



**Bureau du Secrétaire général
du Conseil supérieur des
Ecoles européennes**
Rue de la Science, 23
1040 Bruxelles

PROCEDURE OUVERTE N° BSGEE-2023-001

PRESTATIONS DE SERVICES DE NETTOYAGE DES BATIMENTS, DES VITRES ET DES ESPACES EXTERIEURS ET ABORDS OCCUPES PAR LES ECOLES EUROPEENNES DE BELGIQUE (BRUXELLES ET MOL) ET LE BUREAU DU SECRETAIRE GENERAL DU CONSEIL SUPERIEUR DES ECOLES EUROPEENNES SITUE SUR LE TERRITOIRE DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE (LOT 1) ET L'ECOLE EUROPEENNE DES PAYS-BAS (LOT 2).

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.....	7
2.4.	La gestion de la qualité.....	8
2.5.	Tri et évacuation des déchets	9
2.6.	Offre	9
3.	MÉTHODOLOGIE DES CONTRÔLES MIS EN ŒUVRE CONCERNANT L'HYGIÈNE ET LA PROPRETÉ (QUALITÉ).....	9
3.1.	Autocontrôles mis en œuvre par le contractant.....	9
3.2.	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), l'Ecole européenne de Bergen située au Pays-Bas et le Bureau du Secrétaire Général du Conseil supérieur des écoles européennes (BSGEE). Il fixe également les pénalités 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.

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 mettra tout en œuvre pour que ces niveaux soient atteints dans les délais les plus courts. En cas de non-réaction ou de réaction dans un délai inapproprié, des pénalités forfaitaires peuvent être réclamées.

Les niveaux de services et les pénalités forfaitaires correspondantes à leur non-respect sont définis ci-après et font partie intégrante du Cahier des charges.

2.1. Les Ressources humaines

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
<p>Encadrement : Gestionnaire responsable du contrat et chef.fe.s d'équipe</p> <p>Désignation du personnel d'encadrement</p>	<p>Profil du personnel d'encadrement et désignation d'un remplaçant lors d'absence. Joignable par mail ou Gsm</p>	<p><u>Exploitation</u></p> <p>Désignation 7 jours calendrier avant la date du début du contrat</p> <p>Désignation du remplaçant 48h avant toute absence programmée et au plus tard avant 9h00 du premier jour d'absence inopinée</p>	<p>Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou d'absence</p>

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
Les ouvriers seront en conformité avec la législation	Remise liste avec attestations nécessaires	<u>Identification</u> 7 jours calendrier avant la date de début du contrat. Mise à jour annuelle	Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation de non-conformité
Identification 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, Pénalité forfaitaire de 100 € par constatation supplémentaire
Emploi court terme - étudiants remplaçants (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	Pénalité forfaitaire de 50 €/agent/jour ouvrable si liste non remise ou non mise à jour
La sous-traitance 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	Pénalité forfaitaire de 100 €/jour ouvrable de retard ou /intervention non autorisée
Qualification et formation 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	Pénalité forfaitaire de 50 €/agent non formé ou /semaine de retard
PPSS	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: Pénalité forfaitaire de 100 €/jour ouvrable de retard ou /par constatation

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
<p>Chaussures</p> <p>Equipements de protection individuelle (EPI)</p>	<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 > de 3 notifications verbales, pénalité forfaitaire de 100 € par constatation supplémentaire</p> <p>EPI: Pénalité forfaitaire de 100 €/constatation</p>

2.2. Ressources techniques

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
<p>Liste du matériel et fournitures</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>	Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation d'absence
<p>Liste des produits</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>	Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard ou /constatation d'absence
<p>Liste des machines</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>	Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard
<p>Doseurs pour produits</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>	Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard

