ANNEXE 1 – DEFINITION DES CRITERES DE CONTROLES

1. Descriptif des critères de contrôles

Aspect

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.

Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui détermine une sensation de bien-être.

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers de l'aspect (déterminé en raison de son apparence) et des perceptions (olfactives, tactiles, auditives).

En ce qui concerne les perceptions olfactives, l'emploi de produits appropriés devra permettre de supprimer ou masquer les mauvaises odeurs. Une attention devra être portée sur la tolérance de ces produits dans certains locaux sensibles.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les surfaces traitées ne devront pas être désagréables au toucher ou au contact. En ce qui concerne les perceptions auditives, tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement devra être évité.

Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur le nettoyage des surfaces et des atmosphères ambiantes. En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront :

- Respecter les dispositions du code du travail (R 4224-18) ;
- Réduire la pollution à un niveau non dangereux ;
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs ;
- Veiller à la bonne évacuation des déchets dans le respect des règles de tri de l'établissement.

Santé & Sécurité

Niveau de conformité des prestations de nettoyage permettant de garantir la sécurité des usagers, du personnel de nettoyage et des installations pendant et après les opérations d'entretien.

2. Eléments servant à l'évaluation des critères de contrôles

L'apparence visuelle :

- chaises rangées, tables alignées ;
- tableaux et tampons propres ;
- mobilier de bureau propre ;
- revêtements de sol propres et sans traces (résines, carrelages, moquettes, sols PVC, etc…) ;
- rideaux ou stores propres et ouverts ;
- absence de traces et de poussière sur les murs ;
- absence de poussière au sol, sur les tables et autres meubles, sur les rebords de fenêtres ;
- corbeilles vidées ;
- absence de toiles d'araignées et dépôts de poussière enlevés ;
- traces de salissures sur les poignées, interrupteurs, boîtiers, portes, châssis en aluminium… ;
- siphons de sol remplis d'eau, maintenus en bon état de fonctionnement ;
- locaux ménage bien entretenus.

Odeur, touché, nuisances :

- aération des salles effectuée ;
- odeur des produits de nettoyage ;
- toilettes désodorisées ;
- surfaces diverses, rampes, poignées, interrupteurs non collants et non gras ;
- lustrage avec des produits non gras ;
- pas d'utilisation de matériel bruyant dans la journée.

Propreté et hygiène en général :

- urinoirs, WC, lavabos et vasques propres et désinfectés ;
- miroirs sans traces ;
- faïences propres ;
- absence de souillures sur la brosse et la lunette de WC ;
- absence du matériel de nettoyage (chariots, seaux ; serpillières, cartons ou sacs poubelles) dans les circulations.

Santé et sécurité :

- Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin de ne présenter aucune surface glissante dangereuse pour les usagers. Il en va de même pour les techniques de nettoyage en hauteur (vitres, haut d'armoires).

- Signalisation des zones en cours de nettoyage lorsque nécessaire.
- Le stockage et le rangement des produits et des matériels seront également évalués ainsi que la bonne tenue des locaux mis à disposition.
- Respect des consignes de sécurité du site.
- Produits d'entretien utilisés, stockés et étiquetés conformément aux prescriptions.
- L’utilisation des installations électriques pour les matériels
- L’utilisation combinée de l’eau et de l’électricité
- La maniabilité et l’ergonomie des matériels
- L’utilisation de produits à faible impact phyto sanitaire
- Prise en compte de la pénibilité dans l’organisation de la prestation
- Cohésion de l’équipe