

**MARCHE DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET FOURNITURES
ASSOCIEES**

Numéro de consultation : **2024-GIE-014**

ANNEXE 1 AU CCTP « PLAN D'ASSURANCE QUALITE »

(PAQ)

COMMUN A TOUS LES LOTS

Table des matières

PARTIE 1 : CHAMP D'APPLICATION	3
1. ELIGIBILITE AU PLAN D'ASSURANCE QUALITE	3
2. PERIODE DE MISE EN ROUTE	3
3. ORGANISATION DES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES	3
PARTIE 2 : MISE EN ŒUVRE DES CONTRÔLES	5
4. OBJET	5
5. TERMINOLOGIE	5
6. NIVEAUX DE TOLÉRANCE PAR FAMILLE ET PAR CRITÈRE.....	8
7. MODALITES D'EVALUATION	9
8. PROCEDURES DE NOTATION DU BATIMENT	11

PARTIE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Le contrôle qualité a pour finalité l'appréciation du niveau de qualité du service rendu par le titulaire au regard du seuil d'acceptabilité prévu par local et du seuil de conformité par famille de locaux ou zone ou bâtiment. Il revient au titulaire de respecter l'application de l'annexe financière (onglet « Prestation minimum ») à l'acte d'engagement et de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'atteindre le(s) niveau(x) de qualité choisi(s) par le bénéficiaire au regard du CCTP.

Ces contrôles sont prévus sans préjudice du système mis en place par le titulaire lors des autocontrôles qui doit lui permettre de s'assurer régulièrement de la bonne exécution des prestations.

1. ELIGIBILITE AU PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Le plan d'assurance qualité s'applique aux locaux ayant un niveau de qualité standard, intermédiaire ou supérieur tel que déclaré par le bénéficiaire dans le CCTP. Il concerne l'admissibilité des prestations réalisées dans le mois et vérifiées au travers des grilles d'évaluation (annexe du CCTP).

Ne sont pas éligibles au plan d'assurance qualité les prestations récurrentes et ponctuelles réalisées ayant une ancienneté supérieure au mois.

La vérification et l'admission de ces prestations ainsi que les pénalités applicables sont définies au CCAP.

2. PERIODE DE MISE EN ROUTE

Durant le premier mois d'exécution des prestations, considéré comme une période de mise en route, il est conseillé au titulaire d'effectuer avec le bénéficiaire un contrôle contradictoire servant de test.

Cet échange sert notamment à :

- ☐ appréhender la lecture et la compréhension des grilles d'évaluation émanant du GIE et du titulaire dans le cadre de ses auto-contrôles,
- ☐ identifier et neutraliser les critères d'évaluation qui ne feront jamais l'objet du contrôle

(ex : taches irréversibles sur moquette) : dans ce cas, le critère obtient la note de 1, ☐ apposer des remarques dans la case « commentaires » des grilles.

Le contrôle contradictoire test n'est pas soumis à l'application de pénalités en cas de non-conformité uniquement si celui-ci est réalisé durant la période de mise en route. Toutefois, les pénalités relatives aux défauts d'exécution décrites au CCAP peuvent, quant à elles, s'appliquer dès le premier mois d'exécution des prestations.

3. ORGANISATION DES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES

3.1. Contrôles contradictoires programmés

Les contrôles contradictoires programmés sont effectués entre le bénéficiaire et le titulaire dans le cadre du suivi régulier des prestations réalisées dans le mois.

La périodicité d'évaluation est mensuelle pour tous les bâtiments quelles que soient leurs surfaces à entretenir. Le titulaire est tenu, par conséquent, d'effectuer un contrôle contradictoire programmé par bâtiment durant cette période.

Un contrôle contradictoire programmé correspondant au 1^{er} mois doit obligatoirement être quand bien même un contrôle contradictoire test a été réalisé. Toutefois, si aucun contrôle contradictoire programmé n'a pas pu être réalisé pour des raisons propres au bénéficiaire, le titulaire peut renseigner les notes du contrôle contradictoire test réalisé durant la période de mise en route. A défaut de dépôt du contrôle contradictoire

programmé ou du contrôle contradictoire test, une pénalité pour « Non-dépôt des contrôles contradictoires » est appliquée au titulaire.