2.3. Gestion des prestations

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
<p>Planning des prestations courantes annuelles</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>Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard</p>
<p>Réponse aux demandes urgentes</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></p> <p>dès le début du contrat</p>	<p>Pénalité forfaitaire de 25 €/heure de retard</p>
<p>Réponse aux demandes NON urgentes</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></p> <p>dès le début du contrat</p>	<p>Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard</p>
<p>Moyens de communication</p> <p>Possibilité de contacter un numéro d'appel GSM de garde aux horaires ouvrables</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>Exécution des prestations dites "basse fréquence" (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>Pénalité 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)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
<p>Contrôle par le contractant</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</u> global de minimum 85 %</p>	<p>Pénalité forfaitaire de 100 €/contrôle manquant ou /constatation de non-atteinte du seuil</p>
<p>Contrôle par les Ecoles européennes et le BSGEE</p> <p>Nettoyage dans son ensemble</p> <p>Voir point 3 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</u> au moins équivalent à une appréciation globale de la qualité du nettoyage « très bonne ».</p>	<p>Pénalité forfaitaire en cas d'appréciation inférieure à « très bonne » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 250 € si appréciation « bonne » - 500 € si appréciation « acceptable » - 1.000€ si appréciation « mauvaise »
<p>Contrôle par les Ecoles européennes et le BSGEE</p> <p>Nettoyage par catégorie de locaux</p> <p>Voir point 3 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</u> au moins équivalent, par type de local, aux appréciations reprises au point « Niveau de Qualité à atteindre pour chaque catégorie de locaux »</p>	<p>Pénalité forfaitaire en cas d'appréciation inférieure à celle indiquée par type de local :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catégorie 1 : 1000 € - Catégorie 2 : 800 € - Catégorie 3 et 4 : 500€
<p>Résolution des manquements de qualité</p>	<p>Rapport de contrôle de qualité ou toute autre forme de notification</p>	<p><u>Résolution</u> dans les 3 jours ouvrables</p>	<p>Pénalité forfaitaire de 25 €/jour ouvrable de retard</p>
<p>Engagement de moyens minimums</p> <p>Au sein de la zone n'ayant pas obtenu une appréciation de qualité suffisante 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>Pénalité forfaitaire de 50 €/jour ouvrable de retard de non-exécution</p>

2.5. Tri et évacuation des déchets

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
Contrôle de la bonne application des consignes de tri et entreposage des déchets par catégorie	Appréciation visuelle du tri et du stockage des déchets	<u>Exploitation</u> Tri et entreposage des déchets selon les catégories de déchets	500 €/infraction constatée
Intervention urgente 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
Nettoyage des poubelles et corbeilles à papier lorsque nécessaire. Nettoyage des zones d'entreposage des déchets (y compris conteneurs) 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

2.6. Offre

SLA	Matériel	KPI (Key Performance Indicator)	Pénalités forfaitaires en cas de non-respect
Offre du contractant 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 PROPRETE (QUALITE)

3.1. 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.

3.2. Contrôles mis en œuvre par les pouvoirs adjudicateurs

Manière dont le contrôle est organisé :

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 et l'organisation des contrôles sont à charge des pouvoirs adjudicateurs.

Chaque pouvoir adjudicateur mettra en place son propre système de contrôle qui peut consister en :

- Un système identique à celui mis en place par le contractant,
- Un système de check-list permettant une appréciation globale de la propreté du bâtiment/de l'établissement,
- Un autre système jugé opportun par un pouvoir adjudicateur.

Chaque pouvoir adjudicateur définira également la manière dont il entend « calculer » le résultat final obtenu.

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.

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

En cas de désaccord sur une évaluation, le Contractant peut être exonéré de sa responsabilité dès lors qu'il pourra prouver par tous moyens qu'il juge adéquats que le défaut constaté ne peut être enlevé par des méthodes de nettoyage et d'entretien classiques.

➤ **Contrôle journalier/hebdomadaire des prestations**

Si des manquements sont constatés ou que la qualité du nettoyage n'apparaît pas suffisante, la procédure en cascade suivante est d'application :

1. avertissement oral auprès du chef d'équipe sur base des constatations effectuées (photos, descriptifs, témoignages, ...),
2. avertissement écrit (mail) auprès du manager du contrat,
3. envoi, par recommandé, d'un procès-verbal de carence attestant de la communication orale et écrite des manquements et de la non-résolution, résolution partielle ou résolution inadéquate de ceux-ci dans le délai convenu ou déterminé.

