RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

L'INSTITUT agro

MARCHÉ DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

CCTP n°5 - Méthodologie d'évaluation - commun à tous les lots

Personne publique :
Institut national d'enseignement supérieur pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Institut Agro)
Établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP)
Siège social : 42 rue Scheffer – 75016 Paris

Au titre de son école interne Institut Agro de Rennes-Angers
65, rue de Saint-Brieuc – CS 84215–35042 Rennes Cedex

Au titre de son école interne Institut Agro de Dijon
26 boulevard du Docteur Petitjean – 21000 Dijon

AFFAIRE N°26A0020
PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX, SOLS ET VITRES DES SITES DE L'INSTITUT AGRO

Etabli en application de l'Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative et du Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique.
La procédure de consultation utilisée est la suivante :
Appel d'offres ouvert européen en application des articles L. 2124-2, R. 2131-16 à 18, R. 2124-2 et R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique.

Sommaire

1.1 NIVEAU DE QUALITÉ 4
1.1.1 LA PROPRETÉ 4
1.1.2 L'ASPECT 4
1.1.3 L'HYGIÈNE 4
1.1.4 LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ 4
1.1.4.1 La perception olfactive : 4
1.1.4.2 Sensation tactile : 4
1.1.4.3 Le bruit : 4
1.1.4.4 La sécurité : 4
1.2 TERMINOLOGIE RELATIVE AU PATRIMOINE 5
1.2.1 LOT 5
1.2.2 SITE 5
1.2.3 BÂTIMENT 5
1.2.4 ZONE D'ÉVALUATION 5
1.2.5 FAMILLE DE LOCAUX 6
1.3 TERMINOLOGIE RELATIVE À LA MÉTHODOLOGIE 7
1.3.1 ÉVALUATEUR 7
1.3.2 POPULATION D'ÉVALUATION 7
1.3.3 PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE 7
1.3.4 ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION 7
1.3.5 GROUPE D'ÉVALUATION 7
1.3.6 ÉLÉMENT D'ÉVALUATION 7
1.3.7 ÉLÉMENT SPÉCIFIQUE D'ÉVALUATION 7
1.3.8 CRITÈRES D'ÉVALUATION D'UN ÉLÉMENT 8
1.3.9 SEUIL D'ACCEPTABILITÉ 8
1.3.10 GRILLE DE NOTATION 8
1.4 TERMINOLOGIE RELATIVE AUX CRITÈRES D'ÉVALUATION 8
1.4.1 EMPOUSSIÈREMENT 8
1.4.2 ENCRASSEMENT 8
1.4.3 DÉCHETS 8
1.4.4 TACHES / TRACES 9
1.4.5 COULURES SÈCHES 9
1.4.6 TRACES DE DOIGTS 9
1.4.7 TRACES RÉSIDUELLES DE LAVAGE 9
1.4.8 TRACES DE TARTRE 9
2.1 SOLS 10
2.1.1 SURFACE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION : 10
2.1.2 CRITÈRES D'ÉVALUATION : 10
2.1.2.1 Déchets 10
2.1.2.2 Taches, traces ou salissures adhérentes 10
2.1.2.3 Empoussièrement 10
2.1.2.4 Encrassement 11
2.1.2.5 Traces résiduelles de lavage 11
2.2 SURFACES VERTICALES 11

2.2.1 ÉLÉMENTS DU GROUPE....11
2.2.2 CRITÈRES D'ÉVALUATION....11
2.2.3 SURFACE D'ÉVALUATION....11
2.2.4 MODALITÉS D'ÉVALUATION....11
2.3 MOBILIERS....11
2.3.1 SURFACE D'ÉVALUATION....12
3.1 PRÉAMBULE....12
3.2 PLANIFICATION DES ÉVALUATIONS DU SITE....12
3.3 ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION DU SITE....12
3.4 PLAGES HORAIRES D'ÉVALUATION....12
3.5 PROCÉDURES D'ÉVALUATION DU SITE....13
3.5.1 PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE....13
3.5.2 EXEMPLES DE PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE....14
3.5.3 PRÉPARATION DES GRILLES DE NOTATION ET D'ÉVALUATION....14
3.5.4 OPÉRATION D'ÉVALUATION DE LA ZONE....14
3.5.5 PROCÉDURE DE NOTATION ET D'ÉVALUATION DE LA ZONE....15
3.5.5.1 Notation....15
3.5.5.2 Évaluation....15
3.5.5.3 Indice Qualité et Conformité de la zone....15
3.5.5.4 Critères de conformité ou de non-conformité du site....16
3.5.5.5 Litiges et matériels d'évaluation....16
3.6 EXPLOITATION DES RÉSULTATS D'ÉVALUATION ET PROPRETÉ DU SITE....16
3.6.1 IQC, NNC ET NNCA....16
3.6.2 DÉCLARATION DE CONFORMITÉ OU NON-CONFORMITÉ....17
3.7 CONSÉQUENCES DES NON-CONFORMITÉS....18
3.7.1 SITE NON CONFORME....18
3.7.2 ZONE(S) NON CONFORME....18
3.7.2.1 Cas de la (des) zone(s) recontrôlé CONFORME(S) à l'évaluation de site suivante 19
3.7.2.2 Cas de la (des) zone(s) recontrôlé NON-CONFORME(S) à l'évaluation de site suivante 19
3.7.3 FAMILLE NON CONFORME....19
3.8 CONSÉQUENCES DES REDONDANCES DE NON-CONFORMITÉS....19
3.8.1 CAS DE REDONDANCE DE SITE NON-CONFORME....19
3.8.2 CAS DE REDONDANCE DE FAMILLE NON-CONFORME....19
3.8.3 CAS DE REDONDANCE DE ZONE NON-CONFORME....19
3.8.4 CAS DE REDONDANCE DE GROUPE NON-CONFORME....20
3.8.5 CAS DE REDONDANCE D'ÉLÉMENT NON-CONFORME....20
3.9 GRILLE D'ÉVALUATION....21
3.9.1 COEFFICIENT DE PONDÉRATION....21

