



**Comité européen  
des régions**

*Services conjoints - Direction de la Logistique  
Unité Infrastructures*

**APPEL D'OFFRES RESTREINT N° CDR/DL/2/2018**

**«SERVICES DE NETTOYAGE ET PRESTATIONS Y AFFÉRENTES»**

**ANNEXE VII: MANUEL QUALITE**

## Manuel Qualité:

### Définition des niveaux, des moyens de contrôles des prestations et des indemnités forfaitaires en cas de non respect

#### REMARQUES GENERALES – OBLIGATION DE QUALITE ET DE RESULTATS

L'engagement sur la qualité et les résultats des prestations est traduit et garanti par un système de management défini, mis en œuvre, entretenu et amélioré en permanence sur base d'un accord sur le niveau de service (Service Level Agreement – SLA) prédéfini entre les parties. Tous les points repris dans ce Manuel Qualité sont applicables aux différents postes du marché tels que décrits dans le cahier des charges et dans les spécifications techniques.

## 1. MODE OPERATOIRE CONCERNANT LE SYSTÈME DE MANAGEMENT SLA

### Définition des niveaux de service et de l'accord

*SL – niveau de service et SLA – accord sur le niveau de service*

Le Comité exige du contractant qu'il soit disposé à travailler avec un Service Level Agreement (accord sur le niveau de service). Le Comité n'impose aucune méthodologie spécifique, pour autant que les méthodologies et solutions satisfassent aux obligations légales et sectorielles, à toutes les mesures de sécurité pour les personnes et les matériels et à toutes les directives en matière de sécurité et bien-être au travail.

Le contractant détermine donc lui-même quelles modalités d'exécution et quelles ressources humaines et matérielles il compte mettre en place pour exécuter les prestations contractuelles.

Cependant, si le résultat obtenu ne répond pas aux critères convenus, il dédommagera le Comité pour les SLA qui ne sont pas respectés.

Le Comité procédera systématiquement au contrôle et au mesurage des prestations eu égard aux différents SLA avec une fréquence mensuelle ou bimensuelle.

Certains niveaux de service sont préalablement définis (voir tableaux ci-dessous) et font partie intégrante du cahier des charges.

### Liste exhaustive de SLA et des recours possibles en cas de non respect

#### *Les Ressources humaines*

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
22.11	<b>Encadrement – SPOC – help desk – superviseur</b>  Désignation d'un SPOC joignable 365/365 et 24/24	Profil du SPOC et désignation d'un remplaçant lors d'absence. Joignable par mail ou Gsm	<u>Exploitation</u>  Désignation 7 jours calendrier avant la date du début du contrat  Désignation du	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou d'absence

			remplaçant 48h avant toute absence programmée et avant 9h00 du premier jour d'absence inopinée	
22.12	Les agents de propreté seront en <b>conformité avec la législation</b>	Remise liste avec attestations nécessaires	<u>Identification</u> 7 jours calendrier avant la date de début du contrat. Mise à jour annuelle	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation de non conformité
22.13	<b>Identification</b> Le personnel sera toujours identifiable (port visible du badge + vêtements de travail avec logo)	Badge – logo	<u>Identification</u> Port de badge visible Maximum 3 notifications mensuelles acceptées.	Si > 3 notifications mensuelles, indemnité forfaitaire de 100 € par constatation supplémentaire
22.14	<b>Emploi court terme - étudiants remplaçants</b> (18 ans minimum) Personnel en conformité avec la législation	Taux de remplacement < 30%	<u>Exploitation</u> Liste des remplaçants communiquée avant toute prestation	Indemnité forfaitaire de 50 €/agent/jour ouvrable si liste non remise ou non mise à jour
22.15	<b>La sous-traitance</b> Notification et approbation par le Comité des interventions avant opération	Remise liste du personnel et conditions des interventions	<u>Exploitation</u> Remise des documents une semaine avant début des interventions et validation par le Comité	Indemnité forfaitaire de 100 €/jour ouvrable de retard ou /intervention non autorisée
22.16	<b>Qualification et formation</b> Tout le nouveau personnel aura reçu une formation initiale de min. 4 heures dans les 2 mois après entrée en fonction sur site Tout le personnel reçoit une mise à jour de min. 4 heures/an Les étudiants reçoivent une formation (stage) initiale de min. 4 heures avant toute prestation sur site La formation comprend un volet d'information au sujet des procédures EMAS en vigueur au Comité	Formateur externe au chantier Formation externe ou au sein de l'entreprise du contractant	<u>Exploitation</u> Certificat nominatif endéans les 3 mois calendrier qui suivent l'entrée en fonction sur chantier Certificat nominatif endéans les 30 jours calendrier qui suivent la date anniversaire de l'entrée en vigueur du contrat	Indemnité forfaitaire de 50 €/agent non formé ou /semaine de retard
22.17	<b>PPSS</b> <b>Chaussures</b> <b>Equipements de protection individuelle (EPI)</b>	Pour chaque tâche, le coordinateur de sécurité/santé du contractant effectuera une analyse de risques et déterminera les EPI	<u>Exploitation</u> Mise à disposition du PPSS définitif sur chantier max. 30 jours calendrier après la date de début du contrat	Absence ou méconnaissance du PPSS: indemnité forfaitaire de 100 €/jour ouvrable de retard ou /par constatation

		Le personnel sera équipé de chaussures de sécurité et/ou antidérapantes  Pou les tâches à risque, le personnel sera équipé des EPI	Pour l'ensemble du personnel, port de chaussures adaptées  Port des EPI adaptés  Chaussures: Maximum 3 notifications mensuelles acceptées  EPI: port obligatoire	Chaussures: Si > de 3 notifications verbales, indemnité forfaitaire de 100 € par constatation supplémentaire  EPI: indemnité forfaitaire de 100 €/constatation
--	--	--	--	--

### Ressources techniques

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
23.12	<b>Liste du matériel et fournitures</b>  Approbation des fournitures et du matériel utilisés sur site	Liste du matériel et fiches techniques et prescriptions d'utilisation	<u>Exploitation</u>  Remise des documents endéans les 15 jours calendrier après la date de début du contrat	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation d'absence
23.13	<b>Liste des produits</b> Approbation des produits utilisés sur site	Liste des produits et fiches techniques (FT) et fiches de sécurité (FDS) qui ne figurent pas dans l'offre	<u>Exploitation</u>  Remise des documents endéans les 30 jours calendrier après la date de début du contrat	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation d'absence
23.14	<b>Liste des machines</b>  Approbation des machines utilisées sur site	Manuel d'utilisation et certificat de contrôle et liste des machines et attestations de conformité	<u>Exploitation</u>  Remise des documents endéans les 15 jours suivant la date du début d'exécution du marché ou suivant toute demande	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
23.15	<b>Doseurs pour produits</b>  Approbation du système de dosage utilisé sur site	Mise en place d'un système de dosage pour les 3 principaux produits de lavage; sols durs, sanitaires et ménage  Un système par site (3 sites)	<u>Exploitation</u>  Système opérationnel endéans les 15 jours calendrier suivant la date du début d'exécution du marché ou suivant toute demande	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard

