



KONSTA

RAPPORT D'AUDIT
CC-2026-0042

CONTRÔLE QUALITÉ PROPRETÉ

Résidence Le Belvédère

14 avenue des Cèdres, 06400 Cannes

Date · 18 mai 2026 Formule · Contrôle Passages · Quotidien

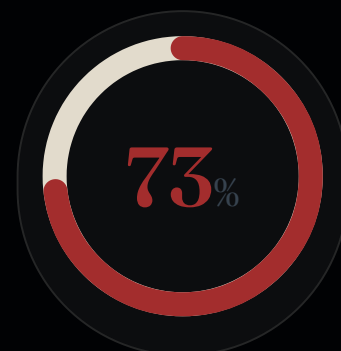
Syndic

★★★★☆ Bon standing (300 – 600 €/mois/lot)

Seuil 85%

Hors saison

Quotidien · niveau attendu 85%



Limite

En dessous du seuil (-12 pts)



En deçà du niveau de standing « Bon standing (300 – 600 €/mois/lot) » — 73% pour un seuil attendu de 85% (-12 pts).

18

CONFORMES

11

À AMÉLIORER

3

NON CONFORMES

RÉFÉRENTIELS : NF EN 13549:2001 – Mesure de la qualité des prestations

FEP – Cahier des charges type copropriété

NF X50-791 – Aide au cahier des charges de propreté

Audité par Arthur Mauguy · Prestataire : NetPro Azur

Édité le 18 mai 2026

SYNTHÈSE

Résumé exécutif

Résidence en redressement : trajectoire positive, mais encore sous le seuil.

Avec 73 % de conformité, la résidence se situe 12 points sous le seuil attendu pour une copropriété de bon standing (85 %). La tendance est néanmoins favorable : +6 points depuis le premier audit de mars (67 %). Les parties nobles — hall, ascenseur, cage A — sont à un excellent niveau. Deux zones de service (local poubelles et cage B) concentrent l'essentiel des écarts et appellent une reprise rapide compte tenu d'un passage contractuel quotidien.

Points positifs

- Hall d'entrée et ascenseur au-dessus des standards (91 % et 95 %)
- Cage A d'escalier parfaitement tenue (88 %)
- Aucune anomalie de sécurité sur les zones de circulation principales

Points d'attention

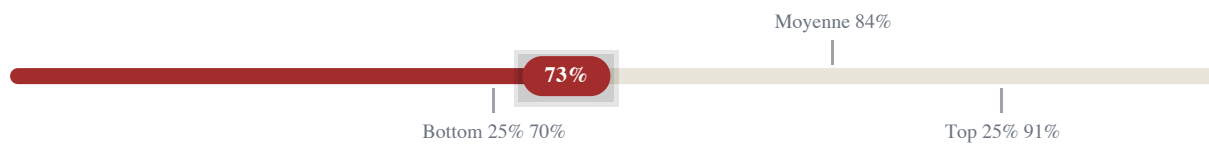
- Local poubelles en non-conformité critique (48 %) — risque sanitaire
- Cage B d'escalier nettement en retrait (62 %)
- Marquage et sols du parking à reprendre (71 %)

PHRASE POUR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

« Un audit indépendant Konsta (norme NF EN 13549) relève 73% de conformité pour la résidence « Résidence Le Belvédère », en deçà du seuil attendu pour un standing Bon standing (300 – 600 €/mois/lot) (85%). En progression de +3 points depuis le dernier audit. Le conseil syndical engage, pièces à l'appui, un plan de correction avec le prestataire. »

BENCHMARK

Positionnement sectoriel



En dessous de la moyenne 30^e percentile — situé sur les repères sectoriels ci-dessus

Pour une copropriété de bon standing, la moyenne sectorielle s'établit à 84 % (baromètre FEP 2024-2025). La résidence se situe 11 points sous cette moyenne, juste au-dessus du premier quartile (70 %).

