



**PROCEDURE OUVERTE N° BSGEE-2019-07**

**PRESTATIONS DE SERVICES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES BATIMENTS ET DES VITRES OCCUPES PAR LE BUREAU DU SECRETAIRE GENERAL DES ECOLES EUROPEENNES AINSI QUE LES ECOLES EUROPEENNES DE BRUXELLES 1, 2, 3, 4 ET MOL SITUES DANS LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE ET MOL.**

**ANNEXE 3 : NIVEAUX DE SERVICE ET DE QUALITÉ**

## Contents

1.	INTRODUCTION.....	4
2.	NIVEAU DE SERVICE ATTENDU .....	4
2.1.	Les Ressources humaines.....	4
2.2.	Ressources techniques .....	6
2.3.	Gestion des prestations.....	6
2.4.	La gestion de la qualité.....	8
2.5.	Tri et évacuation des déchets .....	9
2.6.	Offre .....	10
3.	MÉTHODOLOGIE DES CONTRÔLES MIS EN ŒUVRE CONCERNANT L'HYGIÈNE ET LA PROPRETÉ (QUALITÉ).....	10
2.7.	Autocontrôles mis en œuvre par le contractant.....	10
2.8.	Contrôles mis en œuvre par les pouvoirs adjudicateurs .....	10

## 1. INTRODUCTION

Ce document a pour objectif de définir le niveau de service et de qualité attendus des prestations de nettoyage pour les Ecoles Européennes de Belgique (EE) et le Bureau du Secrétaire Général des écoles européennes (BSGEE). Il définit également les indemnités encourues en cas de non-respect ainsi que les contrôles qui seront mis en œuvre pour s'assurer de la conformité des résultats avec les niveaux demandés.

Les prestations de nettoyage sont l'objet d'une obligation de résultat contrôlée régulièrement de façon objective et mesurable.

La fréquence des contrôles sera adaptée en fonction des résultats obtenus aux différents contrôles effectués.

## 2. NIVEAU DE SERVICE ATTENDU

Les pouvoirs adjudicateurs attendent du contractant le respect de niveaux de service minimaux (SLA). Si les résultats obtenus ne répondent pas aux critères convenus, le contractant dédommagera les pouvoirs adjudicateurs pour les niveaux de service qui ne sont pas respectés.

Les niveaux de services et les indemnités forfaitaires correspondantes à leur non-respect sont définis ci-après et font partis intégrantes du Cahier des charges.

### 2.1. Les Ressources humaines

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
<b>Encadrement :</b> <b>Gestionnaire responsable du contrat et chef.fe.s d'équipe</b>  Désignation du personnel d'encadrement	Profil du personnel d'encadrement 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 remplaçant 48h avant toute absence programmée et au plus tard avant 9h00 du premier jour d'absence inopinée	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou d'absence

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
<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
<b>Emploi court terme - étudiants remplaçants</b> (18 ans minimum) Personnel en conformité avec la législation	Taux de remplacement  < 10% en période normale porté à 30% en période hors période scolaire	<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
<b>La sous-traitance</b> Notification et approbation par les Ecoles européennes et le BSGEE 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 les Ecoles européennes	Indemnité forfaitaire de 100 €/jour ouvrable de retard ou /intervention non autorisée
<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	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
<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

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

## 2.2. Ressources techniques

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
<p><b>Liste du matériel et fournitures</b></p> <p>Approbation des fournitures et du matériel utilisés sur site</p>	Liste du matériel et fiches techniques et prescriptions d'utilisation	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Remise des documents endéans les 20 jours calendrier après la date de début du contrat</p>	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation d'absence
<p><b>Liste des produits</b></p> <p>Approbation des produits utilisés sur site</p>	Liste des produits et fiches techniques (FT) et fiches de sécurité (FDS) qui ne figurent pas dans l'offre	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Remise des documents endéans les 20 jours calendrier après la date de début du contrat</p>	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation d'absence
<p><b>Liste des machines</b></p> <p>Approbation des machines utilisées sur site</p>	Manuel d'utilisation et certificat de contrôle et liste des machines et attestations de conformité	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Remise des documents endéans les 15 jours suivant la date du début d'exécution du marché ou suivant toute demande</p>	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
<p><b>Doseurs pour produits</b></p> <p>Approbation du système de dosage utilisé sur site</p>	<p>Mise en place d'un système de dosage pour les 3 principaux produits de lavage; sols durs, sanitaires et ménage</p> <p>Un système par site</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Système opérationnel endéans les 15 jours calendrier suivant la date du début d'exécution du marché ou suivant toute demande</p>	Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard

## 2.3. Gestion des prestations

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
-----	----------	---------------------------------	---

<p><b>Planning des prestations courantes annuelles</b></p> <p>Approbation de la planification annuelle des prestations journalières établie par site et par immeuble</p>	<p>Planning annuel des prestations journalières</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Remise des documents endéans les 20 jours calendrier suivant la date du début d'exécution du marché</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard</p>
<p><b>Réponse aux demandes urgentes</b></p> <p>Intervention et résolution suite à toute demande urgente endéans le délai proposé dans l'offre</p>	<p>Gestionnaire responsable du contrat / chef.fe.s d'équipe / si applicable : personnel affecté à la permanence</p>	<p><u>Réaction opérationnelle</u> dès le début du contrat</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 25 €/heure de retard</p>
<p><b>Réponse aux demandes NON urgentes</b></p> <p>Le contractant met à disposition le personnel nécessaire de manière à pouvoir répondre dans les 3 jours ouvrables aux demandes non urgentes</p>	<p>GSM et e-mail</p>	<p><u>Réaction opérationnelle</u> dès le début du contrat</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard</p>
<p><b>Moyens de communication</b></p> <p>Mise à disposition d'un</p>	<p>GSM et e-mail de contact</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Hors appel urgent, réponse à chaque appel endéans la journée</p>	<p>50 €/constatation en cas de non-réponse endéans la journée</p>
<p>numéro d'appel GSM de garde aux horaires ouvrables</p>			
<p><b>Réunion de coordination</b></p> <p>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,...</p>	<p>Organisation et rapport de réunion à pourvoir par le contractant</p>	<p><u>Fréquence</u></p> <p>1 réunion trimestrielle à organiser par le contractant</p> <p>Rapport à transmettre endéans les 10 jours ouvrables après la date de la réunion</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 100 €/constatation de non organisation de la réunion trimestriellement et 50 €/jour ouvrable de retard dans la transmission du rapport</p>
<p><b>Exécution des prestations dites "basse fréquence"</b> (poste 3.1.2.)</p>	<p>Commande des prestations dites "basse fréquence" envoyée par les pouvoirs adjudicateurs au contractant</p>	<p><u>Exploitation</u> : Exécution de chaque prestation prévue endéans la période planifiée</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 0,01% du montant annuel du contrat /jour ouvrable de retard avec un maximum de 1% du montant annuel du contrat</p>