### Gestion de chantier

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
24.11	<b>Etat des lieux et défauts</b>  Transmission de l'état des lieux au démarrage du	Rapport d'état des lieux	<u>Exploitation</u>  Remise du rapport endéans les 10 jours ouvrables suivant la date	Indemnité forfaitaire de 20 €/jour ouvrable de retard.

	chantier		de début du contrat	
24.12	<b>Planning des prestations</b> Approbation de la planification annuelle des prestations journalières établie par site (3 sites) et par immeuble	Planning annuel des prestations journalières	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 30 jours calendrier suivant la date du début d'exécution du marché	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
24.13	<b>Planning des prestations dites "basse fréquence"</b> Approbation de la planification annuelle des prestations dites "basse fréquence" établie par site (3 sites) et par immeuble	Planning annuel des prestations dites "basse fréquence"	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 30 jours calendrier suivant la date de début du contrat	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
24.14	<b>Planning du nettoyage des vitres</b> Approbation de la planification annuelle du nettoyage des vitres établie par site (3 sites) et par immeuble	Planning annuel du nettoyage des vitres	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 30 jours calendrier suivant la date de début du contrat	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
24.15	<b>Réponse aux demandes urgentes</b>  Intervention et résolution suite à toute demande urgente endéans les 30 minutes  Intervention et résolution suite à toute demande urgente nécessitant une intervention lourde endéans les 2 heures  Si impossibilité, notification et mise en sécurité des lieux dans les 2 heures de la réception de la demande	Helpdesk et/ou Hot line	<u>Réaction opérationnelle</u> dès le début du contrat	Indemnité forfaitaire de 25 €/heure de retard
24.16	<b>Réponse aux demandes NON urgentes</b> Le contractant met à disposition le personnel nécessaire de manière à pouvoir répondre dans les 3 jours ouvrables aux demandes non urgentes	GSM et e-mail	<u>Réaction opérationnelle</u> dès le début du contrat	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
24.17	<b>Moyens de communication</b> Mise à disposition d'un	GSM garde	<u>Exploitation</u> Réponse à chaque appel endéans les 15 minutes	50 €/constatation en cas de non-réponse endéans les 15 minutes

	numéro d'appel GSM de garde 365/365 et 24/24			
24.18	<b>Réunion de coordination</b>  Le contractant et le Comité se rencontrent régulièrement afin d'analyser la conformité du travail exécuté, les plaintes, les résultats des contrôles, les chantiers en cours,...	Organisation et rapport de réunion à pourvoir par le contractant	<u>Fréquence</u>  1 réunion trimestrielle à organiser par le contractant  Rapport à transmettre endéans les 10 jours ouvrables après la date de la réunion	Indemnité forfaitaire de 100 €/constatation de non organisation de la réunion trimestriellement et 50 €/jour ouvrable de retard dans la transmission du rapport
24.19	<b>Exécution des prestations dites "basse fréquence"</b> (poste 3.1.2.)	Planning annuel des prestations dites "basse fréquence" approuvé par le Comité	<u>Exploitation</u> : Exécution de chaque prestation prévue endéans les 10 jours ouvrables de la date planifiée	Indemnité forfaitaire de 0,01% du montant annuel du contrat /jour ouvrable de retard avec un maximum de 1% du montant annuel du contrat

### La gestion de la qualité

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
25.11	<b>Contrôle administratif</b>  Voir point 3 ci-dessous	Contrôle exécuté par le Comité et/ou par tout organisme externe mandaté  Nombre laissé à l'appréciation du Comité sans limitation	<u>Obtention d'un résultat global de minimum 80 %</u>	Indemnité forfaitaire de 100 €/constatation de non-atteinte du seuil et nouveau contrôle à charge du contractant endéans les 10 jours ouvrables de la notification
25.12	<b>Contrôle par le contractant</b>  Le contractant effectuera des autocontrôles	Mode de contrôle défini par le contractant (obligation de résultat)  Minimum 1 contrôle/mois par immeuble	<u>Obtention d'un résultat global de minimum 85 %</u>	Indemnité forfaitaire de 100 €/contrôle manquant ou /constatation de non-atteinte du seuil
25.13	<b>Contrôle par le Comité</b>  Voir point 2 ci-dessous	Méthode de contrôle établie par le Comité ou par tout organisme externe par lui mandaté  Nombre laissé à l'appréciation du Comité sans limitation	<u>Obtention d'un résultat global de minimum 85 %</u>	Indemnité forfaitaire de 100 €/point % en dessous du seuil
	<b>Niveau de qualité acceptable (NQA)</b>  Voir point 2 ci-dessous	Méthode de contrôle établie par le Comité ou par tout organisme externe par lui mandaté  Contrôles mensuels	<u>Obtention du niveau de qualité acceptable par catégorie de locaux</u>  Niveau rouge 90 %	<u>Si écart, indemnité forfaitaire calculée comme suit :</u>  - 1 % et -5 % 125 € - 6 % et - 15 % 250 € > à -15 % 500 €

			<p>Niveau Bleu 85 %</p> <p>Niveau vert 80 %</p> <p>Niveau jaune 75 %</p>	<p>- 1 % et -5 % 100 €</p> <p>- 6 % et - 15 % 200 €</p> <p>&gt; à -15 % 350 €</p> <p>- 1 % et -5 % 100 €</p> <p>- 6 % et - 15 % 200 €</p> <p>&gt; à -15 % 350 €</p> <p>- 1 % et -5 % 100 €</p> <p>- 6 % et - 15 % 200 €</p> <p>&gt; à -15 % 350 €</p>
25.14	<b>Résolution des manquements de qualité</b>	Rapport de contrôle de qualité ou toute autre forme de notification	<u>Résolution</u> dans les 3 jours ouvrables	Indemnité forfaitaire de 25 €/jour ouvrable de retard
25.15	<b>Engagement de moyens minimums</b>  Au sein de la zone n'ayant pas obtenu un niveau de qualité suffisant (-5%), le contractant sera tenu de remédier au manquement	Affectation à cette zone des moyens humains et matériels nécessaires	<u>Exploitation</u>  Remise en état de la zone – nouveau contrôle contradictoire éventuel	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard de non-exécution
25.16	<b>Environnement</b>  Respect des critères environnementaux	<p>Suivi et reporting des quantités de produits utilisés</p> <p>Suivi et reporting des quantités de produits éco labélisés</p> <p>Suivi des quantités d'emballages et leur traitement</p> <p>Suivi de la qualité de l'étiquetage</p> <p>Respect des quantités maximales de produits dangereux stockés</p>	<u>Fiabilité des documents</u>  Mise à jour mensuelle des documents de suivi et reporting	<p>20 €/jour ouvrable de retard à partir du 1<sup>er</sup> jour ouvrable du mois suivant</p> <p>100 €/constatation de non-conformité</p>
25.17	<b>Utilisation des produits</b>  Respect de l'utilisation des produits de nettoyage et des consommables sanitaires approuvés par le Comité	Contrôle dans les stocks et sur les chantiers	<u>100% des produits utilisés conformes</u>	Indemnité forfaitaire de 100 €/constatation de non-conformité
25.18	<b>Produits éco-labélisés supplémentaires</b>  Utilisation des produits éco-labélisés supplémentaires suivant	Contrôle dans les stocks et sur les chantiers	<u>100% des produits utilisés conformes</u>	Pour toute la durée de l'infraction, indemnité forfaitaire mensuelle de 0,05% du montant annuel du contrat par produit non utilisé, avec un maximum annuel de

	offre			2% du montant annuel du contrat
--	-------	--	--	---------------------------------

