MARCHES DE FOURNITURES ET SERVICES

**Annexe au CCTP n°2022-xxx**

**Modalités d’évaluation des prestations en termes de résultat**



# Objet du guide

Le présent guide des modalités d’évaluation des prestations de nettoyage en termes de résultat a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives à la terminologie des modalités d’évaluations, les modalités générales et le lexique des définitions spécifiques.

# Terminologie des modalités d’évaluation

## Famille de locaux

On entend par famille, un regroupement de locaux ayant des exigences similaires en matière de qualité propreté.

## Elément d’évaluation

On entend par élément d’évaluation, tout équipement intégrant la zone, et dont le niveau de propreté requis est défini dans le document applicable DA 2\_Gammes opératoires.

Exemples :

* Sol
* Porte
* Miroir
* Cuvette WC

## Critères d’évaluation d’un élément

On entend par critère d’évaluation, le mode d'évaluation à subir par l'élément à évaluer.

Exemples :

* Empoussièrement
* Déchets
* Taches

## Seuil d’acceptabilité

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible du critère d’évaluation considéré.

## Coefficient de pondération

Ce coefficient permet de différencier un élément d’évaluation ou un critère selon l’importance relative accordée à celui-ci quant à ses exigences en matière de propreté (valeur 1 à 3).

## Grille d’évaluation

Il s'agit d'un document permettant de :

- saisir les résultats d’évaluation

- noter la zone en fonction des modalités établies.

# Modalités générales d’évaluation relatives aux familles de locaux

Déchets : On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants,...

Tâches : On entend par tâches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses), y compris traces de colle, spectres de gomme à mâcher résultant d’un grattage, à l’exception de toute dégradation irréversible (brûlures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

Traces : On entend par traces : traces de doigts, traces grasses laissées par toute ou partie de la main, traces résiduelles de lavage, coulures, traces de tartre, marques sur les sols nécessitant une intervention de matériel mécanisé.

Pour chaque famille de locaux, les évaluations peuvent être effectuées sur les éléments suivants :

## Les sols

Dispositions générales applicables aux critères d'évaluation sol :

L’évaluation des critères « sol » s’effectue sur les surfaces visibles par l’utilisateur des locaux et accessibles pour nettoyage sans déplacement de mobilier ou encombrant de toute nature tels que dossiers, cartons, ..., et autres que sièges, fauteuils et mobilier roulant.

Toutes les surfaces « sol », préalablement dégagées ou rendues accessibles par les utilisateurs (y compris les zones « sol » sous les meublants), sont prises en compte lors des opérations d’évaluation.

Surface de référence d'évaluation :

Les sols sont évalués sur une surface de référence précisée sur les fiches de données qualitatives de chaque famille.

* Si la surface de la zone à évaluer est supérieure à celle indiquée, l’évaluateur délimite arbitrairement une surface équivalente 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 de référence du sol = palier de référence + l’ensemble des marches quel que soit leur nombre, permettant d’accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

Critères d'évaluation :

Les sols peuvent être évalués selon les critères suivants :

* Déchets

La quantification de déchets est évaluée quelle que soit la nature du sol.

L’évaluateur procède au comptage visuel des déchets sur la surface de référence et le résultat est comparé avec les seuils d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués. Les accumulations de poussières sont assimilées à des déchets.

* Empoussièrement

La quantification de l’empoussièrement est évaluée sur les sols lisses (thermoplastiques, parquets,…).

L’évaluateur effectue un relevé à l’aide du patin de mesure sur la surface de référence.

* Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches est évaluée quelle que soit la nature du sol.

L’évaluateur effectue un comptage visuel des taches ou salissures adhérentes sur la surface de référence et le résultat est comparé avec les seuils d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

## Les parois horizontales, obliques ou verticales

De manière générale on considère toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, autres que celles composant les éléments spécifiques cités dans les pièces complémentaires qualitatives relatives à chaque famille de locaux.

* Classification des parois

Les parois sont classées en 3 groupes (groupe 1, 2 ou 3) suivant l’importance à accorder en matière de qualité de nettoyage, leur facilité d'entretien ou d'accès, leur fonctionnalité.

Un seuil d’acceptabilité différent peut être affecté aux éléments des différents groupes suivant la fonction du local.

* Composition des groupes

Ces groupes sont composés des différents éléments listés dans les pièces complémentaires qualitatives relatives aux définitions de chaque famille.