Toutefois, si le Contractant, après un avertissement oral ou écrit, fait valoir **par écrit** des observations ou apporte une justification acceptable de la non-résolution, résolution partielle ou résolution inadéquate du manquement, le pouvoir adjudicateur **peut** décider **sans que cela ne crée un précédent**, de ne pas procéder à la constatation des faits dans un procès-verbal de carence.

Le caractère acceptable ou non des observations et justifications est laissée à l'appréciation de chaque pouvoir adjudicateur.

Les conséquences de l'envoi de ce procès-verbal seront :

- les pénalités prévues au point « 2. Niveau de service attendu » sont dues sans mise en demeure préalable,
- la possibilité de mettre un terme au contrat sur base de l'article II.18 du contrat cadre (plus particulièrement II.18.1, c)).

➤ Contrôle mensuel des prestations

Si les résultats d'un contrôle d'une catégorie de locaux sont en dessous du seuil d'appréciation, le Contractant en sera prévenu par courrier (postal ou électronique).

Il sera demandé de renseigner les actions qu'il compte mettre en place (à court ou moyen terme) afin de rétablir une qualité de prestation correspondante aux exigences du cahier des charges. Les pénalités forfaitaires découlant du non-respect des exigences de qualité imposées seront appliquées sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire.

Le Contractant a l'obligation d'informer par écrit (courrier postal ou électronique), dans les 5 jours ouvrables, le pouvoir adjudicateur des mesures correctives prises pour rétablir une qualité correspondante aux exigences du cahier des charges et annoncera les mesures prévues, y compris un éventuel renforcement temporaire ou définitif de l'équipe de nettoyage à ses frais ainsi que le changement éventuel de méthodologie de travail (sur les indications du service gestionnaire).

Niveaux de qualité à atteindre :

Quatre niveaux de qualité à atteindre 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 à atteindre.

Pour chaque type de local, sa catégorie de qualité à atteindre est fixée, et les critères de propreté minimums sont énumérés.

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 grasseuse, 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-rapprovisionnement 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 baccarat 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.

Couleurs sèches : On entend par couleurs 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 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 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 tâches spécifiques.

Éléments de contrôle :

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

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>

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 tache, 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>

Tableaux verts/blancs/numériques	
<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>
Goulottes pour les craies	
<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>
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 (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>Joints: 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 becs 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>

Distributeurs sanitaires	
<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>
Porte-manteaux	
<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>
Armoires hautes (> 1.80m)	
<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>
Armoires basses (< 1.80m)	
<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>
Placards	
<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>
Mobilier de cuisine	
<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>

Matériel sportif	
<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 > 1x/sem.: légère poussière acceptée</p>	<p>Le matériel doit être exempt de poussière et tache/trace.</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>Si fréquences de nettoyage > 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 > 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 > 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 > 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 > 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 > 1x/sem: légère couche de poussière acceptée</p>	
Miroirs	
<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 considérée comme faute de méthode</p>

Chaises/Fauteuils bureau/Tabourets	
<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>

Cuvettes/Lunettes WC	
<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 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>Une attention particulière sera consacrée aux points de 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>
Urinoirs	
<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>
Tablettes de fenêtres	
<p>Critère d'évaluation: propreté visuelle</p> <p>Quantification: inspection au toucher</p> <p>Seuil d'acceptabilité: 0 poussière, 0 trace/tache</p>	
Sols / escaliers	
<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>

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
Lavabos/Tablettes	
<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>
Bouches de ventilation	
<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>	
Portes vitrées/Cloisons vitrées	
<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>
Vitres	
<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"> - 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. <p>Seuil d'acceptabilité : Vitres propres</p>	

Niveau de Qualité à atteindre pour chaque catégorie de locaux :

L'ensemble des locaux susceptibles d'être évalués sont divisés en 4 catégories. Une attention plus ou moins grande devra être apportée au nettoyage et l'entretien des locaux en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent :

- Catégorie 1 - Seuil d'acceptation correspondant à une qualité élevée (appréciation très bien) et une qualité hygiénique accrue
- Catégorie 2 - Seuil d'acceptation correspond à une qualité renforcée (appréciation bien) et une qualité hygiénique bonne
- Catégorie 3 - Seuil d'acceptation correspond à une qualité moyenne et une qualité hygiénique moyenne
- Catégorie 4 - Seuil d'acceptation correspond à une qualité moyenne avec une plus grande tolérance

