PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE

Liberté
Égalité
Fraternité



Accord-cadre pour la réalisation de prestations de mise en propreté au bénéfice des sites des services déconcentrés et d'établissements publics de l'Etat en région Île-de-France

Référence de la consultation : 2026_PROPRETE_PFRA_IDF

Annexe 4 au CCTF
Pilotage et suivi de l'accord-cadre
Commun à tous les lots

La présente annexe comprend, hors page de garde et sommaire, 24 pages

ARTICLE 1 - RESSOURCES ENCADRANTES – RESPONSABLE DES SITES PAR LOT – INTERLOCUTEUR PRIVILEGIE 1
ARTICLE 2 - PILOTAGE OPERATIONNEL 2
2.1 - Réunion de démarrage de l'accord-cadre 2
2.2 - Phase de pré-exploitation du marché subséquent 2
2.3 - Etat des lieux initial – Remise en état 3
2.4 - Mesures de sécurité 3
2.5 - Moyens de communication 4
2.6 - Plannings d'intervention et fiches de poste 4
2.7 - Signalement d'anomalies 4
2.8 - Réception et traitement des demandes utilisateurs 5
2.9 - Rapport Mensuel d'Activité 6
2.10 - Réunion trimestrielle des marchés subséquents 6
2.11 - Réunion de suivi de l'accord-cadre 7
ARTICLE 3 - PILOTAGE DE LA PERFORMANCE 7
3.1 - Autocontrôle 7
3.2 - Contrôles qualité contradictoires - Invitation du Titulaire 8
3.3 - Contrôles qualité mystères 8
3.4 - Fréquence des contrôles réalisés par le Service Bénéficiaire - Nombre 8
3.5 - Plage horaire d'évaluation 8
3.6 - Sites et locaux contrôlés 9
3.7 - Eléments de contrôle et pondération 9
3.8 - Système de notation 11
3.9 - Procédure de la notation d'un local 11
3.10 - Zones qualité et seuils de conformité 12
3.11 - Critères de conformité ou de non-conformité du secteur contrôlé 12
3.12 - Suites à donner à l'issue des évaluations 13
3.13 - Pénalité pour non-conformité du secteur contrôlé 13
3.14 - Communication et validation des données 14

ARTICLE 4 - ARTICLE 4 - AUTRES TYPES DE CONTROLES REALISES 15

4.1 - Contrôle de la méthodologie et des process 15

4.2 - Contrôle relatif au suivi des prestations « Permanence Propreté (PP) » 15

4.3 - Contrôle relatif à l'existence des moyens d'encadrement non-œuvrant 15

4.4 - Contrôle des locaux mis à disposition 16

4.5 - Contrôle des tenues des agents 16

4.6 - Contrôle de la dotation en matériels 16

4.7 - Contrôle relatif aux engagements sur les produits utilisés 17

4.8 - Contrôle de la dotation en personnels 17

ARTICLE 5 - COMPRENDRE LES NOTATIONS ASSOCIEES A LA REALISATION D'UN AUDIT QUALITE 17

ARTICLE 1 - RESSOURCES ENCADRANTES – RESPONSABLE DES SITES PAR LOT – INTERLOCUTEUR PRIVILEGIE

L'organisation du travail doit respecter les dispositions ci-après.

Chaque lot est placé sous la conduite d'un (1) Responsable des sites qui est l'interlocuteur direct et privilégié du Service Bénéficiaire pour tout ce qui concerne le suivi de la bonne exécution du marché subséquent.

Ce responsable est détenteur d'un pouvoir de décision pour engager le Titulaire du lot sur la totalité du marché subséquent.

Il est en charge, notamment :

- De veiller, en effectuant ou en faisant effectuer des contrôles réguliers sur l'ensemble des sites, à l'application des consignes, des formations, de la bonne tenue vestimentaire des agents, de la qualité des prestations, de la discipline du personnel (œuvrant et non œuvrant)…
- D'analyser les risques liés à la prestation et à son environnement, de définir les consignes de sécurité particulières ;
- De s'assurer que le plan de prévention, préalablement défini, reste en adéquation avec les conditions d'intervention du Titulaire ;
- De mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires au parfait accomplissement de la prestation ;
- De définir ses propres indicateurs afin d'assurer, au représentant du pouvoir adjudicateur (RPA) et du Service Bénéficiaire, le strict respect des engagements pris et exprimés au niveau des Cadres de Réponses Techniques Eléments Spécifiques et Communs (CRT ESP & ECO) ;
- De présenter lors des réunions périodiques, le rapport d'activité permettant au Service Bénéficiaire de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés. Il pilotera tous les plans de progrès nécessaires à la réalisation pleine et entière des dispositions du marché subséquent.

Ce responsable aura les compétences nécessaires au respect des objectifs contractuels. Ce responsable sera désigné sous le terme « Coordonnateur » dans la présente annexe.

Il pourra se faire seconder par du personnel d'encadrement non œuvrant agissant en qualité d'adjoints (personnel d'encadrement au niveau de la gestion et du suivi du marché dans l'onglet « Compte prévisionnel » de la décomposition des prix globaux et forfaitaires (DPGF)).