### Nettoyage des vitres, cloisons vitrées et autres parties vitrées

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
26.11	<b>Planning des prestations "basse fréquence" - Nettoyage des vitres</b>	Partie "Nettoyage des vitres" du planning annuel des prestations "basse fréquence" approuvée par les Comité	<u>Exploitation</u> Respect des dates planifiées	Indemnité forfaitaire de 0,01% du montant annuel du contrat /jour ouvrable de retard avec un maximum de 1% du montant annuel du contrat
26.12	<b>Contrôle par le Comité</b>	Méthode de contrôle établie par le Comité ou par tout organisme externe par lui mandaté  Nombre laissé à l'appréciation du Comité sans limitation	<u>Obtention d'un résultat global de minimum 85 %</u>	Si écart, indemnité forfaitaire calculée comme suit : - 1 % et -5 % 125 € - 6 % et - 15 % 250 € > à -15 % 500 €  Si écart > 15 %, en sus, correction immédiate suivie d'un nouveau contrôle à charge du contractant
26.13	<b>Résolution des manquements de qualité</b>  Le contractant répond aux anomalies constatées	Formulaire type en fin de rapport de l'audit ou toute autre forme de notification	<u>Résolution</u> dans les 5 jours ouvrables	Indemnité forfaitaire de 25 €/jour ouvrable de retard
26.14	<b>Engagement de moyens minimums</b>  Au sein de la zone n'ayant pas obtenu un niveau de qualité suffisant (-5%), le contractant sera tenu de remédier au manquement	Affectation à cette zone des moyens humains et matériels nécessaires	<u>Exploitation</u> Remise en état de la zone – nouveau contrôle contradictoire éventuel	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour de retard de non-exécution

### Service de lutte antiparasitaire (rats, souris, blattes, etc.)

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
27.11	<b>Liste du matériel et fournitures</b>  Approbation du Comité du matériel sur site	Liste du matériel et fiches techniques et de sécurité	<u>Fiabilité des documents</u> Remise des documents endéans les 10 jours ouvrables suivant la date de début du contrat	20 €/jour ouvrable de retard



27.12	<b>Planning des prestations</b>  Mise en place du planning d'intervention par zones géographiques	Planning approuvé par le Comité	<u>Fiabilité des documents</u>  Remise des documents endéans les 20 jours ouvrables suivant la date de début du contrat	20 €/jour ouvrable de retard
27.13	<b>Contrôle de la bonne application</b>  Contrôle de la bonne exécution des travaux repris dans le planning et description technique	Appréciation visuelle de la bonne exécution dans les zones	<u>Exploitation</u> - zones "sanitaires et cuisines" : Remédier < 24 heures - zones « autres » : Remédier < 5 jours ouvrables	100 €/heure de retard  50 €/jour ouvrable de retard
27.14	<b>Intervention urgente</b>  Demande urgente ou particulière	Sur base d'une demande du Comité	<u>Exploitation</u>  Mise à disposition du matériel – des produits – des moyens humains endéans les 24 heures	100 €/heure de retard

### Tri et évacuation des déchets

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
28.11	<b>Plan déchet – rapport mensuel et rapport annuel</b>	Liste des sociétés prévues pour la collecte des déchets, la personne responsable, les statistiques relatives aux déchets (mise à jour mensuelle et annuelle selon le type de déchets), le suivi des consommations des produits, la mise en place d'indicateurs suivis de commentaires et d'objectifs datés.	<u>Fiabilité des documents</u>  Remise des documents endéans 30 jours calendrier suivant la date du début d'exécution du marché.  Ensuite, remise des reportings intermédiaires 1x/mois et reporting annuel avec évaluation des objectifs  Qualité des données et fiabilité des indicateurs	100 €/jour de retard.
28.12	<b>Liste du matériel et fournitures pour la collecte, le tri, le transport et le traitement</b>  Approbation du matériel sur site + garanties et certificats demandés	Liste du matériel et fiches techniques	<u>Fiabilité des documents</u>  Remise des documents endéans les 30 jours calendrier en début de contrat et, par la suite, endéans les 10 jours calendrier à partir de toute demande du Comité	100 € /jour de retard
28.13	<b>Contrôle de la bonne application des consignes de collecte, tri, transport et traitement des déchets</b>	Appréciation visuelle du traitement et du stockage des déchets	<u>Exploitation</u>  Pesage, évacuation et traitement des déchets	500 €/infraction constatée

	<b>par catégorie</b>	Preuves de traçabilité des déchets	selon les catégories de déchets	
28.14	<b>Intervention urgente</b>  Demande urgente ou particulière	Sur base d'une demande écrite	<u>Exploitation</u>  Mise à disposition du matériel – produits – moyens humains endéans les 24 heures	100 €/heure de retard
28.15	<b>Nettoyage des zones d'entreposage des déchets</b>  Ramassage des déchets, balayage et nettoyage	Contrôle visuel	<u>Exploitation</u>  Demande de remise en état endéans les 2 heures à partir de la notification	100 €/heure de retard
28.16	<b>Fractions de déchets supplémentaires</b>  Collecte et traitements des fractions de déchets supplémentaires suivant offre	Appréciation visuelle du traitement et du stockage des déchets  Preuves de traçabilité des déchets  Tickets de pesage par enlèvement et par catégorie de déchet	<u>Exploitation</u>  Pesage, évacuation et traitement des déchets selon les catégories de déchets	Pour toute la durée de l'infraction, indemnité forfaitaire mensuelle de 0,05% du montant annuel du contrat par fraction non traitée, avec un maximum annuel de 2% du montant annuel du contrat

### Offre qualitative

Code	SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
29.11	<b>Offre qualitative</b>  Respect des engagements pris par le contractant au moment de l'établissement de son offre	Offre qualitative du contractant	<u>Respect de tous les engagements pris dans l'offre qualitative (voir cahier des charges, 16.3.1)</u>	1000 €/constatation de non-respect.

## 2. MODE OPERATOIRE CONCERNANT LE CONTRÔLE DE L'HYGIENE ET DE LA PROPETE

### Introduction

« L'application de la méthode de contrôle permet de transcrire la notion subjective de la propreté des locaux en une notion objective et mesurable ».

### Références normatives

Le système de contrôle répond aux exigences définies aux points 4 et 5 de la norme européenne EN 13549–dernière version. Le système de contrôle utilise la méthode d'échantillonnage préconisée par ISO 2859-dernière version.

