

## ANNEXE 3 AU CCAP

### VERIFICATIONS DU CONTRAT AVEC OBLIGATIONS DE RESULTATS

#### Introduction

Cette annexe déroge aux articles 29, 30 et 31 du CCAG « Fournitures Courantes et Services ».

Le présent document fixe les règles de réalisation des contrôles qualité contradictoires dans le cadre de l'obligation de résultat.

#### 1. Mode opératoire des contrôles qualité

##### 1.1. Zones de réalisation des contrôles

Tout contrôle porte sur chaque catégorie de locaux présente sur le site.

Chaque local sera choisi parmi les locaux mentionnés dans l'annexe 1 du CCTP, et le cas échéant, parmi les locaux qui ont été nettoyés la veille du jour du contrôle.

##### 1.2. Règles particulières appliquées lors du contrôle

Les types de contrôles à réaliser par type de local sont mentionnés dans les fiches constituant l'annexe 4 au CCAP.

Le test s'effectue sur l'objet ou la surface de référence la plus sale ou la plus représentative dans le local testé via un contrôle visuel.

Pour évaluer les salissures adhérentes, seules les salissures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.

Les traces de lavage ou tâches de propreté sont apparentées à des tâches.

En cas de désaccord, l'Opérateur Economique doit prouver que le défaut constaté ne peut pas être nettoyé (tâches de peintures...).

##### 1.3. Information sur les différentes fiches

###### INFORMATION SUR LA FICHE QUALITE

Chaque fiche de contrôle qualité comprend.

- L'ensemble des tests qu'il convient de réaliser pour le type de local visé
- Une colonne dénommée « SO » qui est à cocher si l'item visé est sans objet
- Une colonne dénommée « objectif », fixe le nombre de défauts admissibles pour chaque test.
- Une colonne dénommée « Conformité » dans laquelle le représentant du Pouvoir Adjudicateur note 1 si le résultat satisfait à l'objectif fixé, 0 si le résultat ne satisfait pas à l'objectif fixé.
- Une case « Total » permet en bas de chaque colonne de déterminer le nombre de mesures ayant satisfait à l'objectif ;
- Une case « Nombre de critères » qui correspond au nombre de tests effectués dans le local
- Une case « note du local » permet de déterminer le pourcentage réalisé lors du contrôle, par la formule suivante :  $(\text{nombre de résultats conformes} / \text{nombre de mesures effectuées}) \times 100 = \text{note en \%}$ .

###### INFORMATION DE LA FICHE RECAPITULATIVE

Les résultats du contrôle de chacun des locaux sont centralisés sur la fiche récapitulative (annexe 4 du CCAP) afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors de chaque contrôle.

La fiche comprend :

- La date et l'heure du contrôle ;
- La dénomination du local contrôlé pour chaque type de local ;
- Le pourcentage obtenu lors du contrôle de chaque local ;
- Une colonne totale en pourcentage déterminant la note du contrôle, qui est obtenue par le calcul de la moyenne des notes obtenues dans chaque local pondérées avec la représentativité de ce type de local sur le site concerné au regard de la surface, étant entendu que la surface des locaux à vocation technique (local technique, stock, local informatique, atelier...) est pondérée avec un coefficient de 0,5.

La fiche récapitulative est signée par les représentants du Pouvoir Adjudicateur et de l'Opérateur Economique à la fin du contrôle. Elle peut être validée par le responsable du Pouvoir Adjudicateur seul lorsque celui-ci justifie de la carence de l'entreprise.

#### **LISTE DES ELEMENTS PRIS EN COMPTE LORS DES CONTROLES**

La liste ci-dessous reprend les surfaces sur lesquelles porteront les mesures.

- Les sols :  
Marbre, linoléum, résine, thermoplastiques ou assimilés, carrelage ou assimilés, parquet, ciment peint ou teinté ou lissé, moquettes ;
- Les portes et les portes vitrées ;
- Les corbeilles à papier ; les poubelles ; les cendriers ;
- Les téléphones ;
- Les surfaces horizontales et verticales :  
Armoires (rangement, vestiaires), comptoir (dessus), classeurs verticaux, appuis de fenêtres ou murets ; plinthes, étagères, distributeurs de boissons, panneaux d'affichage, cloisons séparatrices, radiateurs, stores, tuyauteries, piétements de chaises et fauteuils, tableaux, rampes d'escaliers, armoire, coffrets électroniques, gaines de ventilation, bouches de ventilation, chemin de câbles, luminaires, éclairages de secours, carter d'unité centrale, carter d'écran vidéo, fauteuils ;
- Les cuvettes WC ;
- Les bacs à douches ;
- Les lavabos et éviers ;
- Les miroirs ;
- La robinetterie ;
- Les fontaines à eau
- Les distributeurs de papier toilette ;
- Les distributeurs de savon ;
- Les distributeurs de sachets hygiéniques ;
- Les appareillages et distributeurs annexes ;
- Les afficheurs ;
- Les photocopieurs ;
- Les bornes interactives ;
- Les meubles ;
- Les chaises ;
- Les fauteuils ;
- Les signalétiques ;
- Les pendules et horloges ;
- Les objets meublants ;
- Les tables ;
- Les tableaux ;
- Les bancs.

## **2. Ensemble des tests pouvant être effectués**

### **2.1. Tests sur les sols**

#### Comptage des déchets :

La surface de référence pour le contrôle est de 20m<sup>2</sup>.

Il s'agit d'un constat visuel de la présence de déchets, y compris poussière de type « mouton »

Comptage des déchets pourra être effectué.