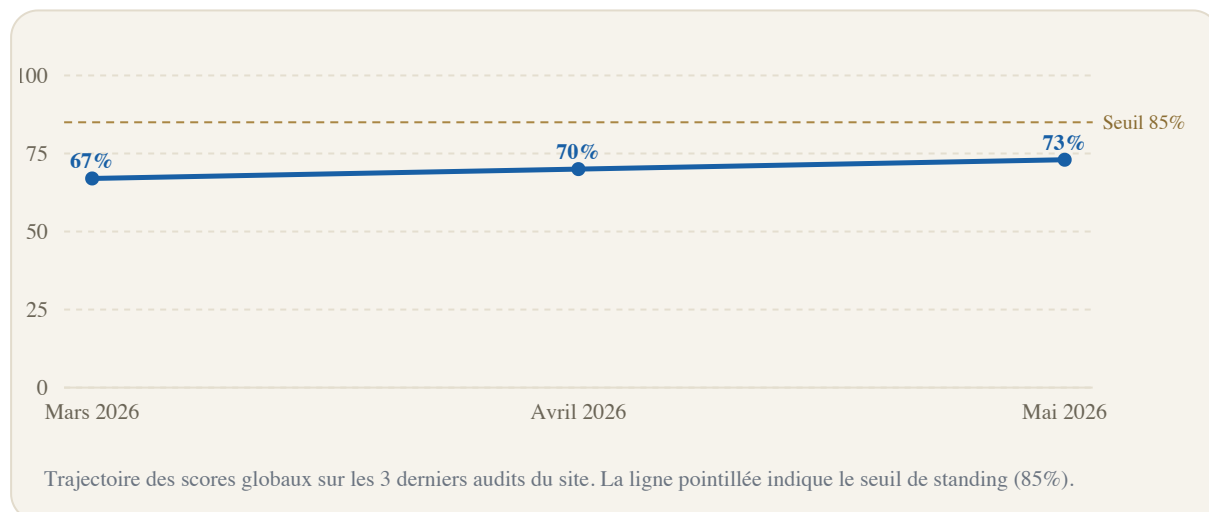
HISTORIQUE

Évolution dans le temps

Précédent : **70%** (18 avril 2026)

Progression (+3 pts)

Troisième audit indépendant réalisé sur ce site. La trajectoire est positive : 67 % en mars, 70 % en avril, 73 % en mai — soit +3 points sur le dernier mois et +6 points depuis le premier relevé. L'effort doit être maintenu pour franchir le seuil de 85 %.



VUE D'ENSEMBLE

Tableau de bord

CONFORMITÉ PAR ZONE VS SEUIL

Hall d'entrée		91 %
Escaliers cage A		88 %
Escaliers cage B		62 %
Ascenseur		95 %
Couloirs & paliers		80 %
Local poubelles		48 %
Parking sous-sol		71 %
Abords extérieurs		82 %

| Seuil de standing | Niveau attendu (fréquence Quotidien)

NOTE PAR TYPE DE SURFACE

Hygiène & déchets		40 %
Sols & seuils		82 %
Parois verticales		81 %
Parois hautes & plaf...		75 %
Menuiseries & vitrerie		83 %
Mobilier & équipe...		100 %
Sanitaires		50 %
Finitions & ambiance		56 %

CARTOGRAPHIE

Matrice des risques

TYPE DE RISQUE	ZONES CONCERNÉES	NIVEAU
● Risque image Impact sur la perception du bien et du gestionnaire	Hall d'entrée, Ascenseur, Couloirs & paliers, Local poubelles, Abords extérieurs	Critique
● Point de vigilance sécurité Risque de chute, accident, sinistre	Escaliers cage A, Escaliers cage B, Ascenseur, Parking sous-sol	Élevé
● Risque sanitaire Risque pour la santé des résidents / clients	Local poubelles	Critique

ZONE PAR ZONE

Analyse détaillée par zone

91

Hall d'entrée

Risque Faible

Conforme

Seuil 90% · écart +1 pts · niveau attendu (fréquence) 90%

● Risque image

Sols lustrés, vitrerie d'entrée et boîtes aux lettres sans trace. La première impression est conforme aux attentes d'une résidence de bon standing.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – parties communes nobles

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

Le passage quotidien est cohérent avec le niveau constaté ; la tenue du hall ne souffre d'aucune dérive.