NB : Cette liste, par famille de locaux, reprend tous les éléments à nettoyer et donc susceptibles d’être évalués.

* Critères d’évaluation

Ces surfaces horizontales, obliques ou verticales peuvent être évaluées selon les critères suivants :

* Déchets

L’évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence. La désignation « déchets » ne s’applique pas aux affichettes et/ ou graffitis (ou TAG) qui sont des éléments spécifiques.

* Empoussièrement

L’évaluateur apprécie de manière visuelle par le critère : « Absence de poussière visible à l’œil nu »

En cas de litige, l’évaluateur effectue un frottis qu'il compare à l'échelle de Gris.

* Taches / traces de doigts

L’évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

* Surface d’évaluation

Chaque surface d’évaluation doit impérativement avoir une aire ≤ 1m² (dans le cas où la largeur de l’élément à évaluer est inférieure à 10 cm, on prend 1 mètre linéaire d’évaluation), tous les critères d’évaluation sont évalués à l’intérieur de cette surface.

* Hauteur d’évaluation

Pour toutes 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 3 m.

* Modalités d’évaluation

Dans la zone d’évaluation considérée, l’évaluateur procède à l’évaluation du nombre de parois horizontales et/ou obliques mentionné sur la grille d’évaluation correspondante.

Toutes les parois verticales, horizontales ou obliques doivent être bien distinctes les unes des autres.

Le choix des éléments, et donc de leur groupe d'appartenance, reste à l'initiative de l’évaluateur (responsable CIRAD de site).

* Seuils d’acceptabilité

L’évaluateur vérifie chaque critère d’évaluation sur la surface de référence et les compare avec les seuils définis.

**Résultat ≤ Seuil alors la note = 1**

**Résultat > Seuil alors la note = 0**

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d’évaluation correspondante à la famille de qualité applicable.

## Les éléments spécifiques

Une évaluation systématique de chaque élément spécifique contenu dans la zone d’évaluation est effectuée.

NB : Dans une zone d’évaluation comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, un seul élément est évalué. Celui-ci est choisi arbitrairement par l’évaluateur.

La liste de ces éléments spécifiques, leurs critères d’évaluation et seuils d'acceptabilité correspondants sont repris dans les pièces complémentaires qualitatives de définition des différentes familles.

Chaque élément spécifique est évalué suivant les critères définis et les résultats sont comparés aux différents seuils.

**Résultat ≤ Seuil alors la note = 1**

**Résultat > Seuil alors la note = 0**

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d’évaluation correspondante à la famille de qualité applicable.

## Procédures d’évaluation du lot

* Détermination des zones à évaluer

Les zones à évaluer sont décidées par un tirage au sort ou au choix du pouvoir adjudicateur. Dans ce dernier cas le titulaire peut demander l’évaluation complémentaire d’un nombre égal de locaux, sur des zones de son choix.

* Opération d’évaluation de la zone

Dans la zone considérée, le pouvoir adjudicateurprocède à l’évaluation de tous les éléments listés sur la fiche de données qualitatives et faisant partie intégrante de la zone à évaluer.

La note de chaque élément d’évaluation est attribuée suivant les critères d'admissibilité définis pour la famille sur la fiche de données qualitatives.

Pour chaque élément évalué :

* Si l’ensemble des critères de l’élément évalué est ≤ aux seuils de ces critères   
  🡺 note élément = 1
* Si un seul des critères de l’élément évalué est > au seuil de ce critère   
  🡺 note élément = 0

**Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d’évaluation.**

Règles à observer pour les éléments d’évaluation:

A/ Si plusieurs éléments de même nature se trouvent dans la zone, un seul d'entre eux est évalué; il est choisi arbitrairement par l’évaluateur.

B/ Lorsque un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne peuvent ou ne veulent être évalués pour des raisons propres à l’évaluateur, ils obtiendront automatiquement la note de 1.

C/ Si un élément mentionné dans la grille ne figure pas dans la zone à évaluer, aucune note ne lui est attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille est alors barrée.

# Lexique des définitions spécifiques

## Poussières

On entend par poussières, toutes les particules d’une granulométrie telle, qu’on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage.

## Déchets

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants,...

## Taches

On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l’exception de toute 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.

## Coulures sèches

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

## Traces dont traces de doigts

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main:

* la marque d'un doigt = une trace de doigts
* la marque d'une paume = une trace de doigts

## Traces résiduelles de lavage

On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

## Traces de tartre

On entend par traces de tartre, tous voiles ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.