### Méthodologie

La méthode choisie consiste à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire un ensemble de zones. Chaque bâtiment est découpé géographiquement en secteurs et catégories de locaux

#### Exemple

Bâtiment	GEOS
Secteur	Etage 1
Catégorie de locaux	Bureaux
Local	Désignation superficie +/- 20 m <sup>2</sup>
Niveau de qualité requis	Bleu
% minimal requis	85 %

On définit :

- les niveaux de qualité acceptable NQA
- la manière de contrôler les éléments (les critères d'acceptation ou de refus)
- le mode opératoire des contrôles

### Les niveaux de qualité acceptable (NQA)

Quatre niveaux de qualité sont d'application. Ces niveaux sont définis en fonction de la qualité demandée pour chaque catégorie de locaux.

	NQA	CATEGORIES DE LOCAUX
<b>Niveau Rouge</b> Très bonne qualité + qualité hygiénique	<b>90 %</b>	Bureaux de direction - Douches – Sanitaires – Auditoriums – Salles de conférence/formation/réunion – Halls d'entrée – Cuisines – Infirmeries – Locaux médicaux et/ou de repos
<b>Niveau Bleu</b> Bonne qualité	<b>85 %</b>	Couloirs – Espaces de circulation – Escaliers très fréquentés - Bureaux – Salles de consommation repas – Kitchenettes - Réfectoires - Vestiaires - Cabines ascenseurs – Cabines d'interprètes - Bibliothèques – Espaces d'attente – Espaces de

		détente – Espaces de sport
<b>Niveau vert</b> Qualité moyenne	<b>80 %</b>	Entrées secondaires – Dégagements secondaires ou techniques - Escaliers peu fréquentés – Archives vivantes – Cabines monte-charges – Parkings – Locaux déchets – Terrasses – Cours – Allées - Trottoirs
<b>Niveau jaune</b> Qualité moyenne avec plus grande tolérance	<b>75 %</b>	Locaux techniques – Archives mortes – Zones de stockage – Ateliers - Débarras

Le pourcentage défini ci-dessus est donné à titre indicatif et pourra être modifié après une période d'essai d'un mois. Les contrôles officiels (aspect contradictoire avec participation du contractant) pourront démarrer dès le début du chantier.

### La manière de contrôler les éléments (les critères d'acceptation ou de refus)

#### Types de salissures et les moyens de les quantifier

Lors de l'exercice pratique de contrôle, il sera fait attention aux points suivants :

- *types de salissures*:
  - o non adhérentes (poussière, mouton, détrit, etc.)
  - o adhérentes (taches, trace de doigts, couche graisseuse)
- *durée*:
  - o quotidienne (salissure survenue depuis le dernier nettoyage)
  - o cumulative (salissure accumulée)

Par exemple:

Types	Salissures quotidiennes	Salissures cumulatives
Non adhérentes	Salissures légères, poussières légères, déchets,...	Poussières épaisses, flocons de poussière,...
Adhérentes	Taches visibles, traces de doigts, traces visibles,...	Salissures incrustées, salissures collantes, couches graisseuses,...

En cas de conflit sur une évaluation, le contractant doit prouver que le défaut constaté ne peut être enlevé par des méthodes classiques.

Définition : De manière non exhaustive, les définitions suivantes seront utilisées.

Poussières : on entend par poussière, toutes les particules d'une granulométrie telle qu'on peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage. On peut les quantifier par frottis ou visuellement et/ou par application d'appareil plus spécialisé comme échelle de baccharat ou bassoumètre.

Déchets : On entend par déchets, tous les objets solides ou pâteux et non adhérents à la surface. Nous pouvons rencontrer des gros déchets (d'une taille > à 1 cm) et petits déchets (taille < 1 cm). On peut les quantifier de manière visuelle et par comptage.

Taches : on entend par taches, des salissures adhérentes de toute nature (solides, pâteuses, maigres, grasses, collantes). Le contrôleur pourra s'assurer que les taches en présence sont susceptibles de disparaître avec des produits de nettoyage courant. Pour cela, il déposera quelques gouttes de produits de nettoyage et le laissera agir quelques minutes avant de l'essuyer. On peut les quantifier de manière visuelle ou par comptage.

Coulures sèches : on entend par coulures sèches, toute trace de liquide quelle que soit la nature ayant séchée en coulant ou stagnant. On peut les quantifier de manière visuelle ou via lampes UV.

Traces de doigts : on entend par traces de doigts, toute trace grasse laissée par une main (trace d'un ou plusieurs doigts ou paume de la main). On peut les quantifier de manière visuelle ou par comptage.

Traces résiduelles de lavage : On entend par traces résiduelles de lavage, toute trace résultante d'une opération de lavage ou d'essuyage humide et observée après séchage. On peut les quantifier de manière visuelle.

Tartre : on entend par tartre, toutes taches ou traces ou voiles calcaires laissés par le passage d'une eau calcaireuse après évaporation. On peut les quantifier de manière visuelle avec éventuellement l'usage d'un miroir pour les endroits inaccessibles.

Brillance : on entend par brillance, le phénomène qui caractérise la réflexion d'une source lumineuse sur une surface plane. La brillance sera relevée sur des sols ayant reçu une protection préalable et dont le détachage nécessite la mise en œuvre de méthodes spray/lustrage. En cas de conflit, il peut être fait appel à un brillance mètre.

Divers : on entendra par divers, des éléments que l'on pourrait rencontrer aléatoirement comme par exemple des toiles d'araignées, des salissures collantes, des traces de chaussures et/ou de passage, des griffes ou autres taches spécifiques. Le contrôleur interprétera dès lors cette observation visuelle.

*Hors contrôle* Prise en considération de manquements constatés et qui ne sont pas du ressort des travaux prévus par le contractant. Ceux-ci ne pouvant lui être imputés, ils n'interviendront pas dans le pointage.

### Éléments de contrôle

Sont ici énumérés, toutes zones confondues, les éléments pouvant faire l'objet d'un critère d'appréciation dans le cadre d'un contrôle. Ces éléments ne sont pas limitatifs et seront adaptés à la situation du site.

Parmi les éléments courants, citons (liste non exhaustive):

- Corbeilles/Poubelles
- Armatures appareils éclairage/lampes bureau
- Cendriers
- Bancs/Banquettes/Fauteuils/Sofas
- Panneaux de commande
- Tables basses
- Bureaux/Postes de travail/Tables (bureaux)
- Ordinateurs/Périphériques
- Téléphones
- Portes/Huisseries
- Mécanismes de rinçage
- Douches
- Distributeurs sanitaires

- Porte-manteaux
- Armoires hautes
- Armoires basses
- Placards
- Mobilier de cuisine
- Conduites/Tuyauteries apparentes
- Garde-corps/Mains courantes
- Prises/Interrupteurs
- Plinthes/Goulottes
- Radiateurs/Convecteurs
- Bords/Arêtes
- Miroirs
- Chaises/Fauteuils bureau/ Tabourets
- Cuvettes/Lunettes WC
- Urinoirs
- Tablettes de fenêtres
- Sols
- Murs/Cloisons (surfaces lavables)
- Lavabos/Tablettes
- Bouches de ventilation
- Portes vitrées/Cloisons vitrées

Lors du contrôle les critères suivants (non exhaustifs) seront d'application :