## 2.4. La gestion de la qualité

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
<p><b>Contrôle par le contractant</b></p> <p>Le contractant effectuera des autocontrôles</p>	<p>Mode de contrôle défini par le contractant (obligation de résultat)</p> <p>Minimum 1 contrôle/mois par immeuble</p>	<p><u>Obtention d'un résultat global de minimum 85 %</u></p>	<p>Indemnité forfaitaire de 100 €/contrôle manquant ou /constatation de non-atteinte du seuil</p>
<p><b>Contrôle par les Ecoles européennes et le BSGEE</b></p> <p>Voir point 2 ci-dessous</p>	<p>Méthode de contrôle établie par les Ecoles européennes ou par tout organisme externe par lui mandaté</p> <p>Nombre laissé à l'appréciation des Ecoles européennes sans limitation</p>	<p><u>Obtention d'un résultat global de minimum 85 %</u></p>	<p>Indemnité forfaitaire de 100 €/point % en dessous du seuil</p>
<p><b>Niveau de qualité acceptable (NQA)</b></p> <p>Voir point 2 ci-dessous</p>	<p>Méthode de contrôle établie par les Ecoles européennes ou par tout organisme externe par lui mandaté</p> <p>Nombre laissé à l'appréciation des Ecoles européennes sans limitation</p>	<p><u>Obtention du niveau de qualité acceptable par catégorie de locaux :</u></p> <p>NQS3 : 85 % NQS2 : 80 % NQS1 : 75% NQS70 : 70%</p>	<p><u>Si écart, indemnité forfaitaire calculée comme indiqué dans le point 2 ci-dessous</u></p>
<p><b>Résolution des manquements de qualité</b></p>	<p>Rapport de contrôle de qualité ou toute autre forme de notification</p>	<p><u>Résolution</u></p> <p>dans les 3 jours ouvrables</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 25 €/jour ouvrable de retard</p>
<p><b>Engagement de moyens minimums</b></p> <p>Au sein de la zone n'ayant pas obtenu un niveau de qualité suffisant (-5%), le contractant sera tenu de remédier au manquement</p>	<p>Affectation à cette zone des moyens humains et matériels nécessaires</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Remise en état de la zone – nouveau contrôle contradictoire éventuel</p>	<p>Indemnité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard de non-exécution</p>
<p><b>Produits éco-labélisés ou équivalents, conformes au cahier des charges et à l'offre</b></p> <p>Utilisation des produits éco-labélisés suivant cahier des charges et offre</p>	<p>Contrôle dans les stocks et sur place (exécution)</p>	<p><u>100% des produits utilisés conformes</u></p>	<p>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 2% du montant annuel du contrat</p>

<p><b>Fournitures sanitaires éco-labélisés ou équivalents, conformes au cahier des charges</b></p> <p>Fournitures sanitaires suivant cahier des charges et offre</p>	<p>Contrôle dans les stocks et sur place (exécution)</p>	<p><u>100% des produits utilisés conformes</u></p>	<p>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 2% du montant annuel du contrat</p>
<p><b>Résolution des manquements de qualité constaté</b></p> <p><b>Le contractant répond aux anomalies constatées</b></p>	<p>Formulaire type ou rapport transmis en fin de contrôle ou toute autre forme de notification</p>	<p><u>Résolution dans les 5 jours ouvrables</u></p>	<p>Indemnité forfaitaire de 25 €/jour ouvrable de retard</p>
<p><b>Engagement de moyens minimums</b></p> <p><b>Au sein de la zone n'ayant pas obtenu un niveau de qualité suffisant, le contractant sera tenu de remédier au manquement</b></p>	<p>Affectation à la zone où des manquements sont constatés des moyens humains et matériels nécessaires</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p><u>Remise en état de la zone – nouveau contrôle contradictoire éventuel</u></p>	<p>Indemnité forfaitaire de 50 €/jour de retard de non-exécution</p>

## 2.5. Tri et évacuation des déchets

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
<p><b>Contrôle de la bonne application des consignes de tri et entreposage des déchets par catégorie</b></p>	<p>Appréciation visuelle du tri et du stockage des déchets</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Tri et entreposage des déchets selon les catégories de déchets</p>	<p>500 €/infraction constatée</p>
<p><b>Intervention urgente</b></p> <p>Demande urgente ou particulière</p>	<p>Sur base d'une demande écrite</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Mise à disposition du matériel – produits – moyens humains endéans les 24 heures</p>	<p>100 €/heure de retard</p>
<p><b>Nettoyage des poubelles et corbeilles à papier lorsque nécessaire. Nettoyage des zones d'entreposage des déchets (y compris conteneurs)</b></p> <p>Ramassage des déchets, balayage et nettoyage</p>	<p>Contrôle visuel</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Demande de remise en état endéans les 2 heures à partir de la notification</p>	<p>100 €/heure de retard</p>



## 2.6. Offre

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Indemnités forfaitaires en cas de non-respect
<b>Offre du contractant</b>  Respect des engagements pris par le contractant au moment de l'établissement de l'offre		Respect des engagements pris dans l'offre déposées	1000 €/constatation de non-respect.

## 3. METHODOLOGIE DES CONTROLES MIS EN ŒUVRE CONCERNANT L'HYGIENE ET LA PROPETE (QUALITE)

### 2.7. Autocontrôles mis en œuvre par le contractant

Le système d'autocontrôle proposé et mis en place par le contractant doit inclure des contrôles représentatifs de l'ensemble des sites nettoyés, réalisés selon une fréquence mensuelle ou plus fréquemment.