ARTICLE 2 - PILOTAGE OPERATIONNEL

2.1 - Réunion de démarrage de l'accord-cadre

Le RPA organisera dans les meilleurs délais à compter de la notification de l'accord-cadre une réunion de cadrage avec le Titulaire du lot pour permettre un démarrage dans les meilleures conditions, notamment sur le processus de passation des marchés subséquents par les Services Bénéficiaires.

Le Titulaire reprécisera à cette occasion, les interlocuteurs administratifs pour toute question se rapportant au suivi de l'exécution de l'accord cadre.

L'objet de cette réunion est notamment de :

- Présenter l'organisation du RPA, de son activité et les données disponibles (documents, supports...) relatives à la prestation ;
- S'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener ;
- Préciser les modes de communication et/ou de sollicitation du RPA envers le Titulaire et inversement ;
- Préciser les modalités de déclinaison de l'accord-cadre au travers des marchés subséquents (procédure, calendrier...).

Le Titulaire est tenu d'assister aux réunions. Son absence pourra être considérée comme une faute de celui-ci et entrainer une pénalité.

2.2 - Phase de pré-exploitation du marché subséquent

Dès la notification du marché subséquent, une réunion est organisée avant le démarrage des prestations entre le référent désigné du Service Bénéficiaire et le Coordonnateur désigné par le Titulaire afin de prévoir l'organisation des prestations et la présentation, entre autres choses :

- Des interlocuteurs ;
- De l'organisation mise en place permettant l'atteinte des objectifs contractuels et les prestations demandées au Cahier des clauses techniques fonctionnelles (CCTF) et ses annexes ;
- La liste des produits d'entretien, du matériel et fournitures (papier hygiénique, essuie main, savon mains, sacs poubelles…) proposées pour la réalisation des prestations, accompagnés des fiches techniques, fiches de données de sécurité (FDS) et fiches de données environnementales et sanitaires (FDES) correspondantes ;
- Les modalités de gestion des consommables (stock tampon, procédure de réapprovisionnement et gestion des pics de consommation) et le dispositif mis en œuvre pour en restituer au référent du Service Bénéficiaire ;
- Les modalités de mise en œuvre et de suivi des aspects de développement durable ;

- Les modalités de gestion des absences du personnel intervenant (absence inopinée ou pour congés) ;
- La présentation du règlement intérieur et des modalités d'accès aux sites (clés, passes, codes alarmes…) ;
- Les obligations et responsabilités de chacune des parties.

Le démarrage des prestations est effectué par le Titulaire du lot afin de s'assurer du bon déploiement opérationnel des moyens permettant la bonne réalisation des prestations.

À la suite de la réunion préparatoire et au plus tard soixante (60) jours après le démarrage des prestations, le Titulaire remet au référent du Service Bénéficiaire, les documents définitifs suivants :

- Le planning annuel d'exécution des prestations récurrentes ;
- Le planning prévisionnel des réunions d'activité ;
- L'état des lieux et les mesures de sécurité ;
- Les fiches de poste.

L'ensemble des éléments fournis par le Titulaire doivent être actualisés et transmis au référent du Service Bénéficiaire, dès modification.

2.3 - Etat des lieux initial – Remise en état

L'état des lieux a notamment pour objectif de déterminer l'état de propreté de chaque site avant démarrage des prestations et de procéder à la réalisation de prestations ponctuelles de remise en état.

Le Titulaire a fixé un prix dans le Bordereau des prix unitaires Eléments spécifiques (BPU ESP) pour cette remise en état initiale de démarrage de marché.

Les Services Bénéficiaires feront connaître au Titulaire, leur volonté d'engager ou pas les dépenses inhérentes à la réalisation de ces prestations de remise en état de démarrage.

2.4 - Mesures de sécurité

Le Titulaire du lot s'engage à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité des sites et à respecter les prescriptions relatives aux « travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure » du titre 1er du livre V de la quatrième partie du Code du travail.

Lors de l'état initial des lieux, le Titulaire et chaque responsable de site des Services Bénéficiaires effectuent une inspection commune des lieux de travail afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel et globalement les risques.

Le Titulaire du lot prévoit et met en œuvre un plan de prévention et de traitement des risques professionnels en application des articles R. 4512-6 et suivants du Code du travail concernant les agents affectés aux prestations.

Le plan de prévention et de traitement des risques professionnels inclut en particulier la prévention et le traitement des troubles musculosquelettiques des agents affectés aux prestations de mise en propreté.

2.5 - Moyens de communication

Il est demandé au Titulaire du lot de mettre en place les outils de communication suivants :

1. Moyens informatiques : Le Titulaire aura à sa charge la création d'une ou plusieurs adresses électroniques afin de pouvoir communiquer avec les interlocuteurs désignés par le Service Bénéficiaire (échanges des informations nécessaires à l'activité, demandes d'interventions, traitement des réclamations…) ;
2. Portail informatique : L'ensemble de la documentation relative au marché subséquent et aux prestations doit être mise à disposition du Service Bénéficiaire et mise à jour dès que nécessaire ;

Seront visualisables, entre autres, sur ce portail (dans le strict respect du règlement RGPD) :

- Les conditions générales, préconisations d'entretien et pilotage du marché subséquent ;
- Les documents liés à l'organisation des prestations (liste du personnel, attestations de formation, fiches de poste, plannings d'intervention…) ;
- Les rapports d'activités.