Les contrôles contradictoires programmés sont effectués aux dates proposées par le titulaire dans le planning d'intervention transmis au plus tard 15 jours après le démarrage des prestations. La date effective des contrôles est confirmée par le bénéficiaire au minimum 2 jours ouvrés avant la réalisation de celui-ci. A défaut, le bénéficiaire propose une nouvelle date suffisamment proche de la date initiale. Le titulaire doit impérativement être présent lors de la réalisation des contrôles contradictoires programmés sous peine de se voir appliquer des pénalités conformément au CCAP.

3.2. Contrôles contradictoires inopinés

Les contrôles contradictoires inopinés sont réalisés à la suite d'une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat se rapportant aux prestations récurrentes telles que décrites à l'article 3.4 du CCTP.

Dans ce cas, le bénéficiaire et le titulaire sont convoqués par la direction des achats, à tout moment durant l'exécution du marché, pour réaliser contradictoirement le contrôle, au plus tard 5 jours ouvrés suivant la demande.

Le titulaire doit impérativement être présent lors de la réalisation des contrôles contradictoires inopinés sous peine de se voir appliquer des pénalités conformément au CCAP.

Toutefois, en cas d'absence du titulaire, le contrôle contradictoire peut être maintenu et réalisé par le bénéficiaire et la direction des achats. En cas d'indice de propreté général en dessous du seuil de conformité (définis ci-après), le titulaire encourt des pénalités conformément à l'article 18 de l'Acte d'engagement valant CCAP.

3.3. Mise en place d'actions correctives

Lors de la réalisation du contrôle contradictoire programmé ou inopiné, les écarts constatés font l'objet d'une notation (2 pour bon, 1 pour moyen ou 0 mauvais). La partie « commentaires » permet de préciser les motifs de la notation, le cas échéant.

Le titulaire doit remédier aux dysfonctionnements par la réalisation d'actions correctives dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la date et l'heure du contrôle contradictoire.

Toutefois, en cas de rupture de consommables sanitaires de première nécessité (savon et/ou essuie mains et/ou papier hygiénique), le titulaire doit, sans délai, réapprovisionner les distributeurs, lorsque celui-ci en a la charge.

La mise en œuvre de ces actions ne suspend pas l'application des pénalités conformément à l'article 18 de l'Acte d'engagement valant CCAP.

En cas de non-exécution des actions correctives dans les délais précités, le bénéficiaire peut émettre une réclamation pour « non-intervention du prestataire après signalement d'un dysfonctionnement » et/ou « rupture d'approvisionnement des consommables sanitaires » conformément au CCAP + application de pénalités

3.4. Précisions

La direction des achats se réserve la possibilité d'assister aux contrôles contradictoires ou de se faire représenter par un tiers. Le bénéficiaire peut également s'il le souhaite se faire représenter par un intervenant extérieur.

A la suite des contrôles contradictoires, une copie des grilles signées par le bénéficiaire et le titulaire est laissée au bénéficiaire. Le titulaire est tenu de mettre à disposition des bénéficiaires ces grilles de quelque manière qu'il soit (outil / Plateforme, courriel...).

En cas de refus ou d'indisponibilité du bénéficiaire de réaliser un contrôle contradictoire programmé durant la période d'évaluation mensuelle, le titulaire doit renseigner et/ou transmettre cette information pour chacun des contrôles disponibles pour le ou les bâtiments concernés en indiquant « non réalisé à la demande du client ». Dans ce cadre, aucune indemnité n'est appliquée au titulaire. En cas de litige, le titulaire doit apporter la preuve écrite du refus du bénéficiaire accompagnée de la liste des bâtiments concernés.

En cas d'impossibilité pour le bénéficiaire et le titulaire de réaliser un contrôle contradictoire programmé durant la période d'évaluation mensuelles et de mise à disposition tardive de la période de saisie des contrôles, le titulaire doit renseigner et/ou transmettre cette information pour chaque contrôle disponible pour l'ensemble des bâtiments concernés en indiquant « non réalisé à la demande du client ». Dans ce cadre, aucune indemnité n'est appliquée au titulaire.

En cas de fermeture provisoire ou définitive d'un bâtiment durant la période d'évaluation, le titulaire doit renseigner (sur un outil ou plateforme) et/ou transmettre l'information « Non renseigné suite à fermeture provisoire ou définitive du bâtiment » sous peine d'application de pénalités.

3.5. Vérification des actions liées au développement durable

Le contrôle contradictoire programmé ou inopiné est l'occasion de vérifier l'application par le titulaire de deux actions liées au développement durable à savoir :

- la conformité des produits éco responsables utilisés par rapport à la liste initiale des produits,
- le respect du tri sélectif des déchets mis en place sur le bâtiment.