Bonnes pratiques

- Sols brillants sans trace
- Vitrerie d'entrée nette
- Aucune odeur

88**Escaliers cage A****Risque Faible**

Conforme

Seuil 85% · écart +3 pts · niveau attendu (fréquence) 85%

● Point de vigilance sécurité

Marches et paliers propres sur l'ensemble de la cage, rampes essuyées. Léger dépôt résiduel en pied de plinthe aux étages supérieurs, sans gravité.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – Circulations verticales

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

Niveau attendu pour un passage quotidien ; aucune reprise urgente.

Bonnes pratiques

- Marches dépoussiérées
- Rampes propres

Non-conformités**Plafonds & angles****5/10**

Quelques toiles d'araignée en angle haut R+4/R+5.

Impact : Esthétique mineur, sans risque.

62**Escaliers cage B****Risque Élevé**

Insuffisant

Seuil 85% · écart -23 pts · niveau attendu (fréquence) 85%

● Point de vigilance sécurité

Contraste net avec la cage A : dépôt gras en pied de plinthe sur toute la hauteur, marches ternies aux étages intermédiaires. L'écart entre les deux cages traduit une couverture inégale de la prestation.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – Circulations verticales, seuils de plinthe

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

À 62 % pour un passage quotidien, l'écart n'est pas explicable par la fréquence : il s'agit d'un défaut de couverture de la cage B par les équipes.

Bonnes pratiques

- Plafonds et angles hauts corrects

Non-conformités**Marches & plinthes**

5/10

Encrassement gras continu en pied de plinthe, R+2 à R+5.



✓ Horodatage certifié 18/05/2026 à 11h40 · Localisé sur site

Impact : Salissure visible par tous les résidents de la cage.

Finitions

0/10

Absence de reprise des finitions (interrupteurs, mains courantes).

Impact : Perception d'un entretien négligé.

Base contractuelle : La cage B n'atteint pas le seuil de 85 % attendu pour ce standing ; le prestataire doit justifier la couverture de cette cage au même titre que la cage A.

95

Ascenseur**Risque Faible**

Conforme

Seuil 95% · écart +0 pts · niveau attendu (fréquence) 95%

● Point de vigilance sécurité

● Risque image

Cabine impeccable : inox sans trace, miroir net, boutons désinfectés, sol propre. Référence de qualité sur le site.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – Cabines d'ascenseur

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

Tenue exemplaire, parfaitement cohérente avec le passage quotidien.

Bonnes pratiques

- Inox sans trace
- Miroir net
- Boutons désinfectés

80

Couloirs & paliers**Risque Modéré**

Limite

Seuil 83% · écart -3 pts · niveau attendu (fréquence) 83%

● Risque image

Sols propres dans l'ensemble ; plinthes et bas de parois marqués par endroits, finitions inégales selon les étages.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – Circulations horizontales

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

Léger retrait sur le seuil ; une attention sur les plinthes suffirait à repasser au-dessus.

Bonnes pratiques

- Sols des paliers propres
- Portes palières essuyées

Non-conformités

Parois & plinthes

5/10

Traces de frottement et marques aux bas de parois sur plusieurs paliers.



✓ Horodatage certifié 18/05/2026 à 11h40 · Localisé sur site

Impact : Aspect d'usure prématurée.

48

Local poubelles

Risque Critique

Critique Seuil 80% · écart -32 pts · niveau attendu (fréquence) 80%

● Risque sanitaire

● Risque image

Coulures au sol, parois souillées, absence de désinfection visible et odeurs marquées. Le local constitue le point noir du site et présente un risque sanitaire avéré.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – locaux de collecte des déchets