2.6 - Plannings d'intervention et fiches de poste

Le Titulaire du lot élaborera pour l'ensemble de son personnel, une fiche de poste détaillée suivant les spécificités des secteurs d'intervention. Les fiches de poste seront affichées dans les locaux mis à la disposition du Titulaire.

Elles devront être rédigées de manière claire et/ou traduite le cas échéant afin d'être comprises par tous les salariés. L'utilisation de pictogramme ou images pourra être une bonne réponse à la barrière éventuelle de la langue.

Pour les opérations récurrentes, le Titulaire fournira pour chaque site un planning et les horaires d'intervention au Service Bénéficiaire au regard des disponibilités d'intervention indiquées les annexes au CCTF.

Les plannings et horaires d'intervention seront contrôlés au cours du marché subséquent. Ainsi, ils devront être maintenus en permanence à jour et systématiquement affichés dans les locaux mis à la disposition du Titulaire.

2.7 - Signalement d'anomalies

Le Titulaire du lot devra informer le Service Bénéficiaire de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations.

Il signale par écrit et quotidiennement toutes les anomalies constatées :

- Défaut de fonctionnement des équipements ;
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance ;
- Défaut d'éclairage ;
- Problème de distribution électrique ;
- Défaut de vitrages ;
- Fuites et bouchages éventuels ;
- Fuites répétitives des équipements de production ;
- Manques, vols ;
- Dégradations ;
- Pannes ;
- etc…

2.8 - Réception et traitement des demandes utilisateurs

Le Titulaire du lot doit assurer la réception, la prise en compte et le traitement des demandes du Service Bénéficiaire qu'il s'agisse, par exemple :

- De désordres sur les sites ;
- De demandes d'informations diverses sur les prestations ;
- De demandes de devis pour les prestations non incluses au forfait ;
- De demandes d'intervention.

Plus particulièrement, le rôle du Titulaire se décomposera, à minima, de la manière suivante :

- Prise en compte de la demande ;
- Qualification de la demande ;
- Mise en œuvre des solutions (en fonction des termes de l'accord cadre et du marché subséquent) ;
- Vérification et validation de l'efficacité d'un protocole de propreté pour les demandeurs ;
- Réalisation des actions nécessaires ;
- Enregistrement des tâches réalisées ;
- Réalisation des relances si nécessaire.

Le Titulaire du lot devra être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris si urgence : a posteriori).

2.9 - Rapport Mensuel d'Activité

Le Titulaire du lot devra fournir au Service Bénéficiaire, un rapport mensuel d'activité standardisé en version numérique.

Le Titulaire présentera dans son rapport d'activité, à minima, les éléments suivants :

- La liste du personnel pour chacun des sites (y compris les intervenants du samedi et dimanche) ;
- Une synthèse des résultats de ses auto-contrôles ;
- Le suivi des non-conformités et la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées ;
- Les événementiels et/ou anomalies survenus au cours du mois (impact sur l'activité du Titulaire) ;
- La prise en compte des demandes (le nombre total de demandes par site, comprenant le détail par site ainsi que la typologie de locaux en cause pour une demande de réapprovisionnement des blocs sanitaires, d'intervention sur incident, de réclamations concernant une prestation non effectuée…) ;
- Les échéances de formations et bilan (population concernée, volume horaire, localisation) ;
- Les indicateurs sécurité (accidents du travail…) ;
- Le suivi des consommables sanitaires ;
- Les plannings prévisionnels et les plannings d'exécution réels des prestations récurrentes ;
- Le suivi des consommations de produits avec proportion des produits écolabellisés.

2.10 - Réunion trimestrielle des marchés subséquents

Une rencontre à minima trimestrielle entre le Titulaire du lot et le Service Bénéficiaire sera organisée pour faire un état des lieux du fonctionnement du marché.

Sa programmation et sa durée seront fixées par les deux parties concernées.

Le Titulaire est tenu d'assister aux réunions. Son absence pourra être considérée comme une faute de celui-ci et entrainer une pénalité.

Par ailleurs, il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer divers aspects :

- Qualitatifs ;
- Organisationnels ;

- Économiques ;
- Sociaux ;
- Sécuritaires ;
- Environnementaux…

En cas de dysfonctionnements importants, la fréquence des réunions de suivi pourra être augmentée à la demande du Service Bénéficiaire sans que le Titulaire ne puisse s'y opposer. Le RPA pourra être convié à ces réunions, à la demande du Service Bénéficiaire.