ARTICLE 1 - TERMINOLOGIE

1.1 NIVEAU DE QUALITÉ

La qualité de service exigé sera basée sur les critères suivants :

- **La propreté.**
- **L'aspect.**
- **L'hygiène.**
- **Le confort et la sécurité.**

1.1.1 LA PROPRETÉ

Les différentes surfaces, quel que soit leur revêtement, sont débarrassées des salissures (adhérentes ou non) et l'air ambiant est assaini.

1.1.2 L'ASPECT

Les sols, plinthes, faïences, sanitaires et les éléments meublants donnent une impression visuelle de netteté, de propreté et de brillance en fonction de la nature des revêtements. Ni traces, ni crasse, ni poussières.

Les prestations seront adaptées à la nature et à la fréquentation des lieux.

1.1.3 L'HYGIÈNE

Assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Le prestataire s'attachera à ne pas utiliser des produits qui peuvent nuire à la santé des usagers en utilisant des produits adaptés en fonction de la nature de l'élément à nettoyer : sanitaires, équipements utilisés par les agents (téléphones, claviers, calculettes électroniques, …).

1.1.4 LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ

1.1.4.1 La perception olfactive :

Le prestataire s'attachera à supprimer les odeurs par une aération quotidienne des locaux équipés de fenêtres.

Les sanitaires seront systématiquement désodorisés.

1.1.4.2 Sensation tactile :

Les traces de crasse pouvant donner une impression de gras sur les huisseries seront nettoyées tant que de besoin. Les sols seront débarrassés des terres et graviers.

1.1.4.3 Le bruit :

Le prestataire mettra tout en oeuvre pour éviter tout bruit pouvant entraîner une perturbation de l'environnement, de nature à gêner les agents.

1.1.4.4 La sécurité :

Les produits de nettoyage des sols et escaliers devront être sélectionnés afin que ces

derniers ne présentent aucun aspect glissant susceptible de constituer un danger pour les agents.

En tout état de cause, tout sol lavé devra être signalé par le panneau « Sol mouillé, risque de chutes ».

1.2 TERMINOLOGIE RELATIVE AU PATRIMOINE

1.2.1 LOT

Un lot est constitué de l'ensemble des sites qui sont concernés par les prestations de nettoyage et les contrôles permettant de vérifier la conformité de la prestation avec les attentes.

Un lot peut être composé de plusieurs sites, objets du contrat de prestation.

1.2.2 SITE

Un site est une entité patrimoniale qui fait l'objet du contrat de prestation

de nettoyage. Un site peut être composé d'un ou plusieurs bâtiments.

Un site est généralement caractérisé par une adresse commune ou des adresses contiguës qui permettent de regrouper de manière logique plusieurs bâtiments.

De manière générale, un bâtiment regroupe un ensemble de zones :

- Dont l'entretien est confié à un seul et même Titulaire
- Dont la charge incombe à un seul et même gestionnaire.

Le découpage des sites est à l'initiative du gestionnaire et peut être lié à des unités d'exploitation.

1.2.3 BÂTIMENT

Est considéré comme bâtiment un ensemble architectural unique dans lequel sont concentrées des zones d'évaluation (locaux)

De manière générale, un bâtiment regroupe un ensemble de zones :

- Dont l'entretien est confié à un seul et même Titulaire
- Dont la charge incombe à un seul et même gestionnaire.

Sur certains sites, la notion de bâtiment peut être ramenée à celle d'aile d'un bâtiment.

1.2.4 ZONE D'ÉVALUATION

On entend par zone d'évaluation, le volume de tout ou partie d'un local, dont la surface aura été préalablement définie.

À l'intérieur du volume de la zone se trouvent tous les éléments spécifiques ou non (groupes, éléments, critères…) qui seront évalués.

1.2.5 FAMILLE DE LOCAUX

On entend par famille, un regroupement de locaux d'un même site /bâtiment et ayant des exigences similaires en matière de qualité.