Ainsi, lors de la réalisation de chaque contrôle contradictoire mensuel, le titulaire répond aux questions suivantes :

1. Conformité des produits éco responsables utilisés par rapport à la liste initiale des produits ?

oui ou non

2. Respect du tri sélectif des déchets mis en place sur le bâtiment ? oui ou non

Les réponses à ces questions figurent dans la partie « Autres éléments à préciser » des grilles d'évaluation.

Le non-respect des consignes induira l'application de pénalités.

PARTIE 2 : MISE EN ŒUVRE DES CONTRÔLES

4. OBJET

Cette procédure a pour objet de définir et préciser les modalités de réalisation des contrôles qualité des prestations de propreté de locaux réalisées dans le mois.

5. TERMINOLOGIE

Pour l'application du présent plan d'assurance qualité, les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Evaluateur	<p>L'évaluateur est une personne qui met en œuvre la présente procédure.</p> <p>Par évaluateur on peut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le bénéficiaire, - le titulaire, - la direction des achats, le cas échéant, - et un tiers autorisé à représenter le bénéficiaire. 								
Grille d'évaluation	<p>Il s'agit du document servant de support aux contrôles contradictoires permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • saisir les résultats par élément et par critère d'évaluation, • noter la zone évaluée en fonction des modalités établies, • obtenir un résultat au regard du seuil d'acceptabilité, • répondre aux questions des 2 actions de développement durable, • préciser les éventuelles actions correctives à mettre en œuvre par le titulaire. <p>Les grilles de contrôles (annexe 1 du présent document) sont identiques quel que soit le type de contrôle réalisé (programmé et inopiné).</p> <p>L'évaluation est réalisée sur une grille identique à l'ensemble des familles de locaux appelée « grille d'évaluation générale » à l'exception de la famille de « locaux hygiène / sanitaires » qui fait l'objet d'une grille spécifique.</p>								
Seuil d'acceptabilité	<p>Il s'agit de la valeur liée au niveau de qualité choisi par le bénéficiaire dans le CCTP.</p> <p>Les seuils d'acceptabilité sont les suivants :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau de qualité</th><th>Seuil d'acceptabilité</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Standard</td><td>0,75</td></tr> <tr> <td>Intermédiaire</td><td>0,85</td></tr> <tr> <td>Supérieur</td><td>0,95</td></tr> </tbody> </table>	Niveau de qualité	Seuil d'acceptabilité	Standard	0,75	Intermédiaire	0,85	Supérieur	0,95
Niveau de qualité	Seuil d'acceptabilité								
Standard	0,75								
Intermédiaire	0,85								
Supérieur	0,95								
Famille de locaux	<p>On entend par famille de locaux, un regroupement de locaux à nettoyer ayant des exigences similaires en matière de prestations et de fréquences minimales à réaliser pour atteindre le niveau de qualité attendu par le bénéficiaire.</p>								
Surface d'évaluation	<p>La surface d'évaluation représente la superficie totale des familles de locaux évaluables au sein d'un même bâtiment. Il s'agit de la superficie totale à nettoyer indiquée dans le CCTP (hors zones en travaux).</p>								
Surface de référence	<p>Il s'agit de la surface à l'intérieur de laquelle les éléments sont évalués. Les éléments sont évalués dans le périmètre de la surface au sol de référence limitée à 20m². Tous les critères de l'évaluation à l'intérieur de cette surface sont évalués.</p>								
Zone d'évaluation / évaluée	<p>On entend par zone d'évaluation ou zone évaluée, le volume de tout ou partie d'un local faisant l'objet du contrôle via une grille d'évaluation.</p>								