2.11 - Réunion de suivi de l'accord-cadre

En tant que de besoin, le RPA pourra solliciter le Titulaire du lot, pour une ou des réunions visant notamment à :

- Améliorer, fluidifier l'exécution de l'accord-cadre ;
- Aborder la qualité des prestations, à la suite des retours des Services Bénéficiaires (retour d'expérience par exemple) ;
- Suivre la mise en œuvre des clauses environnementales, sociales, de revue financière et quantitative…

Le Titulaire est tenu d'assister aux réunions. Son absence pourra être considérée comme une faute de celui-ci et donner lieu à l'application d'une pénalité.

ARTICLE 3 - PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

3.1 - Autocontrôle

Le Titulaire d'un lot procédera de façon régulière et autant que nécessaire, au contrôle de ses prestations.

Cet autocontrôle a pour objectifs principaux :

- De vérifier que chaque prestation planifiée a été réalisée dans les délais prévus ;
- D'identifier toute divergence entre le prévisionnel et le réel tant sur le plan quantitatif que qualitatif ;
- De corriger les anomalies et de remédier aux insuffisances détectées.

Ce contrôle est totalement indépendant de tout contrôle exercé par le Service Bénéficiaire : il s'inscrit dans le plan qualité du Titulaire du lot.

Les résultats des autocontrôles seront visualisables depuis un portail informatique qui sera mis à disposition du Service Bénéficiaire.

3.2 - Contrôles qualité contradictoires - Invitation du Titulaire

Les évaluations sont déclenchées à l'initiative du Service Bénéficiaire, et elles sont effectuées en interne par le Service Bénéficiaire ou par un prestataire externe spécialisée dûment mandatée.

Le Titulaire du lot ne pourra pas contester cette délégation.

Le délai de prévenance du Titulaire est de vingt-quatre heures (24h00) par messagerie électronique adressé exclusivement au Coordonnateur désigné du Titulaire et son suppléant éventuel.

Il est acquis que le Titulaire est prévenu par l'envoi du message électronique (la date d'envoi faisant foi), en cas d'absence du Titulaire, celui-ci ne pourra s'opposer aux résultats des évaluations.

Le RPA rappelle au Titulaire que les contrôles qualité contradictoires ont vocation à révéler le résultat des nettoyages en situation normale et habituelle.

Il n'est donc pas permis au Titulaire de mobiliser en urgence, des ressources supplémentaires pour intervenir juste avant la réalisation d'un contrôle qualité contradictoire planifié et fausser ainsi l'appréciation du résultat.

3.3 - Contrôles qualité mystères

Parallèlement aux contrôles qualité contradictoires, il sera réalisé des contrôles qualité dits « mystères » (sans accompagnement d'un représentant du Titulaire du lot) organisés par un représentant du Service Bénéficiaire ou le représentant du prestataire externe dument mandatée.

3.4 - Fréquence des contrôles réalisés par le Service Bénéficiaire - Nombre

Le nombre de contrôles qualité n'est pas fixé contractuellement.
Le Titulaire du lot ne pourra élever aucune contestation quant à la fréquence des contrôles déterminée par le Service Bénéficiaire pour assurer le suivi qualitatif des prestations réalisées.

3.5 - Plage horaire d'évaluation

En cas de contrôles contradictoires avec un représentant du Titulaire du lot, les évaluations qualité des prestations pourront s'effectuer sur les périodes de disponibilité d'intervention du Titulaire telles qu'elles sont précisées dans le CCTF et ses annexes.

En cas de contrôles mystères (le Service Bénéficiaire seul ou son représentant dument mandaté), les évaluations qualité des prestations pourront s'effectuer tout au long de la journée.

Charge aux contrôleurs qui interviennent au plus loin de la fin de la réalisation des prestations de nettoyage d'apprécier le degré de salissure lié à la fréquentation du site et non à un défaut d'intervention du Titulaire.

3.6 - Sites et locaux contrôlés

Les sites et les locaux à contrôler sont librement choisis par le Service Bénéficiaire et/ou l'entreprise extérieure mandatée par le Service Bénéficiaire et/ou le RPA.

La répartition des locaux à contrôler est fonction de cinq (5) critères :

- Des attentes et besoins du Service Bénéficiaire, définis dans le CCTF et ses annexes ;
- Du type de zone qualité inscrite dans le CCTF et ses annexes ;
- De l'importance de la surface des locaux ;
- Du nombre de locaux par zone qualité ;
- De la surface globale par zone qualité.

3.7 - Eléments de contrôle et pondération

Il s'agit des principales prestations détaillées par local type au niveau des annexes au CCTF et regroupées en dix (10) « familles d'éléments ».

Des coefficients de pondération sont attribués aux familles d'éléments.

Ceux-ci sont établis en fonction de l'importance donnée à la famille d'éléments en relation avec le local type considéré.

Zone Qualité (ZQ)	Sol	Poubelle	Mobilier	Objet meublant	Distributeurs de consommables	Mobilier sanitaire	Points de contact	Parois verticales	Finitions basses	Finitions hautes
Zone Qualité Z1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1
Zone Qualité Z2	3	3	2	2	-	-	2	2	1	1
Zonz Qualité Z3	2	2	1	1	-	-	2	1	1	1
Zone Qualité Z4	1	1	1	1	-	-	1	1	1	1

Ci-dessous, des exemples d'éléments et les critères impactant la notation.