Les familles de locaux susceptibles d'être retrouvées sur les sites et les niveaux de qualité correspondants sont reprises ci-après :

ID Famille	Désignation	Description	Seuil d'Acceptabilité IQ Famille
TPTD	Labo Enseignement	Laboratoires à usage d'enseignement (TP, TD, etc…)	**90,00%**
LABO	Laboratoires	Laboratoires de recherche à accès autorisé	**90,00%**
BIB	Bibliothèque Universitaire	Bibliothèque, salle de lecture, …	**90,00%**
SAN	Sanitaires	Sanitaires / Vestiaires et douches	**90,00%**
CLASS	Salle de Classe / Amphi	Salles de cours, sallles de formation, Amphithéâtre	**85,00%**
DET	Espace détente	Caféteria, tisanerie, refectoire, salle de pause, kitchenette ..	**85,00%**
CIRC	Circulations	Circulations, couloirs, halls	**80,00%**
BUR	Bureaux	Bureaux	**80,00%**
REU	Salles de réunion	Salles de réunion	**80,00%**
REPRO	Reprographie	locaux photocopieurs	**75,00%**
ESC	Escaliers	Escaliers	**80,00%**
ASC	Ascenseurs	Ascenseurs, Monte charge	**80,00%**
BTC	Bureaux Techniques	Régies, service sécurité incendie, services techniques	**80,00%**
TEC	Locaux techniques	Ateliers, caves, local poubelle, local de lavage des conteneurs,…	**65,00%**
STO	Stockage	Zone de stockage, entrepôts de livres, dépôts, archives…	**65,00%**
ABO / EXT	Abords / Extérieurs	Parvis, Pourtourts des bâtiments (5 mètres), Terrasses, Patios, Perrons, etc …	**65,00%**
VTR	Vitrerie	Surfaces vitrées "périphériques"	**90,00%**

1.3 TERMINOLOGIE RELATIVE À LA MÉTHODOLOGIE

1.3.1 ÉVALUATEUR

L'évaluateur est une personne qui réalise les évaluations décrites dans ce document.

L'évaluateur est désigné par l'Institut Agro, soit en interne soit par l'intermédiaire d'une société extérieure.

1.3.2 POPULATION D'ÉVALUATION

La population d'évaluation est l'ensemble des zones évaluables sur un même site.

Sont exclues de la population d'évaluation les zones appartenant aux familles soumises entre autres aux prestations à la demande.

1.3.3 PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

Procédure selon laquelle on prélève un ou plusieurs échantillons dans la population d'évaluation.

Le plan d'échantillonnage sera effectué de manière à garantir une représentativité suffisante du site sur une période de contrôle donnée.

1.3.4 ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION

L'échantillon d'évaluation correspond aux zones prélevées dans la population d'évaluation et destinées à fournir une information sur le niveau de qualité de la population.

1.3.5 GROUPE D'ÉVALUATION

Chaque famille et/ou zone d'évaluation est constituée d'un ou plusieurs groupe(s) d'évaluation, lesquels contiennent un ou plusieurs élément(s) d'évaluation.

Exemples **:** Sols, Surfaces Verticales, Mobiliers…

1.3.6 ÉLÉMENT D'ÉVALUATION

Un élément d'évaluation est une unité mobilière pouvant subir une évaluation sur son état de propreté. Exemples d'éléments : Table, Chaise, Armoire, Téléphone, Porte, etc…

1.3.7 ÉLÉMENT SPÉCIFIQUE D'ÉVALUATION

Un élément spécifique d'évaluation correspond à un critère promu au rang d'élément du fait, soit de son importance, soit de sa spécificité (groupe concerné = Sols majoritairement)

1.3.8 CRITÈRES D'ÉVALUATION D'UN ÉLÉMENT

Les évaluation et notations seront effectuées sur le rang "ÉLÉMENT".

Les critères d'évaluation sont les suivants (liste non exhaustive, se reporter aux grilles de notation) :

- Déchets
- Empoussièrement
- Traces de doigts
- Etc ...

1.3.9 SEUIL D'ACCEPTABILITÉ

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible (généralement en quantité / nombre) du critère d'évaluation considéré.

1.3.10 GRILLE DE NOTATION

La grille de notation reprend l'ensemble des éléments évalués et les notes (0 ou 1) y sont reportées pour chaque élément évalué.

1.4 TERMINOLOGIE RELATIVE AUX CRITÈRES D'ÉVALUATION

1.4.1 EMPOUSSIÈREMENT

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.

La mesure de l'empoussièrement pourra se faire par frottis comparé à l'échelle des Gris (sur les surfaces de meublants...) et au Patin de mesure « Bassoumètre » pour les sols.

1.4.2 ENCRASSEMENT

L'encrassement d'un sol ou d'une surface est déterminé par la présence d'une pellicule grasse ou non, d'étendue variable.

Cet encrassement donne à la surface un aspect souillé, terne, adhérent, dégradé, etc.., et qui peut être facilement traité par des opérations de lavage et l'utilisation de produits adaptés.

La mesure de l'encrassement pourra se faire par frottis comparé à l'échelle des Gris (sur les surfaces de meublants...) et au Patin de mesure « Bassoumètre » pour les sols.

1.4.3 DÉCHETS

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

La quantification des déchets sera évaluée, quelle que soit la nature des sols ou équipements sur une surface de référence définie.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires,

adhésifs, autocollants, ...

1.4.4 TACHES / TRACES

On entend par tache ou trace, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) et d'étendue variable, 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).

De manière plus générale, l'évaluateur s'assurera que les taches ou traces observées sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

1.4.5 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.

