MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

PRESTATION DE NETTOYAGE DES SITES GÉRÉS PAR LE CROUS AIX – MARSEILLE - AVIGNON

Annexe 3 - Méthodologie d'Evaluation

Numéro de la procédure de passation :

MARCHE N°260860

CROUS DE AIX - MARSEILLE - AVIGNON

Direction des Affaires Financières, pôle marchés

31 avenue Jules FERRY

13621 AIX EN PROVENCE CEDEX 1

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - TERMINOLOGIE 1
1.1 NIVEAU DE QUALITE 1
1.1.1 La propreté 1
1.1.2 L'aspect 1
1.1.3 Le confort 1
1.1.4 L'hygiène et la protection de l'environnement 1
1.1.5 La sécurité 2
1.2 TERMINOLOGIE RELATIVE AU PATRIMOINE 2
1.2.1 Lot 2
1.2.2 Site 2
1.2.3 Bâtiment 2
1.2.4 Zone d'évaluation 2
1.2.5 Famille de locaux 3
1.3 TERMINOLOGIE RELATIVE A LA METHODOLOGIE 4
1.3.1 Évaluateur 4
1.3.2 Population d'évaluation 4
1.3.3 Plan d'échantillonnage 4
1.3.4 Échantillon d'évaluation 4
1.3.5 Groupe d'évaluation 4
1.3.6 Élément d'évaluation 4
1.3.7 Élément spécifique d'évaluation 4
1.3.8 Critères d'évaluation d'un élément 5
1.3.9 Seuil d'acceptabilité 5
1.3.10 Grille de Notation 5
1.4 TERMINOLOGIE RELATIVE AUX CRITERES D'EVALUATION 5
1.4.1 Empoussièrement 5
1.4.2 Encrassement 5
1.4.3 Déchets 5
1.4.4 Taches / Traces 6
1.4.5 Coulures sèches 6
1.4.6 Traces de doigts 6
1.4.7 Traces résiduelles de lavage 6
1.4.8 Traces de tartre 6
1.4.9 Procédure de mesurage de l'empoussièrement par frottis 6
ARTICLE 2 - MODALITES D'EVALUATION RELATIVES AUX FAMILLES DE LOCAUX 7
2.1 SOLS 7
2.1.1 Surface de référence d'évaluation : 7
2.1.2 Critères d'évaluation : 7

2.2 SURFACES VERTICALES 8
2.2.1 Éléments du groupe 8
2.2.2 Critères d'évaluation 8
2.2.3 Surface d'évaluation 8
2.2.4 Modalités d'évaluation 8
2.3 MOBILIERS 8
2.3.1 Surface d'évaluation 8
ARTICLE 3 - PROCEDURES D'EVALUATION, DE NOTATION ET DE CONFORMITE DES SITES 9
3.1 PREAMBULE 9
3.2 PLANIFICATION DES EVALUATIONS DU SITE 9
3.3 PLAGES HORAIRES D'EVALUATION 9
3.4 PROCEDURES D'EVALUATION DU SITE 10
3.4.1 Plan d'échantillonnage 10
3.4.2 Préparation des grilles de notation et d'évaluation 10
3.4.3 Opération d'évaluation de la zone 10
3.4.4 Procédure de notation et d'évaluation de la zone 11
3.5 EXPLOITATION DES RESULTATS D'EVALUATION ET PROPRETE DU SITE 12
3.5.1 NNC et NNCA 13
3.5.2 Déclaration de conformité ou Non-Conformité 13
3.6 CONSEQUENCES DES NON-CONFORMITES 15
3.6.1 Site non conforme 15
3.6.2 Zone(s) non conforme 15
3.6.3 Famille non conforme 15
3.7 CONSEQUENCES DES RECURRENCES DE NON-CONFORMITES 16
3.7.1 Cas de récurrence de site NON-CONFORME 16
3.7.2 Cas de récurrence de zone NON-CONFORME 16
3.7.3 Cas de récurrence de Famille NON-CONFORME 16
3.7.4 Cas de récurrence de groupe NON-CONFORME 16
3.7.5 Cas de récurrence d'élément NON-CONFORME 16
3.7.6 Exemple de Grille de notation : 17
3.8 GRILLE D'ÉVALUATION 18
3.8.1 Coefficient de pondération 18
3.8.2 Grille d'évaluation 18
3.8.3 Exemple de Grille d'évaluation : 18

ARTICLE 1 - TERMINOLOGIE

1.1 NIVEAU DE QUALITE

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

- **la propreté**
- **l'aspect**
- **le confort**
- **l'hygiène et la protection de l'environnement**
- **la sécurité**

1.1.1 La propreté

Elle est définie comme l'absence de poussières ou de salissures adhérentes.

1.1.2 L'aspect

Après nettoyage, les locaux et leurs équipements doivent présenter une impression visuelle de netteté et de propreté. Le mobilier déplacé doit être remis à sa place.