Corbeilles/Poubelles	
<p>Critère d'évaluation: déchets/taches</p> <p>Quantification: comptage/inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: sac plastique vide (zéro déchet) et corbeille/poubelle nettoyée côtés intérieur et extérieur</p>	<p>Le sac plastique ne doit pas obligatoirement être changé quotidiennement pour autant qu'il ne soit pas troué et/ou tant que son côté intérieur présente un aspect et un niveau de propreté acceptables</p> <p>Si présent, le côté intérieur du couvercle doit être exempt de toute tache et/ou trace disgracieuse</p>
Armatures appareils d'éclairage/Lampes bureau	
<p>Critère d'évaluation 1: quantité de poussière</p> <p>Quantification: inspection "au toucher"</p> <p>Seuil d'acceptabilité: pas de poussière sur l'armature/lampe</p>	<p>Critère d'évaluation 2: toiles d'araignées</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: pas de toile d'araignée côté extérieur de l'armature/lampe</p>
Cendriers	
<p>Critère d'évaluation: déchets/taches</p> <p>Quantification: comptage/inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: pas de cendre, pas de trace de nicotine</p>	<p>Le cendrier doit être vidé et doit être exempt de toute tache et/ou trace disgracieuse</p>

Bancs/Banquettes/Fauteuils/Sofas	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: aucun déchet, aucune tache, aucune poussière sur les parties horizontales, dépoussiérage périodique des pieds</p>	<p>Les bancs/banquettes/fauteuils/sofas doivent être exempts de poussières et de taches</p> <p>Les parties verticales doivent être propres, mais elles peuvent être nettoyées avec une moindre fréquence</p> <p>Les pieds peuvent être recouverts d'une légère poussière</p> <p>Les traces de chaussures ne peuvent pas être considérées comme des manquements dus au nettoyage</p>
Panneaux de commande	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de traces de doigts</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de doigts</p>	<p>Les traces de doigts doivent être régulièrement nettoyées.</p>
Tables basses	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de poussière, taches ou autre résidu</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 taches, 0 résidu</p>	<p>Le plan de la table doit être exempt de poussière et de taches</p> <p>Les pieds peuvent être recouverts d'une légère poussière</p> <p>Les traces de chaussures ne peuvent pas être considérées comme des manquements dus au nettoyage</p>
Bureaux/Postes de travail/Tables (bureaux)	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de traces de doigts, de résidus de gomme ou de tout autre résidu sur le plan de travail</p> <p>Seuils d'acceptabilité:</p> <p>Pas de traces de doigts et plan de travail exempt de résidus</p> <p>Etat des pieds et des goulottes intégrées: légère poussière acceptée</p> <p>Absence de poussière derrière/sous l'ordinateur et absence de taches sur le PC et les périphériques</p> <p>L'environnement de travail et les points de contact doivent être exempts de poussière et de traces de doigts</p> <p>Les endroits moins accessibles doivent être nettoyés avec une fréquence moindre et sont contrôlés suivant planning</p>	<p>Le plan de travail doit être exempt de poussière, de taches et de tout type de résidus</p> <p>Les pieds et les goulottes intégrées doivent faire l'objet d'un dépoussiérage périodique</p> <p>Les traces de chaussures ne peuvent pas être considérées comme des manquements dus au nettoyage</p>
Ordinateurs/Périphériques	

<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de poussière, taches ou autres résidus et inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité écran: 0 poussière et 0 tache/trace</p> <p>Seuil d'acceptabilité nettoyage quotidien: 0 poussière et 0 taches sur les carcasses de l'écran, du PC, du clavier et des périphériques</p> <p>Seuil d'acceptabilité écran: en sus, absence de sensation d'adhérence au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité nettoyage périodique: absence de poussière, d'encrassement superficiel et de tout type de traces/taches et de résidus</p>	<p>Les claviers et écrans d'ordinateur (couvercle si laptop fermé) font l'objet d'un léger dépoussiérage quotidien</p> <p>Après chaque nettoyage périodique un autocollant discret sera apposé à un endroit non visible avec indication de la date du nettoyage</p> <p>Les claviers sont retournés et nettoyés au pinceau. Ensuite, ils sont nettoyés à la microfibre légèrement humidifiée avec un produit adéquat</p> <p>Les écrans sont nettoyés à la microfibre légèrement humidifiée avec un produit adéquat</p>
Téléphones	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle/au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 tache/trace sur l'appareil et l'écran. En sus, le cornet est exempt de sensation d'adhérence au toucher</p>	<p>Les téléphones (appareil + écran + cornet) font l'objet d'un léger dépoussiérage quotidien</p>
Portes/Huisseries	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de traces de doigts à hauteur de main et poussière sur les bords</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 trace de doigts</p>	<p>Les poignées et leur environnement immédiat, ainsi que les points de contact, feront l'objet d'un nettoyage quotidien</p>
Mécanismes de rinçage (flush d'urinoir)	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, sur le bord supérieur, 0 tache et 0 traces sur le mécanisme</p>	<p>Toutes les surfaces proches des appareils sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable</p>
Douches	
<p>Critère d'évaluation: hygiène et propreté des surfaces et des accessoires</p> <p>Quantification: comptage/aspect global</p> <p>Seuil d'acceptabilité:</p> <p>Sols: 0 trace de savon, 0 trace de calcaire, 0 poussière et 0 résidu</p> <p>Accessoires (en sus): propreté des accessoires,</p>	<p>Le sol doit être propre et exempt de tracas de savon et calcaire et de tout résidu</p> <p>Les siphons et évacuations doivent permettre l'écoulement normal et être exempts de tout amas de savon, poils ou tout autre résidu permanent</p> <p>Les joints doivent être exempts de toute moisissure et autres traces</p> <p>Les accessoires en inox doivent être secs et exempts de</p>



0 traces de doigts Joints: 0 traces de moisissure ou salissure Parois vitrées (en sus): 0 trainée	toute trace de calcaire. Les becs de douche doivent être nettoyés régulièrement  Toutes les surfaces proches des appareils sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable
Distributeurs sanitaires	
Critère d'évaluation: propreté visuelle Quantification: comptage/aspect global Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 trace de savon, 0 trace de calcaire, 0 salissure y compris bord inférieur	Les distributeurs ne peuvent jamais être vides et doivent être constamment prêts à l'usage  Les distributeurs doivent être propres et leur environnement immédiat doit être exempt de trace de gouttes séchées  Toutes les surfaces proches des distributeurs sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable
Porte-manteaux	
Critère d'évaluation: quantité poussière Quantification: inspection au toucher Seuil d'acceptabilité: 0 poussière	Pas de trace de poussière y compris sur le pied
Armoires hautes (> 1.80m)	
Critère d'évaluation: homogénéité visuelle Quantification: comptage/inspection au toucher Seuil d'acceptabilité: 0 trace de doigts, 0 tache, 0 trainée et légère couche de poussière homogène	Les portes, les poignées et les parties latérales doivent être exemptes de poussière, trace de doigts et de tache  La partie supérieure doit être régulièrement nettoyée
Armoires basses (< 1.80m)	
Critère d'évaluation: homogénéité visuelle Quantification: comptage/inspection au toucher Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 trace de doigts, 0 tache, 0 trainée et aucun élément disgracieux (étiquette, autocollant,...)	Idem armoires hautes  La partie supérieure doit être exempte de poussière et tache/trace
Placards	
Critère d'évaluation: homogénéité visuelle Quantification: comptage/inspection au toucher Seuil d'acceptabilité: 0 trace de doigts, 0 tache/trace et 0 poussière sur les bords	Idem armoires hautes
Mobilier de cuisine	
Critère d'évaluation: homogénéité visuelle	Idem armoires hautes