1.4.6 TRACES DE DOIGTS

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

- Marque d'un doigt = une trace de doigts
- Marque d'une paume= une trace de doigts

1.4.7 TRACES RÉSIDUELLES DE LAVAGE

On entend par traces résiduelles de lavage :

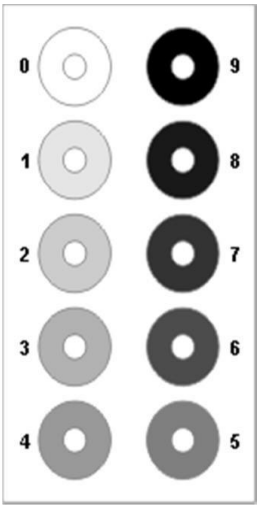
- Les traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide et que l'on peut observer après séchage de la surface.
- Les résidus de produits de nettoyage faisant suite à une opération de lavage et dont l'élimination n'est pas totale

1.4.8 TRACES DE TARTRE

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

1.4.9 PROCÉDURE DE MESURAGE DE L'EMPOUSSIÈREMENT PAR FROTTIS

Effectuer un frottis sur tous les éléments d'évaluation serait fastidieux, il convient de n'effectuer ces mesures qu'en cas de litige.



Le frottis consiste à prélever par frottement, à l'aide d'un tissu blanc d'essuyage (exemple mouchoir en papier type KLEENEX), sur une surface de 100 cm², les

salissures non adhérentes et de comparer le spectre obtenu à l'échelle des gris pour lui attribuer une valeur comprise entre 0 et 9.

Cette valeur sera ensuite comparée au seuil d'acceptabilité de l'élément considéré.

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'ÉVALUATION RELATIVES AUX FAMILLES DE LOCAUX

Pour chaque famille de locaux, les évaluations seront effectuées sur les GROUPES d'évaluation suivants (liste non exhaustive et à compléter avec l'**Annexe CCTP n°6 - Référentiel Qualité des familles de locaux).**

2.1 SOLS

2.1.1 SURFACE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION :

Les sols sont évalués sur une surface de référence précisée sur les fiches du référentiel d'évaluation **(Annexe CCTP n°6 - Référentiel Qualité des familles de locaux).**

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 zones escaliers :

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

2.1.2 CRITÈRES D'ÉVALUATION :

Les sols sont évalués selon les critères suivants :

2.1.2.1 Déchets

La quantification de déchets est évaluée quelle que soit la nature du sol. L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

2.1.2.2 Taches, traces ou salissures adhérentes

La quantification des taches est évaluée quelle que soit la nature du sol. L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.

2.1.2.3 Empoussièrement

La mesure de l'empoussièrement est évaluée sur les sols durs (thermoplastiques, carrelages, parquets,
…). L'évaluateur effectue un relevé par frottis ou à défaut, à l'aide du patin de mesure sur la surface de référence.

2.1.2.4 Encrassement

La mesure de l'encrassement est évaluée sur les sols durs (thermoplastiques, carrelages, parquets, …). L'évaluateur effectue un relevé par frottis ou à défaut, à l'aide du patin de mesure sur la surface de référence.

2.1.2.5 Traces résiduelles de lavage

Le relevé de ces traces est évalué sur les sols durs (thermoplastiques, carrelages, parquets, …).

2.2 SURFACES VERTICALES

2.2.1 ÉLÉMENTS DU GROUPE

Le groupe est constitué d'éléments dont la surface est appréciée à la verticale et listés dans le référentiel d'évaluation des familles de locaux (**Annexe CCTP n°6 - Référentiel Qualité des familles de locaux**).

2.2.2 CRITÈRES D'ÉVALUATION

Les éléments appartenant aux surfaces verticales seront évalués sur les critères suivants :

- Taches / Traces : L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence.
- Empoussièrement : L'évaluateur effectue un frottis qu'il compare à l'échelle des Gris
- Traces de doigts : L'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de référence

2.2.3 SURFACE D'ÉVALUATION

Les éléments seront évalués sur une surface de 2 m², correspondant à une largeur d'un mètre linéaire sur une hauteur de 2 m.

Si un élément évalué présente une hauteur inférieure à 2 m, la totalité de l'élément sera contrôlée, dans la limite d'une largeur d'un mètre linéaire (portes, plinthes, etc.…)

2.2.4 MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments de même nature appartenant à un même groupe d'évaluation, un seul élément est évalué. Celui-ci est choisi arbitrairement par l'évaluateur.

2.3 MOBILIERS

Une évaluation systématique de chaque élément du groupe "Mobiliers" contenu dans la zone d'évaluation est effectuée.

Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments ou groupement d'éléments de même nature appartenant à ce groupe, 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 annexes de définition des différentes familles.

Chaque élément sera évalué suivant les critères définis et les résultats seront comparés aux différents seuils.

2.3.1 SURFACE D'ÉVALUATION

Les éléments seront évalués sur la totalité de leur surface.

Cela inclus les parois horizontales, verticales, portes, piètements, etc…

ARTICLE 3 PROCÉDURES D'ÉVALUATION, DE NOTATION ET DE CONFORMITÉ DES SITES

3.1 PRÉAMBULE

Chaque lot est composé d'un ou plusieurs sites.

Les sites peuvent être eux-mêmes composés d'un ou plusieurs bâtiments (cf. Annexe 1, 2 et 3 au CCTP et DROFT de chaque lot). Les bâtiments sont composés de zones appartenant chacune à une famille de locaux.