Familles d'éléments	Exemple d'éléments	Critères impactant la notation
Sol	Sol, tapis, siphon, marche et contremarche, rail...	Poussière, déchet…
		Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant…
Poubelle	Poubelle individuelle, poubelle d'apport volontaire (PAV), cendrier…	Taux de remplissage…
		Salissure, déchet, poussière sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle ou du cendrier…
Mobilier et objet meublant	Banque d'accueil, table, table basse, mange-debout, chaise, fauteuil, banc, caisson, vestiaire, armoire, téléphone, lampe de bureau, élément de sécurité, présentoir, porte-manteaux, élément de décoration, distributeur automatique (boissons, confiserie)…	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant, tartre…
Distributeurs de consommables (incluant approvisionnement consommables)	Distributeur de papier hygiénique, savon, essuie-mains, borne de gel désinfectant, sèche-mains...	Dysfonctionnement du distributeur, absence de distributeur…
		Rupture de consommables…
		Tâche, salissure, poussière, encrassement…
Mobilier sanitaire	Lavabo…	Tâche, salissure, poussière, encrassement, tartre…
	Vasque…	
	Douche…	
	Urinoir, cuvette WC ou WC turque…	

Points de contact	Poignée de porte, interrupteur, rampe, main courante, bouton de chasse d'eau, tableau de commande d'ascenseur…	Tâche, trace, poussière, encrassement, collant…
Parois verticales	Porte, porte et cloison vitrée, pilier, paroi séparative, mur, plexiglass, paroi, faïence murale…	Tâche, trace, poussière, coulures, encrassement, collant…
Finitions basses (y compris toiles d'araignées)	Rebord de fenêtre, plinthe, rebord de cloison vitrée, prise de courant, extincteur, moulure électrique, tuyauterie, bonde d'évacuation, pied de mobilier, radiateur, garde-corps... Toile d'araignée au ras du sol.	Poussière, tâche, trace, déchet, encrassement, toile d'araignée, toile de poussière…
Finitions hautes (y compris toiles d'araignées)	Dessus d'armoire dégagé, dessus de vestiaire dégagé, dessus d'étagère dégagée, signalétique, tableau d'affichage, groom, grille VMC... Toile d'araignée en hauteur, le long d'un mur ou parois (vitrée ou pas).	Poussière, tâche, trace, déchet, toile d'araignée, toile de poussière…

Les éléments d'évaluation sont repris dans les grilles d'évaluation.

3.8 - Système de notation

L'évaluateur appréciera de manière visuelle la conformité de la réalisation des prestations.

Chaque élément contrôlé est noté sur la base d'un système de notation binaire :

- Prestation conforme (correctement exécutée), attribution de la note : 1 (un) ;
- Prestation non conforme (non ou mal exécutée), attribution de la note : 0 (zéro).

Lorsqu'un élément n'est pas présent dans la zone à évaluer, aucune note ne sera attribuée sur la ligne correspondante de la grille d'évaluation et le coefficient sera mis à zéro.

3.9 - Procédure de la notation d'un local

Dans le local considéré, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local :

1. Reporter ces notes (0 ou 1) sur la grille d'évaluation, dans les cases réservées à cet effet ;
2. Compléter la colonne "note coefficientée". Note coefficientée = note d'évaluation (0 ou 1) x coefficient de pondération ;
3. Effectuer les totaux :
4. Le total « A » qui est la somme des coefficients des éléments présents dans le local ;
5. Le total « B » qui est la somme des notes coefficientées objet de l'évaluation ;
6. La notation de la zone est obtenue en effectuant le quotient B/A.

3.10 -Zones qualité et seuils de conformité

Quatre (4) types de zones qualité ont été déterminés pour définir le niveau recherché.

Les annexes 1 à 3 du CCTF présente les locaux types et les zones qualité auxquelles ils se rattachent.

Les seuils de conformité sont fixés ainsi pour l'appréciation de l'indice de qualité général :

Zone Qualité (ZQ)	Qualité cible	Seuil de conformité
Z1	Zone de qualité hygiène	95%
Z2	Zone de très bonne qualité de nettoyage	90%
Z3	Zone de bonne qualité de nettoyage	85%
Z4	Zone de qualité courante	80%

3.11 -Critères de conformité ou de non-conformité du secteur contrôlé

En fin de session de contrôle, lorsque toutes les zones représentant l'échantillon d'évaluation sont notées, il est procédé au comptage du nombre de zones non conformes.

La conformité des prestations s'appréciera de la façon suivante :

1. Si le nombre de non-conformités de zone est inférieur ou égal au nombre de non-conformités admissibles, le secteur contrôlé est déclaré conforme ;
2. Si le nombre de non-conformités de zone est supérieur au nombre de non-conformités admissibles, le secteur contrôlé est déclaré non-conforme aux attentes.

3.12 -Suites à donner à l'issue des évaluations

Il sera déterminé l'Indice de Propreté Général (IPG).