<p>Quantification: comptage/inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de doigts, 0 autre tache/trace, 0 poussière et aucun élément disgracieux (étiquette, autocollant,...)</p>	<p>Les lavabos/évieres présents doivent satisfaire aux critères d'application pour les lavabos/tablettes</p> <p>Toutes les surfaces proches des appareils sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable</p>
Conduites/Tuyauteries apparentes	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de poussière</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière accumulée</p> <p>Nettoyage quotidien: 0 poussière</p> <p>Fréquences de nettoyage &gt; 1x/sem.: légère poussière acceptée</p>	
Garde-corps/Mains courantes	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 tache/trace visible et pas de poussière accumulée sur les pieds/bords</p> <p>Nettoyage quotidien: 0 poussière</p> <p>Point de contact: exempt de sensation d'adhérence au toucher</p> <p>Fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
Prises/Interrupteurs	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: pas de poussière accumulée sur le bord supérieur et dans la cavité des prises, 0 tache/trace sur la plaquette des interrupteurs</p> <p>Nettoyage quotidien: 0 poussière</p> <p>Fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
Plinthes/Goulottes	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: quantité de poussière</p> <p>Seuil d'acceptabilité: pas de poussière accumulée</p>	

<p>Nettoyage quotidien: 0 poussière</p> <p>Fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
<b>Radiateurs/Convecteurs</b>	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle/inspection au toucher/quantité de poussière</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière sur les parties visibles, à l'arrière (côté mur) légère couche de poussière acceptée</p> <p>Nettoyage quotidien: 0 poussière</p> <p>Fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
<b>Bords/Arêtes</b>	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle/inspection au toucher/quantité de poussière</p> <p>Seuil d'acceptabilité: pas de poussière accumulée</p> <p>Nettoyage quotidien: 0 poussière</p> <p>Fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
<b>Miroirs</b>	
<p>Critère d'évaluation: homogénéité visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 tache/trace (nuage ou coulure)</p>	<p>Après le nettoyage complet du miroir, la surface doit être brillante, il ne doit pas rester de voile d'essuyage ni de trace de goutte d'eau ni de trace de détergent</p> <p>Toute trace laissée par le nettoyage sera considéré comme faute de méthode</p>
<b>Chaises/Fauteuils bureau/Tabourets</b>	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 résidu sur les parties horizontales</p> <p>Pieds: légère couche de poussière acceptée</p> <p>Accoudoirs et poignées: exempts de poussière et de tache/trace</p>	<p>Les pieds font l'objet d'un nettoyage périodique</p> <p>Les traces de chaussures ne peuvent pas être considérées comme des manquements dus au nettoyage</p>
<b>Cuvettes/Lunettes WC</b>	
<p>Critère d'évaluation: hygiène des surfaces</p>	<p>Une attention particulière sera consacrée aux points de</p>

<p>Quantification: Observation avec contrôle black light, miroir pour vérifier présence de tartre</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 souillures fécales, 0 tache/trace à l'intérieur et à l'extérieur de la cuvette, 0 coulures à l'intérieur et à l'extérieur de la cuvette</p> <p>0 trace de tartre dans le fond et sous le rebord intérieur de la cuvette</p> <p>Brosse: idem</p>	<p>fixation de la lunette sur le pot (charnières)</p> <p>Toutes les surfaces proches des appareils sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable</p>
<p>Urinoirs</p>	
<p>Critère d'évaluation: hygiène des surfaces</p> <p>Quantification: Observation avec contrôle black light, miroir pour vérifier présence de tartre</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace d'urine, 0 tache/trace à l'intérieur et à l'extérieur, 0 trace de tartre, 0 souillures sur le bord inférieur</p>	<p>L'intérieur de l'urinoir doit être propre et exempt de souillures accumulées. L'extérieur doit être exempt de coulures</p> <p>Les cloisons de discrétion seront propres et exemptes de toutes taches/traces ou coulures</p> <p>Toutes les surfaces proches des appareils sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable</p>
<p>Tablettes de fenêtres</p>	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 trace/tache</p>	
<p>Sols</p>	
<p>MOQUETTE</p> <p>Critère d'évaluation 1: déchets</p> <p>Quantification: comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 déchet dans la ligne de vue, 4 petits déchets autorisés en dehors de la ligne de vue</p> <p>Critère d'évaluation 2: taches</p> <p>Quantification: comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 tache dans la ligne de vue, 1 tache autorisée en dehors de la ligne de vue</p> <p>PVC/LINOLEUM</p> <p>Critère d'évaluation 1: déchets</p> <p>Quantification: comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 déchet</p>	<p>Après nettoyage, les surfaces ne doivent présenter aucun nuage, aucune coulure et aucune trace de reste de détergent</p>

<p>Critère 2: quantité de poussière</p> <p>Quantification: inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière résiduelle</p> <p>Critère 3: salissure adhérente</p> <p>Quantification: comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de roues de charriots ou d'autres types de taches</p> <p><b>SOLS PROTEGES</b></p> <p>Critère 1: état de la couche de protection</p> <p>Quantification: inspection visuelle</p> <p>Seuil d'acceptabilité: homogénéité de la couche protectrice</p> <p><b>SOLS DURS/CARRELAGES</b></p> <p>Critère d'évaluation 1: déchets</p> <p>Quantification: comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 déchet</p> <p>Critère 2: quantité de poussière</p> <p>Quantification: inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière résiduelle</p> <p>Critère 3: salissure adhérente</p> <p>Quantification: comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de roues de charriots ou d'autres types de taches</p> <p>Critère 4: état de la surface carrelée</p> <p>Quantification: Aspect visuel</p> <p>Seuil d'acceptabilité: sol récuré, pas d'accumulation de produit détergent</p>	<p>Après nettoyage, les surfaces ne doivent présenter aucun nuage, aucune coulure et aucune trace de reste de détergent</p> <p>Après nettoyage, les surfaces ne doivent présenter aucun nuage, aucune coulure et aucune trace de reste de détergent</p>
<p>Murs/Cloisons (Surfaces lavables)</p>	
<p>Critère d'évaluation 1: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection visuelle et au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière accumulée</p> <p>Critère d'évaluation 2: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de tache/trace et trace de doigt à hauteur de main</p>	<p>Les surfaces hors de portée doivent faire l'objet d'un nettoyage périodique et être exempte de trace et de poussière accumulée</p> <p>Les surfaces visibles et à portée d'homme doivent être nettoyées régulièrement</p> <p>Les traces de doigts doivent être éliminées régulièrement</p> <p>Après nettoyage des surfaces, aucun nuage, aucune</p>