La fréquence pourra être adaptée à la hausse ou à la baisse en fonction des résultats obtenus et en accord avec les pouvoirs adjudicateurs.

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

### 2.8. Contrôles mis en œuvre par les pouvoirs adjudicateurs

#### **Introduction :**

La méthode consiste à contrôler visuellement et « au toucher » la propreté d'un échantillonnage de locaux ou espaces par le pouvoir adjudicateur, d'une manière aléatoire et contradictoire, avec une fréquence mensuelle.

La planification des contrôles est à charge du pouvoir adjudicateur. Le gestionnaire responsable du contrat ou son représentant pourra (non obligatoire) être prévenu au maximum 24 heures avant le contrôle. Il peut être présent. Le contrôle des locaux s'effectuera soit en fin de prestation, soit pendant les prestations de nettoyage.

Le(s) contrôleur(s) retire(nt) les points préétablis par faute pour chaque élément du local ou espace contrôlés. Le résultat s'indique en % de Niveau de Qualité Atteint (NQA) à comparer avec le Niveau de Qualité Souhaité (NQS). Toute modification éventuelle dans la méthodologie de contrôle utilisée sera communiquée au contractant avec un préavis de 20 jours ouvrables.

Selon les résultats globaux obtenus, les contrôles pourront être renforcés ou allégés.

En cas de conflit sur une évaluation, le Contractant peut être exonéré de sa responsabilité en prouvant que le défaut constaté ne peut être enlevé par des méthodes classiques.

### ***Les niveaux de qualité acceptable (NQA) :***

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

Les locaux et espaces sont constitués eux-mêmes de différents éléments (Par exemples : Dans une classe : sol, tables, chaises, etc.). Le niveau de propreté d'un élément est défini par un ou plusieurs critères d'évaluation. Chaque critère est complété par un seuil d'acceptation.

L'évaluation du niveau de propreté exigé par le pouvoir adjudicateur se fera au moyen des éléments repris ci-dessous qui définissent les niveaux de qualité souhaitée.

Pour chaque type de local, sa catégorie NQS est fixée, et les critères de propreté sont énumérés, avec un facteur de pondération selon leur importance pour le résultat intégral.

En cas de différence significative récurrentes (+/- 5%) dûment constatée par le Contractant, un avenant à cette classification pourra être établi en accord avec les pouvoirs adjudicateurs.

### ***Définitions des critères d'observation et d'évaluation pour les prestations de nettoyage et d'entretien :***

Chaque élément est divisé a priori en trois critères d'observation :

- **Salissures non adhérentes** : ce critère fait référence aux apports indésirables visibles, notamment les déchets et les poussières légères, salissures légères, mouton, etc.
- **Salissures adhérentes** : ce critère fait référence aux apports indésirables visibles notamment les tâches visibles, traces de doigt, couches graisseuse, salissures collantes, salissures incrustées et les souillures.
- **Défauts de nettoyage** : ce critère fait référence aux insuffisances visibles dans les résultats des opérations de nettoyage liées à la mauvaise application des méthodes de nettoyage ou l'application d'une méthode inappropriée à la surface à nettoyer. Entre autres, sont considérés comme des défauts de nettoyage, la présence de traces de lavage, les défauts de brillance, les griffes, les odeurs indésirables, les surfaces collantes, etc. Le non réapprovisionnement quotidien en fournitures sanitaires et le non remplacement de sacs de poubelle (si nécessaire) feront partie de ce critère. Le non enlèvement des déchets, clairement identifiés à enlever, des cours, couloirs, escaliers, ou des autres locaux sera considéré comme un défaut de nettoyage.

Liste non exhaustive des définitions :

**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 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. On peut les quantifier de manière visuelle et par comptage.

**Taches** : On entend par tâches, des salissures adhérentes de toute nature (solides, pâteuses, maigres, grasses, collantes). 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.

**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 calcaire 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 une 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.

### ***Éléments de contrôle :***

L'ensemble des éléments, par tous ses aspects, composant les locaux doit répondre au niveau de qualité souhaité.