Local évalué	Il s'agit d'une pièce appartenant à une famille de locaux (ex : salle de réunion évaluée appartenant à la famille « bureaux »). L'emplacement du local évalué est précisé dans la grille d'évaluation au moment du contrôle.
Elément à évaluer	<p>On entend par élément à évaluer, tout équipement intégrant la zone d'évaluation, et dont le niveau de propreté requis est défini dans la grille d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sol, - Parois et surfaces horizontales et/ou obliques, - Parois et surfaces verticales < 2 mètres de hauteur, - Poignée(s) de porte et plaque(s) de propreté - Contenant à déchets (muni d'un sac plastique pour les contenants à déchets banals/courants), - Cuvette(s) WC / Urinoir(s) / Intérieur des lavabo(s) et <p>Réceptacle(s) de douche</p> <p>- Etc...</p>
Critères à évaluer	<p>On entend par critère d'évaluation, l'item défini comme référentiel d'évaluation, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poussière : <p>On entend par poussière, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage.</p> <p>La quantification de la poussière se fait par prélèvement manuel via un support blanc (ex : gant) sur quinze centimètres linéaires comparé à l'échelle des gris :</p> <p>Niveau 0 : Blanc pur (aucune contamination visible)</p> <p>Niveau 1 : Gris très clair (très légère contamination)</p> <p>Niveau 2 : Gris clair (légère contamination)</p> <p>Niveau 3 : Gris moyen (contamination modérée)</p> <p>Niveau 4 : Gris foncé (contamination importante)</p> <p>Niveau 5 : Noir (contamination très importante)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déchets : <p>On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.</p> <p>La quantification des déchets est évaluée, quelle que soit la nature des sols ou équipements sur la totalité de la zone évaluée.</p> <p>Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taches : <p>On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses), les coulures sèches, les traces résiduelles de lavage et les traces de doigts à l'exception de toute</p>

	<p>dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage). On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage. L'évaluateur s'assure que les taches en présence sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> Traces de tartre : <p>On entend par traces de tartre, tout voiles ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation. Leur évaluation est réalisée visuellement par l'évaluateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> Remplissage du « Distributeurs de consommables : Papier WC, Essuie-mains, savon, couvre-siège et sachets d'hygiène féminine », diffuseur de déodorant : <p>On entend par remplissage pour les distributeurs de consommables, la quantité de consommables présents dans le distributeur. Leur évaluation est réalisée visuellement par l'évaluateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> « Contenant(s) à déchets et cendriers (le cas échéant) » : <p>Le « Contenant(s) à déchets et cendriers (le cas échéant) » est évalué via le volume de déchets présents dans le contenant. La présence d'un sac plastique destiné à recueillir les déchets banals/courants est contrôlée en même temps que le remplissage. L'absence du sac entraîne automatiquement la note de 0 au critère d'évaluation susvisé, sans considération du taux de remplissage.</p>
Tolérance	Il s'agit du seuil maximum toléré par critère évalué lors des contrôles. Au-delà de ce seuil, le critère est considéré comme non conforme et obtient donc la note de 0.
Note (0 ou 1 ou 2)	<p>En cas de tolérance dépassée, le critère évalué obtient la note de 0, ex : 1 déchet observé alors qu'aucun déchet toléré.</p> <p>A contrario, en cas de respect de la tolérance, la note est de 1 ou 2 en fonction du niveau de qualité affecté.</p>
Note de zone	La note de la zone correspond à la somme des notes

6. NIVEAUX DE TOLÉRANCE PAR FAMILLE ET PAR CRITÈRE

		Accueil/Espace Repas et détente/Bureaux/Circulations/Locaux de stockage, locaux techniques / Locaux sportifs/Salles publiques/Locaux scolaires/Extérieurs et sous-sol	Locaux d'hygiène / Sanitaires
Éléments à évaluer	Critère à évaluer	Tolérance	Tolérance
	Déchets	0	0
	Taches	0	0

Sol	Poussière	Niveau 2 sur l'échelle des gris	Niveau 2 sur l'échelle des gris
-----	-----------	---------------------------------	---------------------------------

Parois et surfaces horizontales/obliques : dessus de meubles, de bureau, de console..., hors armoire > 2 m de hauteur	Déchets	0	0
	Taches	0	0
	Poussière	Niveau 2 sur l'échelle des gris	Niveau 2 sur l'échelle des gris
Parois et surfaces verticales < 2m de hauteur : murs, cloisons, parois de mobilier, miroirs, hublots...	Taches	1	0
Téléphone(s)	Taches	0	
Cuvette(s) WC / Urinoir(s) / Intérieur des lavabo(s) et Réceptacle(s) de douche y compris robinetterie et réservoir WC	Taches		0
	Poussière		Niveau 2 sur l'échelle des gris
	Tartre sur parties lisses et accessibles		0
Distributeurs de consommables : Papier WC, Essuie-mains, savon, couvre-siège et sachets d'hygiène féminine	Taux de remplissage		≥ 25%
Poignée(s) de porte et plaque de propreté	Taches	1	0
Contenant(s) à déchets et cendrier le cas échéant	Taux de remplissage	Vide et avec un sac plastique, pour les contenants à déchets banals/courants	Vide et avec un sac plastique, pour les contenants à déchets banals/courants

7. MODALITES D'EVALUATION

7.1. Matériel d'évaluation

Les matériels d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations de dépoussiérage sont l'échelle des gris ainsi qu'un support blanc (ex : gant, mouchoir...).