La population d'évaluation est définie par l'ensemble des zones composant un même site (voir **Article 1.3.1**)

3.2 PLANIFICATION DES ÉVALUATIONS DU SITE

Les sites pourront faire l'objet de plusieurs types de contrôles, répondant chacun à une planification spécifique :

- Contrôles **PROGRAMMÉS :**
    - Le Titulaire sera averti de la date et heure de contrôle dans un délai de **24h (vingt-quatre heures)** au moins avant le contrôle ;
- Contrôles **INOPINÉS :**
    - Le Titulaire sera averti de la date et heure de contrôle dans un délai de **1h00 (une heure)** au moins avant le contrôle.

3.3 ÉCHANTILLON D'ÉVALUATION DU SITE

L'échantillon d'évaluation des sites est défini par le plan d'échantillonnage (voir **Article 3.5.1**).

3.4 PLAGES HORAIRES D'ÉVALUATION

Les évaluations de zone seront donc effectuées sur des horaires ouvrables du site et à posteriori des plages d'intervention du titulaire.

3.5 PROCÉDURES D'ÉVALUATION DU SITE

3.5.1 PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

Pour chaque contrôle contradictoire, et afin de garantir la représentativité de l'échantillon qui est contrôlé, les règles permettant de déterminer le nombre de zones du site à contrôler ainsi que le nombre de zone appartenant à chaque famille sont les suivantes :

Intervalle de Surface du Site (m²)	NB de Zone à Contrôler **(NBZC)**	NB de Zone à contôler d'une même Famille	NB de non-conformité Admissible
0 - 400	4	Au choix de l'évaluateur	NBZC x (100% - IQ)
401 - 1 000	2 + (SURFACE TOTALE / 200)	Au choix de l'évaluateur	NBZC x (100% - IQ)
1 001 - 2 000	4 + (SURFACE TOTALE / 250)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)
2 001 - 5 000	8 + (SURFACE TOTALE / 500)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)
5 001 -10 000	12 + (SURFACE TOTALE / 500)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)
10 001 - 15 000	12 + (SURFACE TOTALE / 500)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)
15 001 - 20 000	17 + (SURFACE TOTALE / 750)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)
20 001 - 25 000	17 + (SURFACE TOTALE / 750)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)
25 001 et +	20 + (SURFACE TOTALE / 1000)	NBZC x (Surface Famille / Surface Totale)	NBZC x (100% - IQ)

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de choisir sans tirage au sort un nombre de zone pouvant aller jusqu'à 10 % de l'échantillon à contrôler

*Surface Totale = Surface totale du site, hors surface des Familles « A LA DEMANDE »

3.5.2 EXEMPLES DE PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

	EXEMPLES de SITES		
Intervalle de Surface du Site (m²)	Surface Site (m²)	NB de Zone à Contrôler **(NBZC)**	NB de non-conformité Admissible (base Niveau Qualité 80 %)
0 - 400	380,00	4	1
401 - 1 000	750,00	6	1
1 001 - 2 000	1 650,00	11	2
2 001 - 5 000	3 400,00	15	3
5 001 -10 000	8 200,00	21	4
10 001 - 15 000	13 400,00	24	5
15 001 - 20 000	18 700,00	28	6
20 001 - 25 000	23 600,00	31	6
25 001 et +	31 900,00	37	7

3.5.3 PRÉPARATION DES GRILLES DE NOTATION ET D'ÉVALUATION

L'évaluateur préparera l'ensemble des grilles de notation et d'évaluation pour toutes les zones à évaluer, sur lesquelles il mentionnera :

- **Repère du lot**
- **Repère du site**
- **Repère de la zone**
- **Titulaire évalué**
- **Évaluateur**
- **Date et heure de l'évaluation**

3.5.4 OPÉRATION D'ÉVALUATION DE LA ZONE

Dans la zone considérée, l'évaluateur procède à l'évaluation de tous les groupes et éléments listés sur la fiche de données qualitatives et faisant partie intégrante de la

zone à évaluer.

La note de chaque groupe et élément évalué (0 ou 1) est attribuée suivant les seuils d'acceptabilité définis pour la famille sur la fiche de données qualitatives.

Points particuliers :

1) Dans certains cas, si plusieurs éléments de même nature et d'un même groupe se trouvent dans la zone, un seul d'entre eux sera évalué et sera choisi arbitrairement par l'évaluateur. (se reporter aux précisions sur les grilles du **Référentiel d'évaluation des familles de locaux, Annexe 6 au CCTP**)

2) Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne pourront ou ne voudront être évalués pour des raisons propres à l'Institut Agro, ils obtiendront automatiquement la note de 1.

3) Si un élément et/ou un groupe mentionné dans la grille ne figure pas dans la zone à évaluer, aucune note ne lui sera attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille sera ignorée.

3.5.5 PROCÉDURE DE NOTATION ET D'ÉVALUATION DE LA ZONE

3.5.5.1 Notation

L'évaluateur procèdera à l'évaluation et la notation de chaque groupe figurant sur la grille de notation de la famille considérée.

