire doit remettre à l'administration, à chaque passage, un bon d'enlèvement, numéroté précisant la nature, les quantités et la destination des déchets enlevés.
- **Valorisation des déchets** : Lorsque les infrastructures locales le permettent, le titulaire valorise les déchets dans le respect de la réglementation en vigueur, par réemploi, recyclage ou incinération avec récupération d'énergie. Il certifie valoriser ou faire valoriser ces déchets auprès de centres agréés.

3.2.1.5 Prestations exceptionnelles de désinfection-décontamination (annexe 5 à l'acte d'engagement)

Il s'agit de prestations de désinfection ou de décontamination (bactéries, virus) à réaliser dans des locaux pour lesquels des mesures exceptionnelles d'hygiène et de sécurité doivent être prises :

- lavage des sols avec produit désinfectant ;
- décontamination de sols, murs et toutes surfaces de contact ;
- prestations courantes de nettoyage avec emploi de produits désinfectants par substitution des produits courants ;
- désinfection quotidienne des points de contact sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, rampes d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseurs et composants des halls d'accueil) ;
- prestations courantes de nettoyage avec emploi de produits désinfectants par substitution des produits courants et désinfection quotidienne des points de contact sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, rampes d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseurs et composants des halls d'accueil) ;
- prestations courantes de nettoyage avec emploi de produits désinfectants par substitution des produits courants et renforcement des prestations par le doublement de la désinfection quotidienne des points de contact sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, rampes d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseurs et composants des halls d'accueil).

NOTE IMPORTANTE – PANDÉMIE

Les prestations de désinfection en cas de pandémie pourront être ajoutées au forfait de prestations courantes par les services bénéficiaires désireux d'avoir ces prestations de manière courante. Ces prestations feront l'objet de bon de commande sur la base du BPU.

Lorsqu'elles sont intégrées au forfait de prestations courantes, les prestations de désinfection en cas de pandémie une durée *a minima* égale à celle du marché subséquent.

3.2.2 Fréquence des prestations exceptionnelles

Ces prestations ne font pas l'objet d'une fréquence définie par l'accord-cadre. Il appartient à chaque service bénéficiaire de les commander en fonction de ses besoins. L'absence d'une fréquence définie dans le présent CCTP ne fait pas obstacle à ce que le service bénéficiaire et le titulaire établissent ensemble une planification prévisionnelle de prestations exceptionnelles.

Lorsque les besoins de fonctionnement du service l'imposent, les prestations peuvent être exécutées en dehors des jours ouvrés.

4. MODALITÉS D'ÉTABLISSEMENT DU MONTANT DES COMMANDES

4.1. Prestations courantes de nettoyage

Les prestations courantes de nettoyage s'exécutent dans le cadre des montants forfaitaires indiqués pour chaque site dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Les prestations courantes de nettoyage se déclinent en trois forfaits :

- Forfait 1 : prestations courantes de nettoyage des locaux ;
- Forfait 2 : prestations de fourniture de consommables (livraison et installations ou installation uniquement) ;
- Forfait 3 : nettoyage des vitres

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants :

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux plancher
Les parois verticales et horizontales	portes, cloisons, murs (tout type de revêtement), rampes d'escalier, goulottes et tuyauteries
Les objets meublants	est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, etc.), équipements, drain d'évacuation au sol
Les appareils professionnels	appareils électroménagers de froid (congélateur, réfrigérateur, etc.) pour les professionnels de contrôle alimentaire

4.2. Prestations exceptionnelles de nettoyage

4.2.1. Le devis

Les prestations exceptionnelles font l'objet d'un bon de commande dont le montant est calculé par référence aux prix unitaires indiqués par le titulaire. Le titulaire est tenu de fournir un devis, conforme a ses prix, **au plus tard 10 jours calendaires** à compter de la date de la demande du service bénéficiaire, par tout moyen permettant d'attester le jour de son envoi.

4.2.2. Début d'exécution des prestations exceptionnelles

Dans son devis, le titulaire s'engage à exécuter les prestations exceptionnelles soit à la date fixée par le service bénéficiaire, à défaut de date fixée, dans un délai de **20 jours calendaires** à compter de la signature du devis pour réaliser la prestation.