Le matériel d'évaluation est obligatoirement fourni par le titulaire, son utilisation restant à la discrétion de l'évaluateur.

En cas d'absence de matériel (échelle des gris ou support blanc), les éléments ne sont pas évalués et obtiennent alors la note de 0.

7.2. Plages horaires d'évaluation

Les évaluations pourront être effectuées entre 6h00 et 21h00 à la suite de l'exécution des prestations, avant le début de l'occupation du bâtiment/ ou zone ou pendant l'occupation du bâtiment ou zone par les usagers du bénéficiaire.

Toutefois, les heures de réalisation de l'évaluation sont convenues d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire :

- en cas de travail en journée et/ou en continu par les agents de propreté,
- en cas d'occupation des locaux 24h/24h par les usagers.

7.3. Préparation des grilles d'évaluation

Il revient au titulaire de préparer l'ensemble des grilles d'évaluation, pour chacune des familles de locaux à évaluer, sur lesquelles il mentionne :

- le nom du bénéficiaire et du bâtiment,
- la date et heure de l'évaluation,
- le(s) nom(s) de(s) l'évaluateur(s) désigné(s) et leur qualité.

Ainsi, pour un contrôle contradictoire réalisé sous format papier, le titulaire doit photocopier la grille d'évaluation générale et la grille hygiène/sanitaires en plusieurs exemplaires afin de pouvoir évaluer plusieurs locaux appartenant à ces familles.

La grille d'évaluation relative aux « locaux d'hygiène / sanitaires » ne concerne que cette famille de locaux.

Chacune des treize familles de locaux précitées est décrite en annexe à l'acte d'engagement.

En cas d'absence du titulaire lors du contrôle inopiné, le bénéficiaire ou la direction des achats prépare les grilles en vue de la réalisation de l'évaluation.

7.4. Echantillon d'évaluation du bâtiment

L'échantillon d'évaluation du bâtiment est défini par le bénéficiaire au regard des familles de locaux décrites dans le CCTP.

- Pour les bâtiments dont la surface à entretenir est inférieure ou égale à 300m² : le contrôle porte, a minima, sur une famille de locaux. Si la famille de « locaux d'hygiène / sanitaires » est présente dans le CCTP, le contrôle porte à minima sur cette famille.
- Pour les bâtiments dont la surface à entretenir est supérieure à 300m² : le contrôle porte, a minima, sur chacune des familles de locaux identifiée dans le CCTP.

Tout local sujet à travaux ne peut faire partie de l'échantillon d'évaluation pendant toute la durée des travaux. Dans ce cas, le bénéficiaire procède à l'évaluation d'un autre local de la même famille de locaux.

7.5. Détermination des zones à évaluer

Le bâtiment est découpé en zones d'évaluation appartenant chacune à une famille de locaux définie en annexe à l'acte d'engagement.

Les zones d'évaluation sont déterminées par le bénéficiaire. Elles sont portées à la connaissance du titulaire le jour de l'évaluation et sont annotées dans la partie « emplacement » de la grille.

Chaque grille d'évaluation est associée à un local précis situé à un emplacement référencé dans un bâtiment identifié et contrôlé (ex : accueil, rez de chaussée, bât A ou ex : sanitaires Hommes, 3^e étage bât 6).

Le jour de l'évaluation, les grilles sont classées suivant un itinéraire d'évaluation optimisé, limitant les déplacements inutiles.

7.6. Evaluation des sols

Les sols sont évalués sur une surface de référence de 20m².

- Si la surface de la zone à évaluer est supérieure à celle indiquée dans le référentiel d'évaluation, le bénéficiaire délimite arbitrairement une surface équivalente à 20m² et y effectue l'évaluation.
- Si la surface de la zone est inférieure à celle indiquée, l'évaluation s'effectue sur la totalité de la surface.

NB : pour les escaliers :

Surface du sol = palier + l'ensemble de marches, quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur au regard du palier.