Le respect ou non des seuils d'acceptabilité pour chaque critère ou ensemble de critère permettra l'attribution de la note pour ce critère ou ensemble de critère (0 ou 1)

- **Résultat ≤ Seuil → NOTE = 1**
- **Résultat > Seuil → NOTE = 0**

3.5.5.2 Évaluation

Les notes (1 ou 0) de chaque critère ou ensemble de critères, pour chaque élément seront reportées sur la grille de notation.

Dans la grille d'évaluation, les note seront pondérées avec le coefficient de pondération qui lui est attribué.

Note pondérée = (note d'évaluation (0 ou 1)) x (coefficient de pondération)

3.5.5.3 Indice Qualité et Conformité de la zone

La somme des notes pondérées sera reportée en bas de tableau pour donner une **note totale** (NOTE ZONE) à la zone objet de l'évaluation.

Cette note totale pourra être comparée à la note maximale atteignable, égale à la somme des coefficients de pondération (NOTE MAX)

L'Indice Qualité (IQ) sera obtenu en mettant en rapport la Note Zone avec la Note Max.

$$IQ = \frac{Note\ ZONE}{Note\ MAX\ Famille}$$

La conformité ou non de la zone sera obtenue en comparant l'IQ avec l'IQC

- **IQ ≥ IQC : la zone est déclarée CONFORME**
- **IQ < IQC : la zone est déclarée NON CONFORME**

3.5.5.4 Critères de conformité ou de non-conformité du site

En fin d'évaluation, lorsque toutes les zones représentant l'échantillon d'évaluation du site sont notées, on procède au comptage des non-conformités d'évaluation de zone (note=0) : **Nombre de Non-conformité (NNC)** et on le compare au **nombre de non-conformité admissible pour le site (NNCA)**

La conformité des prestations effectuées et donc du site, s'apprécie de la façon suivante :

- **NNC ≤ NNCA : le site est déclaré CONFORME**
- **NNC > NNCA : le site est déclaré NON CONFORME**

3.5.5.5 Litiges et matériels d'évaluation

En cas de litige lors des contrôles, le matériel d'évaluation nécessaire à la vérification des résultats des prestations est le suivant :

- Empoussièrement
  - Échelle des Gris
  - Patin d'empoussièrement « Bassoumètre » Vérifications, étalonnages conformes aux données constructeur.
- Aspect des sols durs
  - Brillancemètre

Le matériel sera fourni par le Titulaire

Les procédures de mesurage de l'empoussièrement sont précisées à **l'Article 1.4.9** du présent document.

3.6 EXPLOITATION DES RÉSULTATS D'ÉVALUATION ET PROPRETÉ DU SITE

Ces calculs sont réalisés pour l'ensemble du site en fin de cycle de l'évaluation, après l'évaluation de l'échantillon.

3.6.1 IQC, NNC ET NNCA

Les NNC et NNCA correspondent respectivement au Nombre de Non-Conformités d'un Site et Nombre de Non-Conformités Admissibles d'un Site

L'Indice Qualité Cible des Sites l'Institut Agro (niveau de qualité attendu) a été défini sur une valeur de 80,00 %

Au niveau d'un site, est considérée comme non-conformité, une **ZONE** déclarée **Non Conforme**.

Le nombre de non-conformité admissibles est calculé sur une base d'un niveau de qualité de 80 %, soit 20 % de Non-Conformités Admissibles.

Exemples de valeurs de NNCA sur différents sites :

Surface du Site	NB de Zone à Contrôler **(NBZ)**	% NNCA	NB de Non-Conformité Admissible
750 m²	5	20 %	1
2 800 m²	14	20 %	3
6 000 m²	19	20 %	4

3.6.2 DÉCLARATION DE CONFORMITÉ OU NON-CONFORMITÉ

- Un **SITE** est déclaré non conforme quand le NNC est SUPERIEUR au NNCA
- Une **ZONE** est déclarée non conforme quand l'IQ est INFERIEUR àl'IQC.
- Une **FAMILLE** est déclarée non conforme lorsque l'IQ moyen des zones appartenant à une même famille est inférieur à l'IQC de cette famille
- Un **GROUPE** est déclaré non conforme lorsque la part des groupes contrôlés conformes sur une même famille est inférieure à 50 %
- Un **ELEMENT** est déclaré non conforme lorsque la part des éléments contrôlés conformes sur un même groupe d'une même famille est inférieure à 50 %

Exemple de résultat de contrôle (Nota : sites différents) :

Détermination de conformité ou non des zones et sites.

	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7	Zone 8	Zone 9
IQC (%)	80	80	70	90	70	80	80	70	80
IQ (%)	80	82	50	90	60	81	82	75	78
Conforme	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON

NBZ	NNCA
9	2

NNC	SITE
3	**NON CONFORME**

Synthèse des contrôles pour un site :

FAMILLE	NB ZONES CONTROLEES	ZONE OK :	NB KO	% CONFORMITE	NQS Zone :	X̀ NQO ZONE	Famille Conforme
BUR	4	4	0	100,00%	80,00%	92,78%	OK
SAN	2	2	0	100,00%	90,00%	100,00%	OK
CIR	4	4	0	100,00%	80,00%	91,03%	OK
ACC	1	1	0	100,00%	80,00%	90,24%	OK
DET	1	1	0	100,00%	80,00%	89,13%	OK
CAB	0	0	0	N/C	90,00%	N/C	N/C
LAB	0	0	0	N/C	85,00%	N/C	N/C
ASC	1	1	0	100,00%	80,00%	100,00%	OK
BTC	0	0	0	N/C	70,00%	N/C	N/C
TOTAL SITE	13	13	0	100,00%	80,00%		