1.1.3 Le confort

La notion de confort est appréciée par rapport aux perceptions olfactives, tactiles et auditives :

- En ce qui concerne les perceptions olfactives : les prestations doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures. Elles ne doivent pas être effectuées dans certains locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées, ou qui seraient trop fortes.
- En ce qui concerne les perceptions tactiles : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas altérées et ne deviennent pas désagréables au toucher ou au contact.
- En ce qui concerne les perceptions auditives : les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

1.1.4 L'hygiène et la protection de l'environnement

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène et de protection de l'environnement, les prestations de nettoyage doivent s'attacher à avoir les impacts les plus faibles possibles sur l'environnement. Elles doivent notamment s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nouveaux dont l'innocuité n'aurait pas été vérifiée.

À cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par les constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

1.1.5 La sécurité

Les prestations à la charge du titulaire du marché sont soumises aux prescriptions réglementaires du code du travail concernant les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans les bâtiments du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON par une ou plusieurs entreprises extérieures.

Il est procédé, préalablement à l'exécution des prestations réalisées par le titulaire, à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à sa disposition.

Au vu des informations et éléments recueillis au cours de l'inspection commune préalable, le représentant du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et le titulaire procèdent en commun à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, installations et matériels ainsi qu'à l'établissement d'un plan de prévention définissant les mesures prises par chacun en vue de prévenir ces risques.

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 site regroupe un ensemble de bâtiments ou 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 :

Les tableaux ci-après listent les différentes familles ainsi que les indice qualité s'y rapportant et le groupe auquel elles appartiennent.

ID Famille	Désignation	Description	Seuil d'Acceptabilité IQ Famille
HALL	Halls	Hall d'entrée	**90,00%**
CIRC	Circulations	Circulation Intérieure, SAS, Accès	**85,00%**
CREXT	Circulations	Circulation Extérieure (partiellement ouvertes sur l'extérieur)	**85,00%**
CRSV	Circulations Extérieures	Coursive Extérieure	**85,00%**
CUIS	Cuisines	Cuisinettes, Cuisines, Réfectoire, Cuisine Personnel CROUS	**90,00%**
ASC	Ascenseurs	Ascenseur	**90,00%**
LAVE	Laverie	Laverie, Buanderie, Lingerie	**90,00%**
SPL	Salles Polyvalentes	Foyer, Salon Télé, Salle de Travail / Informatique / Activité / Détente / Musique / Sport	**85,00%**
ESC	Escaliers	Escaliers intérieurs, Escaliers extérieurs	**85,00%**
SAN	Sanitaires	Sanitaires / Douches	**95,00%**
BUR	Bureaux	Bureaux / Salle de réunion et Assimilés	**80,00%**
PKG	Parkings	Parkings, Stationnement	**80,00%**
STO	Stockage	Stockage, Réserve, Local Technique	**80,00%**
EXT	Extérieurs	Cour, Abords, Extérieurs	**80,00%**

1.3 TERMINOLOGIE RELATIVE A LA METHODOLOGIE

1.3.1 Évaluateur

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

L'évaluateur est désigné par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON, 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 CRITERES D'EVALUATION

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 :

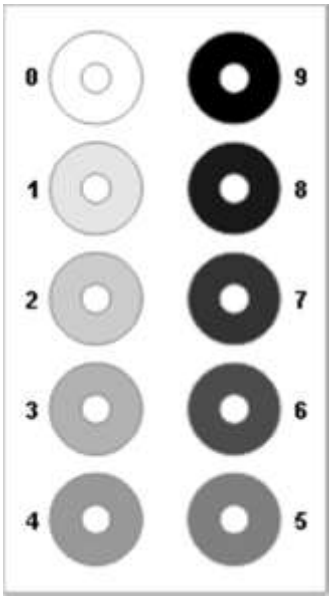
- Les traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide et que l'on peut observer après séchage de la surface.
- Les résidus de produits de nettoyage faisant suite à une opération de lavage et dont l'élimination n'est pas totale

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

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 cm^2, 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.

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

ARTICLE 2 - MODALITES D'EVALUATION 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 4 au C.C.T.P. : Grille d'évaluation des 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 4 au C.C.T.P.).**

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 inférieur 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 4 au C.C.T.P.**)

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 m^2, 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 - PROCEDURES D'EVALUATION, DE NOTATION ET DE CONFORMITE DES SITES

3.1 PREAMBULE

Chaque lot est composé d'un ou plusieurs sites.

Les sites peuvent être eux-mêmes composés d'un ou plusieurs bâtiments (cf. Annexe 1 au CCTP et DROFT)
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 EVALUATIONS 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 **36h00 (trente-six 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

En cas d'indisponibilité d'un responsable du prestataire, le contrôle sera fait unilatéralement et considéré comme contradictoire.