Liste non exhaustive des éléments pouvant faire l'objet d'un critère d'appréciation dans le cadre d'un contrôle toutes zones confondues :

- Corbeilles/Poubelles
- Armatures appareils éclairage/lampes bureau
- Bancs/Banquettes/Fauteuils/Sofas
- Tableau noir/blanc/numérique
- Goulotte pour les craies
- Matériel sportif
- Panneaux de commande
- Tables basses
- Bureaux/Postes de travail/Tables (bureaux)
- Ordinateurs/Périphériques
- Téléphones

- 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/escalier
- Murs/Cloisons (surfaces lavables)
- Lavabos/Tablettes
- Bouches de ventilation
- Portes vitrées/Cloisons vitrées
- Vitres
- Rampes d'escalier
- Portes/Huisseries
- Mécanismes de rinçage
- Douches
- Distributeurs sanitaires

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>
<p>Bancs/Banquettes/Fauteuils/Sofas</p>	
<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>
<p>Panneaux de commande</p>	
<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>
<p>Tables basses</p>	
<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>
<p>Bureaux/Postes de travail/Tables (bureaux)</p>	

<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>
<p>Tableaux verts/blancs/numériques</p>	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de poussière, taches ou autre résidu</p> <p>Seuil d'acceptabilité:</p> <p>Tableau vert : 0 à faible poussière, 0 à faibles taches, Faibles résidus</p> <p>Tableau blanc : 0 poussière, 0 à faibles taches, Faibles résidus</p> <p>Tableau numérique : : 0 poussière, 0 taches, 0 résidu</p>	<p>Nettoyage de la surface humide quotidien pour les tableaux verts</p> <p>Nettoyage de la surface avec produits adaptés pour les tableaux blancs</p> <p>Tableau numérique : Nettoyage à la microfibre légèrement humidifiée avec un produit adéquat</p> <p>Les traces de doigts et taches doivent être enlevées</p>
<p>Goulottes pour les craies</p>	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: observation de poussière, taches ou autre résidu</p> <p>Seuil d'acceptabilité:</p> <p>Goulotte pour tableau vert : 0 à faible poussière, 0 à faibles taches, Faibles résidus</p> <p>Goulotte pour tableau blanc : 0 poussière, 0 taches, 0 résidu</p> <p>Goulotte pour tableau numérique : : 0 poussière, 0 taches, 0 résidu</p>	<p>Nettoyage humide quotidien</p>
<p>Ordinateurs/Périphériques</p>	

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



<p>Critère d'évaluation: homogénéité visuelle</p> <p>Quantification: comptage/inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 trace de doigts, 0 tache/trace et 0 poussière sur les bords</p>	<p>Idem armoires hautes</p>
<p>Mobilier de cuisine</p>	
<p>Critère d'évaluation: homogénéité visuelle</p> <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>Idem armoires hautes</p> <p>Les lavabos/éviers 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>
<p>Matériel sportif</p>	
<p>Critère d'évaluation: homogénéité visuelle</p> <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>Si fréquences de nettoyage &gt; 1x/sem.: légère poussière acceptée</p>	<p>Le matériel doit être exempt de poussière et tache/trace.</p>
<p>Conduites/Tuyauteries apparentes</p>	
<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>Si fréquences de nettoyage &gt; 1x/sem.: légère poussière acceptée</p>	
<p>Garde-corps/Mains courantes</p>	

<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	
<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>Si fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
Radiateurs/Convecteurs	
<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>Si fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
Bords/Arêtes	

<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>Si fréquence de nettoyage &gt; 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
<p>Miroirs</p>	
<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>
<p>Chaises/Fauteuils bureau/Tabourets</p>	
<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>
<p>Cuvettes/Lunettes WC</p>	
<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 / escaliers</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>SOLS PROTEGES</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>SOLS DURS/CARRELAGES</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 Après nettoyage des surfaces, aucun nuage, aucune</p>