Les sols sont évalués selon les critères suivants :

- Déchets et tâches : l'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence ; la quantification des déchets et des tâches est évaluée quelle que soit la nature du sol ;
- Poussière : l'évaluateur effectue un prélèvement manuel avec un support blanc (ex : gant) sur quinze centimètres linéaires qu'il compare à l'échelle des gris ; la quantification de l'empoussièrement est évaluée sur les sols lisses (thermoplastiques, parquets, ...). Si le sol n'est pas lisse (ex : moquette...), le critère obtient la note de 1.

7.7. Evaluation des parois et des surfaces horizontales, obliques ou verticales

De manière générale, on considère toutes les parois et les surfaces horizontales, obliques, ou verticales, quelle que soit leur nature, y compris celles des objets meublants, composant un local ; exemples :

- Parois et surfaces horizontales/obliques : plan de travail, dessus de bureau, dessus de caisson, siège, rebords de fenêtre etc...
- Parois et surfaces verticales : murs, portes, miroirs, portes vitrées, cloisons vitrées, côté d'un meuble, hublots, luminaires muraux, plaques signalétiques etc...

Les parois et surfaces sont évaluées dans le périmètre de la surface au sol de référence limitée à 20m². Tous les critères de l'évaluation à l'intérieur de cette surface sont évalués.

Les parois et surfaces horizontales, obliques ou verticales sont évaluées selon les critères suivants :

- Déchets (hors parois et surfaces verticales) et tâches : l'évaluateur effectue un comptage visuel; la quantification de déchets et des tâches est évaluée quelle que soit la nature des parois et des surfaces,
- Poussière (hors parois et surfaces verticales) : l'évaluateur effectue un prélèvement manuel avec un support blanc (ex : gant) sur quinze centimètres linéaires qu'il compare à l'échelle des gris.

Les parois et surfaces horizontales ou obliques des meubles et des objets meublants ne peuvent être dépoussiérées et donc évaluées que si les surfaces sont rangées et accessibles.

Pour toutes les familles de locaux, la hauteur d'évaluation de tous les éléments composant ces familles est égale à la hauteur sous plafond, dans une limite de 2 mètres.

8. PROCEDURES DE NOTATION DU BATIMENT

8.1. Préambule

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur vérifie chaque critère composant la grille et présent dans la surface de référence et les compare avec les tolérances définies.

Selon le critère, l'évaluateur effectue un comptage visuel ou un prélèvement (pour la poussière) au sein de la surface de référence.

La note (0 ou 1) de chaque critère évalué est attribuée suivant les tolérances définies dans les grilles d'évaluation.

Si le résultat < tolérance alors la note = 1

Si le résultat > tolérance alors la note = 0

Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus à l'intérieur de la surface de référence ne peut(vent) pas être évalué(s) pour des raisons propres à l'évaluateur, ils sont identifiés lors du contrôle test ou au moment du contrôle, le cas échéant. La note correspondant à cet élément sur la grille est de 1.

Le titulaire compare la couleur du gris, relevée à l'aide d'un support blanc et sur quinze centimètres linéaires, avec la couleur n°2 de l'échelle des gris. En cas d'absence de matériel (échelle des gris ou support blanc), la note est de 0.

Lorsqu'un élément d'évaluation concerne plusieurs mêmes objets (ex : plusieurs contenants à déchets et cendriers au sein du même local évalué), le résultat sur un de ces objets vaut pour l'ensemble des objets du local évalué (ex : pour 1 contenant plein et 2 autres vides, la note sera de 0). Il revient au bénéficiaire de choisir l'objet évalué.

Un élément d'évaluation peut, exceptionnellement, avoir la note de 1 dans les cas suivants :

- si cet élément ou un critère associé est absent d'une zone (ex : absence de téléphone dans une salle de réunion ou absence d'un contenant à déchets dans un bureau), - si les prestations y réalisées sont supérieures au mois (ex : famille de locaux de stockage / locaux techniques).

Procédure de notation de la zone d'évaluation

1. Dans le local évalué, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local en appréciant le critère d'évaluation par rapport à la tolérance
2. Pour chaque critère, renseigner la note de 1 ou de 0, sur la grille d'évaluation, dans la colonne « note »
3. Additionner les notes pour avoir une note de zone sur 10
4. Diviser le total par 10 et comparer cette note avec le seuil d'acceptabilité :

Niveau de qualité	Seuil d'acceptabilité
Economique	0,75
Standard	0,85
Supérieur	0,95