NNCA	3	NNC	0	SITE CONFORME

**N/C = Non Contrôlée*

3.7 CONSÉQUENCES DES NON-CONFORMITÉS

3.7.1 SITE NON CONFORME

Un site contrôlé non conforme :

1) Fera l'objet de l'application de pénalités, conformément aux clauses du CCAP.
2) Devra faire l'objet d'un plan d'actions correctrices applicables sous 24 heures.
3) Pourra faire l'objet d'un nouveau contrôle à l'issue de ces 24 h, le cas échéant, devra être déclaré conforme, sous peine de voir des pénalités appliquées conformément aux clauses du CCAP.

3.7.2 ZONE(S) NON CONFORME

Les zones contrôlées non-conformes :

1) Devront faire l'objet d'un plan d'actions correctrices applicables sous 24 heures.
2) Pourront faire l'objet d'un nouveau contrôle à l'issue de ces 24 h, le cas échéant,

devront être déclarées conformes, sous peine de voir des pénalités appliquées conformément aux clauses du CCAP.

3) Pourront être de nouveau contrôlée lors de l'évaluation de site suivante (en plus du contrôle des actions correctrices). Le cas échéant elle sera ajoutée à l'échantillon de contrôle, et non "incluse".

3.7.2.1 Cas de la (des) zone(s) recontrôlé CONFORME(S) à l'évaluation de site suivante

Si une zone recontrôlée est déclarée conforme, alors cette zone sera exclue des calculs de conformité du site et de l'IQ.
Elle ne pourra donc pas améliorer ces indicateurs.

3.7.2.2 Cas de la (des) zone(s) recontrôlé NON-CONFORME(S) à l'évaluation de site suivante

Si une zone recontrôlée est déclarée NON - CONFORME, alors cette zone sera incluse dans les calculs de conformité du site et de l'IQ.
Elle pourra donc accroitre la dégradation de ces indicateurs.

3.7.3 FAMILLE NON CONFORME

Une famille contrôlée non conforme :

1) Devra faire l'objet d'un plan d'actions correctrices applicables sous 2 jours ouvrés.
2) Pourra faire l'objet d'un nouveau contrôle à l'issue de ces 2 jours sur un échantillon identique ou nouveau, équivalent en nombre de zones, et, le cas échéant, devra être déclarée conforme, sous peine de voir des pénalités appliquées conformément aux clauses du CCAP.

3.8 CONSÉQUENCES DES REDONDANCES DE NON-CONFORMITÉS

3.8.1 CAS DE REDONDANCE DE SITE NON-CONFORME

Si un site est déclaré **non conforme lors de 2 contrôles successifs ou plus**, alors des pénalités seront appliquées au Titulaire selon les modalités précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

3.8.2 CAS DE REDONDANCE DE FAMILLE NON-CONFORME

Si une ou plusieurs famille(s) sont déclarée(s) **non conforme(s) lors de 2 contrôles successifs ou plus**, alors des pénalités seront appliquées au Titulaire selon les modalités précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

3.8.3 CAS DE REDONDANCE DE ZONE NON-CONFORME

Si une ou plusieurs zones sont déclarée(s) **non conforme(s) lors de 2 contrôles successifs ou plus**, alors des pénalités seront appliquées au Titulaire selon les modalités précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

3.8.4 CAS DE REDONDANCE DE GROUPE NON-CONFORME

Si un ou plusieurs groupe(s) sont déclaré(s) **non conforme lors de 3 contrôles successifs ou plus**, alors des pénalités seront appliquées au Titulaire selon les modalités précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

3.8.5 CAS DE REDONDANCE D'ÉLÉMENT NON-CONFORME

Si un ou plusieurs élément(s) sont déclaré(s) **non conforme lors de 3 contrôles successifs ou plus**, alors des pénalités seront appliquées au Titulaire selon les modalités précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Référentiel d'évaluation des familles de locaux