<p>Seuil d'acceptabilité: 0 tache/trace de quelle que nature que ce soit et 0 trace de doigts</p>	<p>coulure ou autre trace ne doit être visible</p> <p>Les traces de colle doivent être éliminées</p>
<p>Lavabos/Tablettes</p>	
<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>
<p>Bouches de ventilation</p>	
<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>	
<p>Portes vitrées/Cloisons vitrées</p>	
<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>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>
<p>Vitres</p>	
<p>Critères d'évaluation :</p> <p>Le système de contrôle se rapporte à l'évaluation de la propreté des surfaces vitrées après la prestation de nettoyage et tient compte de l'état des châssis et interstices éventuels.</p> <p>Quantification :</p> <p>Les surfaces vitrées après prestations de nettoyage sont jugées selon 3 résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vitres propres : sans traces de lavage, coulées, toiles araignées ni autres salissures adhérentes.</li> <li>- Vitres avec défauts : nettoyées mais présentant un manquement dans l'exécution comme traces de lavage, coulées, traces le long des bords, ...</li> <li>- Vitres sales : dont l'exécution du nettoyage n'a pas été réalisée.</li> </ul> <p>Seuil d'acceptabilité : Vitres propres</p>	

***Niveau de Qualité Souhaitée (NSQ) pour chaque catégorie:***

- NQS3 - Seuil d'acceptation 90% correspond à une très bonne qualité + qualité hygiénique
- NQS2 - Seuil d'acceptation 85% correspond à une bonne qualité
- NQS1 - Seuil d'acceptation 80% correspond à une qualité moyenne
- NQS70 - Seuil d'acceptation 70% correspond à une qualité moyenne avec une plus grande tolérance

Voici la liste non exhaustive des différents locaux classifiés dans les 4 catégories de NQS avec le numéro de formulaire y assigné:

<b>NQS3</b>
Cuisine
Douche
Infirmierie
Réception et hall d'entrée
Réfectoires
Sanitaire
Kitchenette

<b>NQS2</b>
Bureau
Cabine d'interprète
Couloir
Cabine de gardiennage
Escaliers
Espaces de sport
Laboratoires
Salle de classe
Salle de réunion
Vestiaire
Ascenseur et palier ascenseur
Bibliothèque avec ou sans salle de lecture
Vitres

<b>NQS1</b>
Local archives
Préau
Escalier
Local photocopies
Salle informatique
Local nettoyage
Stockage et réserve
Cage d'escalier

<b>NQS70</b>
Parking
Cour, terrasse, jardin, esplanade, voirie, abords extérieurs (trottoir)
Quai de déchargement

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.

Pour chaque type de local, un niveau de NQS est fixé. Ce seuil d'acceptation doit être atteint et maintenu.

***Nombre de locaux par NQS (échantillonnage) :***

Exemple de calcul :

BATIMENT	NQS3		NQS2		NQS1		NQS70		Total nombre locaux du bâtiment
	Nombre de locaux de la catégorie	%	Nombre de locaux de la catégorie	%	Nombre de locaux de la catégorie	%	Nombre de locaux de la catégorie	%	
Van Houtte	A	=+A/Z	B	=+B/Z	C	=+C/Z	D	=+D/Z	Z

***Quotation et pondération :***

On obtient l'examen du NQA par rapport à la qualité souhaitée 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. Cette cotation sera définie ultérieurement par les pouvoirs adjudicateurs.

La somme de ces appréciations à présent « cotées » représente le NQA.

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...

***Résultats des contrôles et seuil d'acceptation :***

L'ensemble des critères fixant le NQS pour un type de local est pondéré de manière à ce qu'un calcul de conversion donne un résultat de 100% pour chaque local contrôlé si tous les critères énumérés sont remplis. Tout critère non rempli sera déduit d'un point avec son facteur de pondération, pour finalement arriver à un chiffre NQA, exprimant un pourcentage de propreté atteint.

Pour chaque catégorie de NQS, un seuil d'acceptation est établi. Au-delà de ce seuil, les résultats des contrôles seront considérés conformes et les locaux seront considérés propres.

**Les éléments de contrôle sont donc à nettoyer correctement pour maintenir le NQS souhaité.**

Chaque critère d'observation, pour lequel le niveau total de fautes admises est dépassé, sera considéré non conforme. En conséquence, le nombre de points qui lui ont été attribués seront déduits.