#### Comptage des salissures adhérentes

La surface de référence pour le contrôle est de 20m<sup>2</sup>.

Pour évaluer les salissures adhérentes, seules les salissures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.

Vérification de la présence ou non de traces de lavage. Ce test ne peut pas être réalisé sur des sols textiles.

### **2.2. Tests sur les surfaces verticales et horizontales (hors mobilier)**

#### Contrôle des surfaces verticales et horizontales hors mobilier

Ce contrôle est effectué sur les surfaces verticales et horizontales les plus sales dans le local sélectionné.

- Poussière :  
La présence de poussière est constatée visuellement. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.
- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.
- Déchets (uniquement sur la surface horizontale)  
Un comptage pourra être effectué

#### Contrôle des portes

Ce contrôle consiste à choisir la porte la plus sale dans le local.

- Traces de lavage  
Vérification de la présence ou non de traces de lavage.
- Taches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures, y compris traces de doigts, qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.
- Poussière :  
La présence de poussière est constatée. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.

#### Contrôle de la vitrerie

Ce contrôle consiste à choisir la partie vitrée la plus sale dans le local sélectionné.

- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des miroirs

Sélection du miroir le plus sale dans le local sélectionné. Pour chaque test la surface de référence est l'élément dans sa totalité.

- Coulures sèches  
Vérification de la présence ou non de coulures sèches.
- Salissures adhérentes  
Vérification de la présence ou non de salissures adhérentes.
- Traces de lavage  
Vérification de la présence ou non de traces de lavage.

### **2.3. Tests sur le mobilier**

#### Contrôle des meubles

Ce contrôle consiste à choisir le meuble le plus sale du local sélectionné.

- Empoussièrément :

La présence de poussière est constatée visuellement. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.

- Déchets (uniquement sur la surface horizontale du meuble)  
Un comptage pourra être effectué
- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des téléphones

Pour effectuer ce contrôle, choisir le téléphone le plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.

- Traces de doigts
- Salissures ou poussière  
Il s'agit de vérifier la présence ou non de salissures ou de poussière.
- Tâches et coulures  
Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des poubelles ou corbeilles à papier

Pour effectuer ce contrôle, choisir la poubelle la plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.

- Présence de déchets  
Indiquer OUI ou NON.
- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des moniteurs vidéo, écrans de PC

Ce contrôle consiste à choisir l'élément le plus sale du local sélectionné.

- Empoussièrément :  
La présence de poussière est constatée. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.
- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des objets meublants

Pour effectuer ce contrôle, choisir l'objet meublant le plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'objet dans sa totalité.

- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.
- Empoussièrément :  
La présence de poussière est constatée. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.

#### Contrôle de l'affichage

Ce contrôle consiste à choisir l'affichage le plus sale du local sélectionné.

- Empoussièrément :  
La présence de poussière est constatée. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.
- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des fauteuils et des chaises

Ce contrôle consiste à choisir le fauteuil ou la chaise le ou la plus sale du local sélectionné.

- Empoussièrément :  
La présence de poussière est constatée. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.

- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte.

#### Contrôle des bancs d'accueil

Ce contrôle consiste à choisir le banc le plus sale du local sélectionné.

- Empoussièrement :  
La présence de poussière est constatée. Il s'agit de vérifier si la quantité de poussière est compatible avec un nettoyage approfondi de l'espace la veille.
- Tâches et coulures  
Il s'agit de faire un constat visuel. Seules les tâches et coulures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.

#### Contrôle des cuvettes, urinoirs, lavabos.

Ce contrôle consiste à choisir l'élément le plus sale du sanitaire sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.

- Coulures :  
Il s'agit de vérifier la présence ou non de coulures. Seules les coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte  
Répondre par OUI ou NON.
- Présence de tartre  
Vérification de la présence ou non de tartre.

#### Contrôle de la robinetterie.

Ce contrôle consiste à choisir l'élément le plus sale du sanitaire sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.

- Coulures / tâches :  
Il s'agit de vérifier la présence ou non de coulures. Seules les coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte  
Répondre par OUI ou NON.
- Présence de tartre  
Vérification de la présence ou non de tartre.

#### Contrôle des distributeurs de papier toilette

Ce contrôle consiste à choisir un distributeur de papier toilette du sanitaire sélectionné.

- Distributeur suffisamment alimenté  
Répondre par OUI ou NON.

#### Contrôle des distributeurs de savon

Ce contrôle consiste à choisir un distributeur de savon du sanitaire sélectionné.

- Distributeur suffisamment alimenté  
Répondre par OUI ou NON.

#### Nota :

Lorsqu'un contrôle concerne un local qui n'est nettoyé que mensuellement, le nettoyage de ce dernier est effectué la veille du contrôle.

En cas de contrôle inopiné, le contrôle de la zone concernée est neutralisé.

### **3. Définition des objectifs de résultats**

L'objectif de résultat est fixé à 90 % pour tous les types de locaux.

### **4. Vérification du niveau de qualité**

Le résultat de conformité du contrôle est calculé en effectuant le pourcentage d'atteinte de l'objectif de résultat défini au 2.

Ce pourcentage donne lieu à l'application des pénalités définies à l'article 7.2 du CCAP.

Exemple :

Si le contrôle qualité aboutit à un résultat de 85 %, alors le résultat de conformité du contrôle est de 85/90 : 94,4 %. C'est ce dernier taux qui est pris en considération pour la détermination de la pénalité.