Cet indice reflète le niveau de propreté général du marché subséquent au moment de la session de contrôle.

$$IPG = \frac{\sum \frac{\text{Notes des zones évaluées}}{\text{Seuils de ces zones}}}{\text{Nombre de zones évaluées}}$$

Un résultat de l'IPG égal ou supérieur à la note « 1 » traduira une qualité de service conforme ou supérieure aux attentes.

A l'inverse, un résultat de l'IPG inférieur à la note « 1 » traduira une qualité de service non-conforme aux attentes.

Dans ce second cas, il sera calculé, l'Indice de Non-Conformité (INC).

$$INC = \frac{\sum \frac{\text{Notes des zones évaluées<Seuils}}{\text{Seuils de ces zones}}}{\text{Nombre de zones évaluées<Seuils}}$$

Cet indice ne concerne que les zones jugées non conformes lors de l'évaluation.

Il reflète l'écart entre la qualité réelle et la qualité attendue pour ces zones en non-conformité (INC toujours < 1).

3.13 -Pénalité pour non-conformité du secteur contrôlé

Le secteur décrété non conforme fera l'objet d'une pénalité, graduée et calculée à partir des indices de propreté général (IPG) et de non-conformité (INC).

Le montant de la pénalité sera égal au montant forfaitaire global mensuel du site sur lequel a été réalisée l'évaluation, multiplié par le pourcentage de pénalité défini dans le tableau ci-après.

		INC									
		De…									
		0,00	0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90
		à…									
		0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90	1,00
IPG	De 0,00 à 0,10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,10 à 0,20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,20 à 0,30	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,30 à 0,40	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,40 à 0,50	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,50 à 0,60	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8
	De 0,60 à 0,70	10	10	10	10	10	10	10	10	8	6
	De 0,70 à 0,80	10	10	10	10	10	10	10	10	6	4
	De 0,80 à 0,90	10	10	10	10	10	10	10	10	4	2
	De 0,90 à 1,00	10	10	8	8	6	6	4	4	2	2
	A partir de 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Exprimé en %

3.14 -Communication et validation des données

A l'issue de chaque contrôle, après analyse et synthèse, les résultats sont communiqués par le Service Bénéficiaire ou le représentant du mandataire désigné à l'encadrement du Titulaire du lot.

Le document sera élaboré de la façon suivante :

- Données du contrôle : Niveau de dysfonctionnement / Indice de satisfaction ;
- Evolution annuelle de l'indice des dysfonctionnements ;
- Niveau de dysfonctionnement par élément ;
- Nombre d'éléments contrôlés et localisation ;
- Niveau de dysfonctionnement par zone qualité et par élément ;
- Répartition des dysfonctionnements ;
- Performance par local type toutes zones confondues ;
- Synthèse détaillée des dysfonctionnements ;
- Détails des actions correctives demandées.

Le Titulaire a l'obligation, dans un délai maximal de quarante-huit heures (48H00) à l'issue de chaque contrôle, de renseigner le document transmis en s'engageant à la mise en place d'actions correctives.

Cette mesure vise à contrôler que l'intégralité des actions correctives demandée est connue du Titulaire et bien prise en charge par l'encadrement direct sur le site pour actions à mener.

Les rapports d'audit seront transmis par courriel, le plus souvent le jour même et au plus tard le lendemain.

ARTICLE 4 - ARTICLE 4 - AUTRES TYPES DE CONTROLES REALISES

4.1 - Contrôle de la méthodologie et des process

Des contrôles seront réalisés afin de valider le respect des méthodes et process.

Les agents du Titulaire du lot pourront dans ce cas être observés dans la réalisation de leur prestation et des questions pourront leur être posées sur les techniques de bases du nettoyage (connaissance des codes couleurs des microfibres, respect des dosages de produits…).

Chaque contrôle de la méthodologie et des process fera l'objet d'un compte rendu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire du lot.

4.2 - Contrôle relatif au suivi des prestations « Permanence Propreté (PP) »

Dans le cadre du suivi de la PP, le Service Bénéficiaire et/ou éventuellement le Bureau d'Etudes spécialisé réaliseront régulièrement des contrôles visant à déterminer l'efficacité du dispositif, le respect des jours et horaires d'intervention définis au CCTF.

Chaque contrôle de la « PP » fera l'objet d'un compte rendu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire du lot.

4.3 - Contrôle relatif à l'existence des moyens d'encadrement non-œuvrant

Dans le cadre du suivi de l'encadrement non-œuvrant du Titulaire du lot, le Service Bénéficiaire et/ou le Bureau d'Etudes spécialisé réaliseront régulièrement des contrôles visant à déterminer l'adéquation des ressources réellement présentes sur sites par rapport à l'offre initiale.

Chaque contrôle des moyens non-œuvrant fera l'objet d'un compte rendu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire.

4.4 - Contrôle des locaux mis à disposition

Des audits des locaux mis à disposition par le Service Bénéficiaire pourront être réalisés.

Ils devront être en parfait état aussi bien de propreté que de rangement.