BUR : Bureaux et Assimilées

GROUPE D'EVALUATION	ELEMENT(S) D'EVALUATION	CRITERE(S) D'EVALUATION	Sous Critère d'Evaluation	Seuil d'acceptabilité (Qté ou Caractéristique)	Coeff. de pondération	NOTE
SOLS	Déchets	Déchets	≤ 20cm²	2	5	
			> 20cm² et ≤ 50 cm²	0		
	Empoussièrement	Empoussièrement	Echelle de gris	2	4	
	Taches / Traces	Taches / Traces	≤ 20 cm²	2	3	
			> 20cm² et ≤ 100 cm²	1		
	Encrassement	Encrassement	Echelle de gris	2	5	
	Traces résiduelles de lavage	Traces résiduelles de lavage		0	1	
Surface de référence : 20 m2, ou totalité si surface zone < 20 m²						
NB : Pour les SOLS, chaque critère d'évaluation se voit attribuer une note !						
Toutes conditions respectées : NOTE = 1 // 1 Condition ou + non respectée : NOTE = 0						
Surfaces Verticales	Portes et Poignées	Taches / Traces	≤ 5 cm2	1	4	
		Empoussièrement	Echelle de gris	1		
		Traces de doigts		3		
	Portes Vitrées, Miroirs	Taches / Traces	≤ 5 cm2	1	3	
		Empoussièrement	Empoussièrement	1		
		Traces de doigt		2		
	Murs, Cloisons et Piliers	Taches / Traces	≤ 20 cm²	2	3	
			> 20cm² et ≤ 100 cm²	0		
		Empoussièrement	Echelle de gris	2		
	Appliques Murales *	Empoussièrement	Echelle de gris	1	2	
		Encrassement	Echelle de gris	2		
	Mobiliers Muraux **	Empoussièrement	Echelle de gris	2	2	
		Encrassement	Echelle de gris	2		
	Plinthes et Appuis de Fenêtre	Taches / Traces	≤ 5 cm2	2	1	
		Empoussièrement	Echelle de gris	2		
Surface de référence pour chaque groupe d'évaluation : 2 m2 = 1 m(L) x 2 m (H) ou totalité de l'élément si surface inférieure, Plinthes : 1 ML						
* Appliques Murales : Interrupteurs, Commandes climatisation / chauffage, Commandes vidéos, Commandes Domotiques						
+ périphérie de ces éléments (10 cm des bords)						
** Mobiliers Muraux :Radiateurs et tuyauteries, Extincteurs / RIA, tout objet "non personnel" fixé au mur…						
Toutes conditions respectées : NOTE = 1 // 1 Condition ou + non respectée : NOTE = 0						
	Armoires Basses (H ≤ 1,60 m) (portes, structure et dessus d'armoire)	Taches / Traces	≤ 5 cm2	2	3	
		Empoussièrement	Echelle de gris	2		
		Traces résiduelles de lavage		0		
		Traces de doigts		3		
		Taches / Traces	≤ 5 cm2	2		
		Empoussièrement	Echelle de gris	1		

Mobiliers	Tables et Chaise(s) (hors poste de travail)	Traces résiduelles de lavage		0	2	
	Armoires Hautes (portes, structure et dessus d'armoire) et mobilier > 1,60 m	Taches / Traces	≤ 5 cm2	2	1	
		Empoussièrement	Echelle de gris	3		
		Traces résiduelles de lavage		0		
		Traces de doigts		5		
Surface de référence : surface totale de l'élément + piètements, Chaises : 2 Unités maximum, Autres Mobiliers : 1 Unité Maximum / groupe						
Si Encombrement plan de travail > 40 %, NOTE = 1						
Si Encombrement plan de travail ≤ 40 % : Toutes conditions respectées : NOTE = 1 // 1 Condition ou + non respectée : NOTE = 0						
NB 1 : l'empoussièrement des assises et/ou des dossiers des sièges textiles sera évalué de la façon suivante :						
l'évaluateur tapera à plat de la main l'assise ou le dossier et ne devra constater aucun envol de poussière.						

Extrait de grille de notation pour la famille "BUR" : Bureaux et assimilés

3.9 GRILLE D'ÉVALUATION

3.9.1 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.

3.9.2 GRILLE D'ÉVALUATION

La grille d'évaluation permet de reporter pour chaque élément les notes obtenues lors du contrôle. Chaque note sera pondérée avec le coefficient correspondant.
Cela permettra d'attribuer une note globale pour chaque zone évaluée.

3.9.3 INDICE QUALITÉ CIBLE (IQC)

Niveau de qualité correspondant aux exigences qualité l'Institut Agro. Pour l'ensemble du site, l'IQC est de 80 %.
Chaque Famille possède également son propre IQC.

				Date	
		Lot	1	Site	
	Resp. Presta.			Heure	
Prestataire	Evaluateur			Zone	

BUR : Bureaux et Assim lées				BUR : Bureaux et Assimilées
GROUPE D'EVALUATION	ELEMENT(S) D'EVALUATION	Coeff. de pondération		Note coefficientée
	Déchets	2		2
	Empoussièrement	4		4

SOLS	Taches / Traces	3		3
	Encrassement	5		5
	Traces résiduelles de lavage	1		1
Surfaces Verticales	Portes et Poignées	3		3
	Portes Vitrées, Miroirs	2		2
	Murs, Cloisons et Piliers	2		2
	Appliques Murales	3		3
	Mobiliers Muraux	2		2
	Plinthes	1		1
Mobiliers	Armoires Basses (H ≤ 1,60 m) (portes et dessus d'armoire)	3		3
	Tables et Chaises	2		2
	Armoires Hautes (portes et dessus d'armoire) et mobilier > 1,60 m	1		1
	Plan de travail	3		3
Poste de Travail ou Table de Salle de Reunion	Téléphone (Base et Combiné)	2		2
	Siège / Fauteuil de Bureau	2		2
	Caisson de Bureau	1		1
Proprete Generale	Corbeille	2		2
	Toiles d'araignées	1		1

Visa de l'évaluateur		NOTE MAX :	45	NOTE ZONE :	45
Visa du Prestataire		NQS ZONE :	80,00%	NQO ZONE	100,00%
				ZONE OK :	1

Exemple de grille d'évaluation pour la famille "BUR" : Bureaux et assimilés