3.3 PLAGES HORAIRES D'EVALUATION

Dans la mesure du possible, les évaluations de zone seront effectuées sur des horaires ouvrables du site et à posteriori des plages d'intervention du titulaire.

Exemples de plages horaire de contrôle :

Plage horaire d'exécution des prestations	Plage horaire de Contrôle Privilégiée	Plage horaire de Contrôle Alternative
MATIN	FIN DE MATINÉE	APRES MIDI
APRES MIDI	FIN D'APRES MIDI	SOIRÉE
SOIRÉE	SOIRÉE	MATIN

3.4 PROCEDURES D'EVALUATION DU SITE

3.4.1 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 :

- **Contrôle aléatoire par déambulation sur le site / bâtiment contrôlé**
- **Contrôle de 40 à 60 % des espaces concernés par les prestations de nettoyage**

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

3.4.2 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**

3.4.3 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 4 au CCTP**)
2) Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne pourront ou ne voudront être évalués pour des raisons propres au CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON, 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.

3.4.4 Procédure de notation et d'évaluation de la zone

3.4.4.1 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 (CONFORME)**
- **Résultat > Seuil → NOTE = 0 (NON CONFORME)**

3.4.4.2 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)

3.4.4.3 Indice Qualité et Conformité de la zone / espace / local contrôlé

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**

3.4.4.4 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**

3.4.4.5 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

3.5 EXPLOITATION DES RESULTATS D'EVALUATION ET PROPRETE DU SITE

Ces calculs sont réalisés pour l'ensemble du site en fin de session d'évaluation, après avoir contrôlé l'ensemble de l'échantillon.

Au niveau d'un site / bâtiment, 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 85 %, soit 15 % de Non-Conformités Admissibles.

Exemples de valeurs de NNCA sur différents sites :

Type de Site (exemples)	NB de Zone Contrôlées **(NBZC)** (exemples)	NB de Non-Conformité Admissible (base Niveau Qualité **85 %**) = **NB locaux non conformes admissibles**
Petit Site	8	1
Site Moyen	15	2
Grand Site	25	3
Très Grand Site	40	6

3.5.1 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.

Ce rapport est appelé Taux de conformité des Locaux (TCL) et est calculé de la manière suivante :

$$TCL = \frac{NNC}{NBZC}$$

Le Taux de Conformité des Locaux cible des Sites du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON a été défini sur une valeur de 85,00 %

3.5.2 Déclaration de conformité ou Non-Conformité

- Un **SITE** est déclaré non conforme quand le TCL est inférieur au TCL cible
- Une **ZONE** est déclarée non conforme quand l'IQ est INFERIEUR à l'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 :	X 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*

3.6 CONSEQUENCES DES NON-CONFORMITES

3.6.1 Site non conforme

Un site contrôlé non conforme :

1) Fera l'objet de l'application de pénalités, conformément aux clauses du C.C.A.P.
2) Devra faire l'objet d'un plan d'actions correctrices applicables sous 48 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 C.C.A.P.

3.6.2 Zone(s) non conforme

Les zones contrôlées non-conformes :

1) Devront faire l'objet d'un plan d'actions correctrices applicables sous 48 heures.
2) Pourront faire l'objet d'un nouveau contrôle à l'issue de ces 48 h, le cas échéant, devront être déclarées conformes, sous peine de voir des pénalités appliquées conformément aux clauses du C.C.A.P.
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".

3.6.2.1 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

3.6.2.2 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

3.6.3 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 C.C.A.P.

3.7 CONSEQUENCES DES RECURRENCES DE NON-CONFORMITES

3.7.1 Cas de récurrence 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.

3.7.2 Cas de récurrence 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.

3.7.3 Cas de récurrence 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.

3.7.4 Cas de récurrence 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.

3.7.5 Cas de récurrence 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.

3.7.6 Exemple de Grille de notation :

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						
Mobiliers	**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		
	Tables et Chaise(s) (hors poste de travail)	**Taches / Traces**	≤ 5 cm2	2	2	
		Empoussièrement	Echelle de gris	1		
		Traces résiduelles de lavage		0		
	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 + pièteements, 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

3.8 GRILLE D'ÉVALUATION

3.8.1 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.

3.8.2 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.

3.8.3 Exemple de Grille d'évaluation :

				Date	15/05/2020
		Lot	1	Site	
	Resp. Presta.			Heure	
Prestataire		Evaluateur		Zone	

BUR : Bureaux et Assimilées				BUR : Bureaux et Assimilées
GROUPE D'EVALUATION	ELEMENT(S) D'EVALUATION	Coeff. de pondération		Note coefficientée
SOLS	Déchets	2		2
	Empoussièrement	4		4
	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
Poste de Travail ou Table de Salle de Réunion	Plan de travail	3		3
	Téléphone (Base et Combiné)	2		2
	Siège / Fauteuil de Bureau	2		2
	Caisson de Bureau	1		1
Propreté Générale	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