Il sera vérifié la qualité de l'entretien, le rangement conforme aux exigences d'hygiène et de sécurité (produits lourds en bas des armoires et légers en hauteur…), la présence des affichages réglementaires…

Chaque contrôle des locaux mis à disposition fera l'objet d'un compte rendu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire du lot.

4.5 - Contrôle des tenues des agents

Des contrôles seront réalisés pour vérifier que l'ensemble du personnel du Titulaire du lot, présents sur place dispose et utilise les vêtements professionnels, protection et EPI mis à disposition.

L'état de propreté et l'aspect seront également examinés.
Chaque contrôle des tenues des agents fera l'objet d'un compte rendu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire du lot.

4.6 - Contrôle de la dotation en matériels

Des contrôles des moyens en matériels mis à disposition des agents de service par le Titulaire du lot seront réalisés par le Service Bénéficiaire et/ou éventuellement le Bureau d'Etudes spécialisé afin de vérifier que ceux-ci sont globalement équivalents à ceux présentés dans l'offre et qu'ils sont en bon état de marche.

Dans la mesure où il serait constaté que les moyens en matériels sont inférieurs à ceux présentés dans l'offre, ou que ceux-ci ne sont pas régulièrement en état de marche, le Service Bénéficiaire serait en droit d'appliquer des pénalités.

Les matériels (chariots, autolaveuses, monobrosses…) et tenues doivent être propres et bien entretenus par le Titulaire.

Au cas où du matériel ne serait pas conforme (en termes d'entretien ou de propreté) le Titulaire aura vingt-quatre heures (24H00) pour se conformer aux exigences du Service Bénéficiaire.

Chaque contrôle de la dotation en matériels fera l'objet d'un compte rendu réalisé soit par le Service Bénéficiaire soit par le Bureau d'Etudes spécialisé si c'est ce dernier qui est intervenu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire.

Le Service Bénéficiaire engage le Titulaire à communiquer sur les mouvements opérés et sur la gestion de son parc de matériels.

4.7 - Contrôle relatif aux engagements sur les produits utilisés

Il pourra être réalisé des contrôles des moyens en produits mis à disposition des agents de service par le Titulaire du lot afin de vérifier que ceux-ci sont tout à fait équivalents à ceux présentés dans l'offre et conformes aux attentes du Service Bénéficiaire.

Chaque contrôle de la dotation en produits fera l'objet d'un compte rendu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire.

4.8 - Contrôle de la dotation en personnels

Des contrôles des moyens en personnels déployés par le Titulaire du lot pourront être réalisés de manière aléatoire.

Même si les prestations récurrentes sont à obligation de résultat (hors encadrement non œuvrant et/ou « Permanence Propreté » qui sont à obligation de moyens), il n'en demeure pas moins que l'offre du Titulaire du lot a été choisie par rapport aux moyens déployés.

Le Service Bénéficiaire pourra donc vérifier que les moyens humains présents sont globalement équivalents à ceux présentés par le Titulaire dans son offre.

Chaque contrôle de la dotation en personnels fera l'objet d'un compte rendu.

Celui-ci sera commenté lors des réunions trimestrielles avec le Titulaire.

ARTICLE 5 - COMPRENDRE LES NOTATIONS ASSOCIEES A LA REALISATION D'UN AUDIT QUALITE

Les pages suivantes expliquent par l'exemple le calcul des indices IPG et INC associé à la réalisation d'un audit qualité.

Hypothèse de travail : Réalisation d'un contrôle réalisé sur six (6) locaux choisis sur un site déterminé. Deux (2) bureaux, Un (1) sanitaire, Une (1) circulation et deux (2) escaliers.

Type de local contrôlé	GROUPES SANITAIRES / DOUCHES	Zone qualité	1
Désignation	3ème étage côté ascenseurs		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	0	0
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	3	1	3
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	0	0
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Approvisionnement et distributeurs à consommables	Dysfonctionnement du distributeur, non-présence de consommables	2	0	0
Appareils équipements sanitaires	Tâche, salissure, poussière, encrassement, tartre	3	1	3
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	0	0
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	2	1	2
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	21		
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		12	
Résultat du local : B/A	Résultat **0,57**	Seuil de conformité 0,95	
Conformité (Oui / Non)	**Non**		

Type de local contrôlé	CAFÉTÉRIAS - TISANERIES / ESPACES CONVIVIALITÉ	Zone qualité	1
Désignation	3ème étage		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	0	0
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	3	1	3
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	0	0
Approvisionnement et distributeurs à consommables	Dysfonctionnement du distributeur, non-présence de consommables	2	0	0
Appareils équipements sanitaires	Tâche, salissure, poussière, encrassement, tartre	3	0	0
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	2	0	0
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	21		
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		8	
Résultat du local : B/A	Résultat **0,38**	Seuil de conformité 0,95	
Conformité (Oui / Non)	**Non**		

Type de local contrôlé	AUDITORIUMS / SALLES CONFÉRENCE / SALLES EVENT	Zone qualité	2
Désignation	RDC - Salle 01-25		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	0	0
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	3	0	0
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	0	0
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	0	0
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	2	1	2
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	0	0
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	16		
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		4	
Résultat du local : B/A	Résultat **0,25**	Seuil de conformité 0,90	
Conformité (Oui / Non)	**Non**		