***Actions et mesures correctives si le NQS n'est pas atteint :***

Si les résultats d'un contrôle d'une catégorie sont en dessous du seuil d'acceptation, le contractant en sera prévenu par courrier; il lui sera demandé des actions à entreprendre (à court ou moyen terme) afin de rétablir une qualité correcte en regard des exigences du cahier des charges. Les indemnités forfaitaires automatiques découlant de la non-qualité constatée seront appliquées.

**Le Contractant est obligé d'informer par écrit, dans les 5 jours ouvrables, le pouvoir adjudicateur des mesures correctives prises pour rétablir une qualité correcte et annoncera les mesures prévues, y compris le renforcement de l'équipe de nettoyage aux frais du contractant si nécessaire ainsi que le changement éventuel de méthodologie de travail (sur les indications du service gestionnaire).**

***Indemnités relatives aux résultats NQS :***

Le système s'articule autour de la comparaison entre les niveaux de qualité souhaités (NQS) et les niveaux de qualité atteints (NQA) par le Contractant.

Le mécanisme fonctionne sur base d'une fenêtre glissante de deux mois consécutifs pour un bâtiment i. Si dans cette fenêtre le résultat mensuel de mesure du niveau de qualité atteint (NQA) pour le bâtiment i est inférieur au niveau de qualité souhaité (NQS) pour une quelconque des catégories de NQS (NQS1, NQS2, NQS3, NQS70), le contrat est considéré comme partiellement exécuté. Si un des niveaux de qualité souhaité (quel qu'il soit) n'est pas atteint durant deux mois consécutifs, une indemnité sera appliquée de façon automatique.

Dans le cas où le niveau de qualité atteint est inférieur au niveau de qualité souhaité, l'indemnité correspondante est égale au produit du montant total des prestations journalières par la plus grande différence entre le niveau de qualité souhaité et le niveau de qualité atteint.

L'indemnité appliquée sera égale en % à l'écart entre le NQS (= niveau de qualité souhaité) et le NQA mensuel (= niveau de qualité atteint). Dans le cas où pour un bâtiment considéré, le NQS n'est pas atteint (soit 90%, 85%, 80% et 70%), l'indemnité sera pondérée par la fraction de locaux relevant du niveau NQS et affecté d'un coefficient multiplicateur. Pour les NQS1, NQS2 et NQS70, le coefficient multiplicateur est de 1, pour le NQS3, le coefficient multiplicateur est de 2,5.

**L'indemnité est calculée sur le montant total de la facture relative aux prestations forfaitaires courantes référant au mois et au bâtiment considéré.**

**Si plusieurs NQS ne sont pas atteints, l'indemnité sera égale à la somme des indemnités telles que calculées dans les deux paragraphes précédents et pour les NQA qui sont inférieurs depuis deux mois consécutifs.**

En conséquence, le pouvoir adjudicateur effectuera de plein droit une réduction équivalente au montant de la (des) indemnité(s) dues sur la facture mensuelle pour le bâtiment concerné (cette réduction prendra la forme d'une note de crédit jointe à la facture suivante émise par le contractant).

D'une manière générale enfin, le Contractant sera tenu, sans frais supplémentaires pour le pouvoir adjudicateur, d'augmenter les moyens mis en œuvre en ressources humaines (notamment en cas d'absentéisme avéré) et en matériel/équipement/fournitures, afin de remplir ses obligations contractuelles, conformément aux conditions du cahier des charges.

**Exemple :** pour le bâtiment i, le montant mensuel de la prestation journalière est 10.000 EUR.

	Fraction des locaux	Coefficient multiplicateur	NQS	NQA (mars)	NQA (avril)
NQS1	60%	1	80	70	72
NQS2	20%	1	85	82	85
NQS3	8%	2,5	90	85	87
NQS70	12%	1	70	70	80

Début avril; le pouvoir adjudicateur envoie une lettre recommandée informant le contractant de la différence entre le NQA (70%) et le NQS1 (80%) pour les prestations de mars.

Suite au résultat en dessous des attentes pour le mois d'avril, on procède au calcul d'une indemnité proportionnelle pour le mois d'avril, sur le montant total des prestations journalières.

Dans l'exemple: NQS1 et NQS3 présentent un défaut durant 2 mois consécutifs.