Seuil d'acceptabilité: 0 tache/trace de quelle que nature que ce soit et 0 trace de doigts	coulure ou autre trace ne doit être visible  Les traces de colle doivent être éliminées
<b>Lavabos/Tablettes</b>	
<p>Critère d'évaluation: hygiène des surfaces</p> <p>Quantification: inspection visuelle/comptage</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de savon, 0 trace de tartre, 0 poussière accumulée et 0 trace sur la tablette, 0 souillure et propreté des robinets et accessoires</p>	<p>Les surfaces des lavabos et des tablettes doivent être exemptes de toute tache/trace. Les robinets et accessoires chromés doivent être secs et propres. Les mousseurs doivent être régulièrement nettoyés. Les canalisations d'évacuation et les siphons apparents doivent être dépoussiérés régulièrement et ne peuvent pas être obstrués par l'accumulation de résidus de quelle que nature que ce soit</p> <p>Toutes les surfaces proches des appareils sanitaires doivent être prises en charge tous les jours, leur état doit être constamment irréprochable</p>
<b>Bouches de ventilation</b>	
<p>Critère d'évaluation: hygiène des locaux</p> <p>Quantification: observation de l'état de propreté</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière accumulée</p>	
<b>Portes vitrées/Cloisons vitrées</b>	
<p>Critère d'évaluation 1: propreté visuelle</p> <p>Quantification: Observation de traces de doigts</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de doigts</p> <p>Critère d'évaluation 2: propreté visuelle</p> <p>Quantification: Observation de poussière</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière</p>	<p>Les marques de doigts doivent être régulièrement enlevées.</p> <p>Après le nettoyage complet de la surface vitrée, il ne doit pas rester de voile d'essuyage ni de trace de goutte d'eau ni de trace de détergent</p>

## Echantillonnage des locaux suivant les catégories

De manière à éviter que, soit le contractant, soit le Comité ne « téléguide » le contrôleur, on choisit aléatoirement dans chaque catégorie un nombre représentatif de locaux. De cette manière, l'échantillon (ou %) par catégorie sera toujours représentatif du bâtiment. Dans la mesure du possible, on utilisera la table d'effectifs d'échantillons reprise plus loin dans ce document.

## Qualité exécutée et qualité projetée

On obtient l'examen de la qualité exécutée par rapport à la qualité projetée en contrôlant tous les éléments d'un local pris comme échantillon et en leur attribuant une cotation allant de 1 à 3 suivant l'importance qu'on leur accorde.

La somme de ces appréciations à présent « cotées » représente la **qualité exécutée**. La valeur du niveau de **qualité général** après attribution des points par critère est obtenue en faisant la moyenne arithmétique suivante

$\Sigma$  points qualité exécutée

---

 $\Sigma$  points qualité projetée

## Pondération et analyse des résultats

L'importance que l'on accorde au sol ou au mobilier diffère d'une catégorie à une autre.

Pour en tenir compte et quels que soient les inventaires présents au moment du contrôle, une pondération « plafonne » les résultats en fonction des catégories.

### ***Dans un bureau classique***

*35 % des points seront attribués à l'environnement de travail direct*

*35 % des points seront attribués au reste du mobilier comme armoires, plinthes, cadres, porte...*

*30 % des points seront attribués à l'état de propreté des revêtements de sol*

### ***Dans un sanitaire***

*65 % des points seront attribués à l'environnement de travail direct*

*35 % des points seront attribués au reste du mobilier comme armoires, plinthes, cadres, porte...*

### ***Dans un couloir***

*50 % des points seront attribués à l'environnement de travail direct*

*50 % des points seront attribués au reste du mobilier comme armoires, plinthes, cadres, porte...*

## Mode opératoire des contrôles

### **Règles générales**

Le Comité peut mandater un organisme indépendant pour effectuer les contrôles. Les contrôles exercés n'empêchent pas le contractant d'exercer sur les mêmes bases des contrôles internes afin de garantir le sentiment de confort nécessaire et/ou de palier à toute anomalie.

### **Date des contrôles**

La planification des contrôles est à charge du contrôleur mandaté. Le SPOC ou son représentant pourra (non obligatoire) être prévenu au maximum 24 heures avant le contrôle et peut être présent. Le contrôle des locaux s'effectuera soit en fin de prestation, soit pendant les deux premières heures d'activité.

### **Périodicité des contrôles**

Un contrôle contradictoire, mensuel ou bimensuel, sera programmé par bâtiment.

### **Opération de contrôle**

Le contrôleur, choisira aléatoirement ou non (le contrôleur désigné se réservant le droit de choisir lui-même certains échantillons), un nombre représentatif de locaux par catégorie/secteur.

Dans les zones considérées, il contrôlera tous les éléments listés sur la fiche de contrôle. Les éléments non présents ou non repris dans cette liste seront ajoutés ou enlevés sur place. La note sera attribuée suivant les critères définis.

### **Le rapport de contrôle**

Après chaque contrôle, il sera dressé un rapport identifiant les manquements à la qualité souhaitée, les actions à entreprendre (à court ou moyen terme) pour y remédier ainsi que les indemnités forfaitaires éventuelles découlant de la non-qualité constatée.

### **La réponse du Contractant**

Le Contractant disposera alors de 5 jours ouvrables pour répondre à ce rapport et mettre en place les actions correctrices qu'il envisage ou marquer son désaccord.

### **Contrôle supplémentaire**

En cas de résultat global inférieur à 85 %, le Comité se réserve le droit de faire faire de nouveau(x) contrôle(s) jusqu'à ce que la situation soit redevenue conforme à la qualité demandée. Dans ce cas, le coût de ce contrôle supplémentaire sera à charge du contractant.

### **Indemnités forfaitaires**

Les indemnités forfaitaires découlant des contrôles sont automatiquement appliquées.

### **Bilan qualitatif**

Périodiquement il sera dressé une courbe d'évolution de la qualité permettant de vérifier globalement le niveau de qualité par bâtiment – par secteur – par niveau de qualité – par catégorie de locaux – etc. et le montant éventuel des indemnités forfaitaires pour non-conformité.



## Appareil de mesure

Il pourrait être fait appel à des instruments de mesure comme par exemple le bassomètre pour mesurer l'empoussièrement des sols, le brillance mètre pour mesurer la brillance des sols, l'échelle de baccharat pour mesurer l'empoussièrement des surfaces verticales, mobiliers ou autres mais normalement , l'appréciation sera principalement visuelle.

### Table d'effectifs d'échantillons

Les tables d'effectifs d'échantillons spécifient le rapport qui existe entre l'effectif du lot et l'effectif de l'échantillon.

Le niveau de contrôle désigne la dimension relative du contrôle.

Trois niveaux de contrôle sont donnés en règle générale.

L'ISO 2859-1 :1999 suggère qu'en général, et sauf spécification contraire, il faut utiliser des plans de contrôle de niveau 2, le niveau 1 pouvant être utilisé lorsque la discrimination requise est moindre et le niveau 3 lorsqu'elle est plus élevée.