Type de local contrôlé	CIRCULATIONS HORIZONTALES	Zone qualité	2
Désignation	3ème étage		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	1	3
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	3	0	0
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	2	1	2
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	16		
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		12	
Résultat du local : B/A	Résultat **0,75**	Seuil de conformité 0,90	
Conformité (Oui / Non)	**Non**		

Type de local contrôlé	BUREAUX & ASSIMILÉS / OPEN SPACE	Zone qualité	3
Désignation	03-126		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	2	1	2
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	0	0
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	0	0
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	11		
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		7	
Résultat du local : B/A	Résultat **0,64**	Seuil de conformité 0,85	
Conformité (Oui / Non)	**Non**		

Type de local contrôlé	SALLES ACTIVITÉS CULTURELLES & ASSIMILÉS / BIBLIOTHÈQUE	Zone qualité	3
Désignation	1er étage 01-453		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	2	1	2
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	0	0
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	11		
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		10	
Résultat du local : B/A	Résultat **0,91**	Seuil de conformité 0,85	
Conformité (Oui / Non)	**Oui**		

Type de local contrôlé	BUREAUX & ASSIMILÉS / OPEN SPACE	Zone qualité	3
Désignation	03-130		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	2	0	0
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	0	0
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	11	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		6
Résultat du local : B/A	Résultat **0,55**	Seuil de conformité 0,85
Conformité (Oui / Non)	**Non**	

Type de local contrôlé	BOX SALLES RÉUNION & ASSIMILÉS	Zone qualité	3
Désignation	03-136		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	2	1	2
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	11	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		11
Résultat du local : B/A	Résultat **1,00**	Seuil de conformité 0,85
Conformité (Oui / Non)	**Oui**	

Type de local contrôlé	LOCAUX TECHNIQUES / ARCHIVES / SERVEURS	Zone qualité	4
Désignation	Sous-sol -1-002		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle…	1	0	0
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	1	1	1
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	0	0
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	8	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		5
Résultat du local : B/A	Résultat **0,63**	Seuil de conformité 0,80
Conformité (Oui / Non)	**Non**	

A l'issue de la réalisation du plan d'échantillonnage, il est déterminé l'IPG et l'INC.

Dans l'exemple ci-dessus, la fiche de calcul donne :

N°	Type	Zone qualité	Note	Seuil	Conformité
1	GROUPES SANITAIRES / DOUCHES	1	0,57	0,95	Non
2	CAFÉTÉRIAS - TISANERIES / ESPACES CONVIVIALITÉ	1	0,38	0,95	Non
3	AUDITORIUMS / SALLES CONFÉRENCE / SALLES EVENT	2	0,25	0,90	Non
4	CIRCULATIONS HORIZONTALES	2	0,75	0,90	Non
5	BUREAUX & ASSIMILÉS / OPEN SPACE	3	0,64	0,85	Non
6	SALLES ACTIVITÉS CULTURELLES & ASSIMILÉS / BIBLIOTHÈQUE	3	0,91	0,85	Oui
7	BUREAUX & ASSIMILÉS / OPEN SPACE	3	0,55	0,85	Non
8	BOX SALLES RÉUNION & ASSIMILÉS	3	1,00	0,85	Oui
9	LOCAUX TECHNIQUES / ARCHIVES / SERVEURS	4	0,63	0,80	Non
10				0,00	

IPG (somme (note / seuil) / nombre de locaux audités)	0,73
INC (somme (note non conforme / seuil) / nombre locaux non conformes)	0,61

Taux de non-conformité (nombre de locaux non conformes / nombre de locaux audités)	taux de non conformité	Seuil de non-conformité admissible
	78%	20%

Conformité du site audité	Non

Le taux de non-conformité étant supérieur au seuil de non-conformité, le site est déclaré « non conforme ».

Le calcul des pénalités n'est déclenché que pour un site « non conforme ».

Il prend en compte l'IPG et l'INC et se détermine à partir du tableau suivant :

		INC									
		De…									
		0,00	0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90
		à …									
		0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90	1,00
IPG	De 0,00 à 0,10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,10 à 0,20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,20 à 0,30	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,30 à 0,40	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,40 à 0,50	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,50 à 0,60	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8
	De 0,60 à 0,70	10	10	10	10	10	10	10	10	8	6
	De 0,70 à 0,80	10	10	10	10	10	10	10	10	6	4
	De 0,80 à 0,90	10	10	10	10	10	10	10	10	4	2
	De 0,90 à 1,00	10	10	8	8	6	6	4	4	2	2
	A partir de 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Exprimé en %

Pour rappel, le montant de la pénalité est égal au montant forfaitaire global mensuel du site sur lequel a été réalisé l'évaluation, multiplié par le pourcentage de pénalité défini dans le tableau.

En conséquence dans notre exemple, la pénalité associée à la réalisation de cet audit est de 10% du montant forfaitaire mensuel.

Pour information les montants financiers par mois des sites seront calculés directement à partir de la DPGF.