Les 4 catégories de locaux sont les suivantes (liste non exhaustive) :

Catégorie 1
Cuisine
Douche
Infirmierie
Réception et hall d'entrée
Réfectoires
Sanitaire
Kitchenette
Pour les locaux de catégorie 1, la qualité du nettoyage devra être <u>élevée</u> et une attention particulière devra être portée à l'hygiène. Quasi aucune tolérance ne sera acceptée.

Catégorie 2
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
Pour les locaux de catégorie 2, la qualité du nettoyage devra être <u>renforcée</u> et l'hygiène devra y être de bonne qualité. Une certaine tolérance sera acceptée sous certaines conditions.

Catégorie 3
Local archives
Préau
Escalier
Local photocopies
Salle informatique
Local nettoyage
Stockage et réserve
Cage d'escalier
Pour les locaux de catégorie 3, la qualité du nettoyage devra être <u>moyenne</u> et l'hygiène devra y être de qualité moyenne. Une certaine tolérance sera acceptée.

Catégorie 4
Parking
Cour, terrasse, jardin, esplanade, voirie, abords extérieurs (trottoir)
Quai de déchargement
Pour les locaux de catégorie 4, la qualité du nettoyage devra être <u>moyenne</u> avec une plus grande tolérance acceptée et l'hygiène devra y être standard.

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

Résultats des contrôles et seuil d'appréciation:

L'ensemble des critères renseignés pour un type de local sont évalués et appréciés de manière à obtenir une appréciation globale de la qualité des prestations.

Pour chaque catégorie de locaux, un seuil d'appréciation est établi. Si ce seuil est atteint, 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 niveau d'appréciation à atteindre.

Chaque critère d'observation, pour lequel le niveau total de fautes admises est dépassé, sera considéré non conforme et aura une incidence sur l'appréciation globale de la qualité du nettoyage de la catégorie du local concerné.

Actions et mesures correctives si le niveau d'appréciation n'est pas atteint :

Si les résultats d'un contrôle d'une catégorie de locaux sont en dessous du seuil d'appréciation, le contractant en sera prévenu par courrier (postal ou électronique).

Il sera demandé de renseigner les actions qu'il compte mettre en place (à court ou moyen terme) afin de rétablir une qualité de prestation correspondante aux exigences du cahier des charges. Les pénalités forfaitaires découlant du non-respect des exigences de qualité imposées seront appliquées sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire.

Le Contractant a l'obligation d'informer par écrit (courrier postal ou électronique), dans les 5 jours ouvrables, le pouvoir adjudicateur des mesures correctives prises pour rétablir une qualité correspondante aux exigences du cahier des charges et annoncera les mesures prévues, y compris un éventuel renforcement temporaire ou définitif de l'équipe de nettoyage à ses frais ainsi que le changement éventuel de méthodologie de travail (sur les indications du service gestionnaire).

Indemnités relatives aux prestations forfaitaires courantes :

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 forfaitaires courantes, et sans rectification dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la communication écrite au Contractant, le pouvoir adjudicateur pourra exiger une **indemnité forfaitaire de 1 % du coût total mensuel des prestations forfaitaires courantes.**

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 pourra exiger une **indemnité forfaitaire de 25% du coût total de la prestation de nettoyage complémentaire concernée.**

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

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 constatation écrite notifiée par email 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 jugées acceptables par le pouvoir adjudicateur (notamment pour des raisons non imputables au contractant) dans les 2 jours ouvrables suivant la transmission de la constatation écrite, **le contractant sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 5% de la valeur mensuelle des fournitures sanitaires pour le pouvoir adjudicateur concerné** (montant qui sera déduit de la facture relative au mois durant lequel les fournitures ont été (auraient dû être) livrées). **L'indemnité sera portée à 100% de la valeur de la prestation concernée si le contractant n'a pas réagi dans les 5 jours ouvrables.**

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.

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 de pénalités ou 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.