Effectif de l'échantillon	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Effectif de l'échantillon	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3		
6	11	2	3	4	208	236	10	25	43
12	21	4	4	7	237	251	11	28	46
22	30	5	5	9	252	272	12	31	49
31	40	5	7	11	273	309	13	32	51
41	50	6	8	13	310	346	14	38	59
51	61	6	9	14	247	375	15	40	63
62	72	7	11	17	376	404	16	43	67
73	84	7	12	19	405	434	17	45	71
85	100	8	14	22	435	463	18	47	75
101	110	8	15	24	464	492	19	49	78
111	120	8	16	26	493	546	20	52	83
121	130	8	17	28	547	608	21	54	87
131	140	8	18	30	609	671	22	57	91
141	150	8	19	31	672	733	23	60	95
151	171	8	21	35	734	795	24	62	99
172	207	9	23	39	Au delà 1 unité en sus par 20 unités supplémentaires				

### Moyens de contrôle pour les vitres

#### *Inventaire, évaluation et programme de nettoyage*

Le système de mesure de qualité part d'une évaluation sur la base d'un échantillonnage.

L'évaluation se fera selon des critères objectifs.

De cette manière, il est possible de prononcer une évaluation quant à la qualité du service de nettoyage fourni, acceptable aussi bien par le Comité que par le contractant.

#### *Critères de jugement*

Le système de contrôle se rapporte à l'évaluation de la propreté des surfaces vitrées après la prestation de nettoyage et tient compte l'état des châssis et interstices éventuels.

Les surfaces vitrées après prestations de nettoyage ne peuvent être jugées que selon 3 résultats :

- Vitres propres : sans traces de lavage, coulées, toiles araignées ni autres salissures adhérentes.
- Vitres avec défauts : nettoyées mais présentant un manquement dans l'exécution comme traces de lavage, coulées, traces le long des bords,...
- Vitres sales : dont l'exécution du nettoyage n'a pas été réalisée.

#### *Echantillonnage*

L'ISO 2859-1:1999 mentionné dans la norme européenne EN 13549 préconise que l'échantillonnage pour un lot de 1.000 unités avoisine les 15% pour un échantillonnage simple en contrôle approfondi.

#### *Pointage*

Deux points ont été attribués par unité contrôlée. L'évaluation du résultat accordera un score à chaque unité suivant les critères de jugement ; il sera de :

0 points dans le cas de vitre sale.

1 point dans le cas de vitre avec défaut.

2 points dans le cas de vitre propre.

#### *Seuil d'acceptabilité*

Comme dans la plupart des cas d'évaluation de la qualité avec des pointages tels que décrits ci-dessus, le seuil d'acceptabilité des prestations est fixé à 85%.

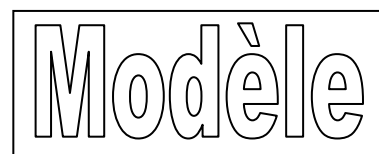
### Moyens de contrôle bactériologique

À la demande du Comité s'il le juge nécessaire.

### Moyens de contrôle pour les moquettes

A la demande du Comité, il pourra être demandé un contrôle de la moquette sous forme de DUSTCONTROL (ou contrôle de l'empoussièrement des tapis). Le Comité fera contrôler par un organisme agréé le niveau d'empoussièrement des tapis. Ces poussières seront analysées en laboratoires (contrôle microbiologique) de manière à vérifier la présence normale ou non d'organismes vivants et allergènes.

### 3. MODE OPÉRATOIRE CONCERNANT LE CONTRÔLE ADMINISTRATIF



Annuellement, un contrôle administratif de tous les documents – obligation définie dans le cahier des charges sera réalisé par un organisme externe sur les bases suivantes :

#### **Rapport de cotation**

A chacun des KPI repris ci-après est attribué une cote de 0 à 3, par rapport aux critères définis :

**0 = Non conforme      1 = Insuffisant      2 = Améliorable.      3 = Conforme.**

On reporte alors le total de chaque rubrique sur le rapport d'évaluation KPI.

#### **Synthèse des appréciations (\*)**

##### **Ressources humaines**

22.11 désignation du SPOC	2
22.12 liste du personnel	2
22.13 identification	3
22.14 Etudiants	2
22.15 liste sous traitant	2
22.16 formation du personnel	1
<b>Total 1</b>	<b>12</b>

##### **Ressources techniques**

22.21 plan de sécurité	2
22.22 liste du matériel	2
22.23 liste des produits	2
<b>total 2</b>	<b>6</b>

##### **Prise en charge du chantier**

23.12 planning des prestations	1
23.13 planning des basses fréquences	2
<b>total 3</b>	<b>3</b>

##### **Moyens de communication**

23.14 demande urgente	2
23.15 demande non urgente	2
23.16 hot line – stat	1
23.17 réunions mensuelles	2
<b>total 4</b>	<b>7</b>

##### **Gestion de la qualité**

23.21 autocontrôle	2
23.23 v contrôle vitres	0
23.24 plan d'action remis	1
<b>total 5</b>	<b>3</b>

##### **Fournitures sanitaires**

24.1 Liste du matériel et fournitures	3
24.2 Planning des prestations	3
24.3 Intervention urgente	3
<b>total 6</b>	<b>9</b>

##### **Service lutte antiparasitaire**

25.1 liste matériel et fournitures	3
------------------------------------	---

25.2 planning des prestations	3
<b>total 7</b>	<b>8</b>

## Rapport d'évaluation des KPI

Nombre KPI = Nombre de KPI par rubrique

Valeur max. = valeur maximale de la rubrique (= Nombre de KPI x 3)

Pond. = pondération de la rubrique par rapport à l'ensemble

### Définition des éléments d'évaluation:

Val.points = valeur absolue en points de la rubrique cotée suivant le rapport de cotation des KPI

Val.pond. = valeur pondérée de la rubrique par rapport à l'ensemble

	Nombre KPI	Valeur max.	Pond.	Val. points	Val. pond.
1, Sh Op,- ressources humaines	6	18	10%	12	6,66
2, Sh Op, - ressources techniques	3	9	15%	6	9,99
3, G, Op,- prise en charge du chantier	2	6	15%	3	7,5
4, G Op, - moyens de communication	4	12	15%	7	8,75
5, G,OP, - gestion de la qualité	3	9	40%	3	13,33
6, service lutte antiparasitaire	3	9	2,5%	8	2,22
7, fournitures	3	9	2,5%	9	2,5
<b>Total</b>			<b>100%</b>		<b>50,95</b>

### Résultat final

Valeur totale acceptable (80% de la valeur pondérée des KPI) 80,00

**Valeur totale de l'évaluation 50,95**

L'évaluation satisfait aux termes du contrat

oui

non

### ***Suivi de l'évaluation***

<b>Action d'amélioration à donner pour les KPI suivants</b>	
22.11	Présence éventuellement souhaitée d'un responsable terrain
22.12	Adaptation de la liste du personnel
22.14	Idem pour la liste des étudiants
22.15	Remise informations complémentaires sur les sous traitants
22.16	Révision du programme de formation tel que prévu – formation lavage vitres à donner
22.21	Validation finale du plan de sécurité vitres + vérification sur le terrain