L'indemnité est égale:

$$10.000 \text{ EUR} \times (80-72) \% \times 60\% \times 1 + 10.000 \text{ EUR} \times (90-87) \% \times 8\% \times 2,5$$

$$= 10.000 \text{ EUR} \times 8\% \times 60\% + 10.000 \text{ EUR} \times 3\% \times 8\% \times 2,5$$
$$= 480 \text{ EUR} + 60 \text{ EUR} = 540 \text{ EUR}$$

L'indemnité calculée sera égale à 540 EUR.

Sans préjudice de l'application des indemnités spécifiées dans le contrat-cadre, en cas de non-respect des obligations contractuelles, la facturation sera diminuée proportionnellement au % des prestations non effectuées ou non conformes.

***Indemnités relatives aux autres prestations :***

En cas de carence ou manquement (non-conformité, conformité partielle ou absence de prestation dans les délais) constaté par le pouvoir adjudicateur dans le cadre des prestations complémentaires commandées, et sans rectification dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la communication écrite au Contractant, le pouvoir adjudicateur appliquera une indemnité forfaitaire de 25% du total du prix de la prestation de nettoyage complémentaire concernée.

En complément à l'application de cette indemnité, le pouvoir adjudicateur déduira du prix de la prestation le pourcentage de la partie des travaux non exécutés/non conformes.

***Indemnités relatives aux fournitures sanitaires, à l'équipement et aux produits de nettoyages :***

Il s'agit des indemnités prévues pour le non-respect des obligations contractuelles concernant les fournitures sanitaires, l'équipement et les produits de nettoyage.

Tout manquement (rupture de stock, absence d'équipement, etc... - partiel ou total) constaté par le pouvoir adjudicateur dans le cadre des obligations contractuelles décrites dans les spécifications techniques du présent cahier des charges, pourrait faire l'objet d'une plainte officielle notifiée soit par lettre recommandée, soit par email ou par fax au contractant qui aura entre 2 heures et 1 jour ouvrable pour remédier au manquement signifié.

Sans réaction et/ou à défaut de justifications objectives de la part du contractant et acceptables par le pouvoir adjudicateur (notamment pour des raisons non imputables au contractant) dans les 2 jours ouvrables suivant la transmission de la plainte, **le contractant sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 5% de la valeur mensuelle des fournitures sanitaires pour le bâtiment concerné** (montant qui sera déduit de la facture relative au mois durant lequel les fournitures ont été(auraient dû être) livrées).

Sans réaction et/ou à défaut de justifications objectives de la part du contractant et acceptables par le service gestionnaire dans les 5 jours ouvrables, **l'indemnité sera portée à 100% de la valeur de la prestation concernée.**

Le pouvoir adjudicateur pourra en conséquence et le cas échéant, procéder à l'achat des fournitures ou du matériel auprès d'un autre fournisseur dont le surcoût éventuel sera également porté à charge du contactant.

**Par ailleurs, en cas de répétition de manquements injustifiés et si le montant total de ces manquements atteint 20% de la valeur des fournitures du bon de commande correspondant, le pouvoir adjudicateur pourra de plein droit proposer la résiliation du contrat, sans en avoir à supporter les conséquences financières qui en découleraient.**

***Caractère contradictoire du contrôle :***

Le système de contrôle du Contractant représente son instrument propre qui ne peut pas influencer directement les résultats des contrôles effectués par le pouvoir adjudicateur.

En cas de différences objectives manifestes dans le jugement entre le Contractant et un des pouvoir adjudicateur dans un ou plusieurs bâtiments et pour autant que le manquement constaté entraîne l'application d'indemnités forfaitaires, des contrôles contradictoires ad hoc seront effectués.

Si ce contrôle contradictoire ne mène pas à un accord, le résultat du contrôle de pouvoir adjudicateur prévaut.

Dans le cas contraire, le contractant peut demander au pouvoir adjudicateur d'effectuer un contrôle avec la participation d'un expert externe. Si le résultat de ce contrôle avec la participation d'un expert externe, choisi par le pouvoir adjudicateur, confirme le manquement constaté, le montant de l'expertise externe sera déduit de la facture relative au mois durant lequel l'expertise aura été livrée.