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

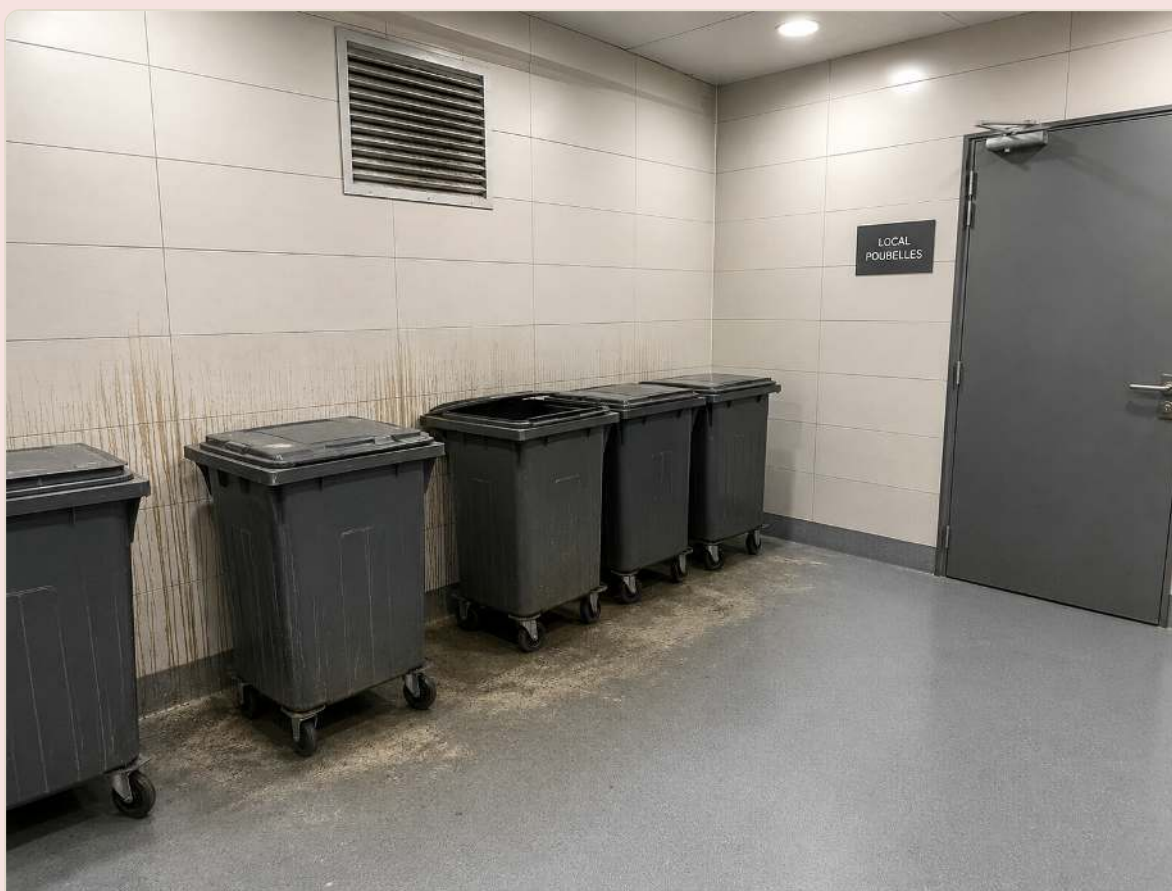
Un local poubelles à 48 % avec passage quotidien est une non-conformité grave : le défaut n'est pas une question de fréquence mais d'exécution de la prestation contractuelle.

Non-conformités

Hygiène générale & désinfection

0/10

Aucune trace de désinfection ; coulures séchées au sol et sur les parois basses.



✓ Horodatage certifié 18/05/2026 à 11h40 · Localisé sur site

Impact : Risque sanitaire (nuisibles, odeurs) pour les résidents et les bacs alimentaires.

Finitions & ventilation

0/10

Grille de ventilation encrassée, absence d'aération efficace.

Impact : Stagnation des odeurs dans la circulation attenante.

Base contractuelle : Le local n'atteint pas le seuil contractuel de 80 % pour ce standing, avec un écart de 32 points. La non-conformité sanitaire appelle une reprise immédiate par le prestataire.

71

Parking sous-sol

Risque Modéré

Insuffisant

Seuil 80% · écart -9 pts · niveau attendu (fréquence) 80%

● Point de vigilance sécurité

Sols poussiéreux et marquage au sol partiellement effacé ; quelques taches d'huile non traitées.
Parois et poteaux corrects.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – Parkings couverts

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

Un parking ne requiert pas un passage quotidien ; à 71 %, une reprise hebdomadaire ciblée des sols suffirait à atteindre le seuil.

Bonnes pratiques

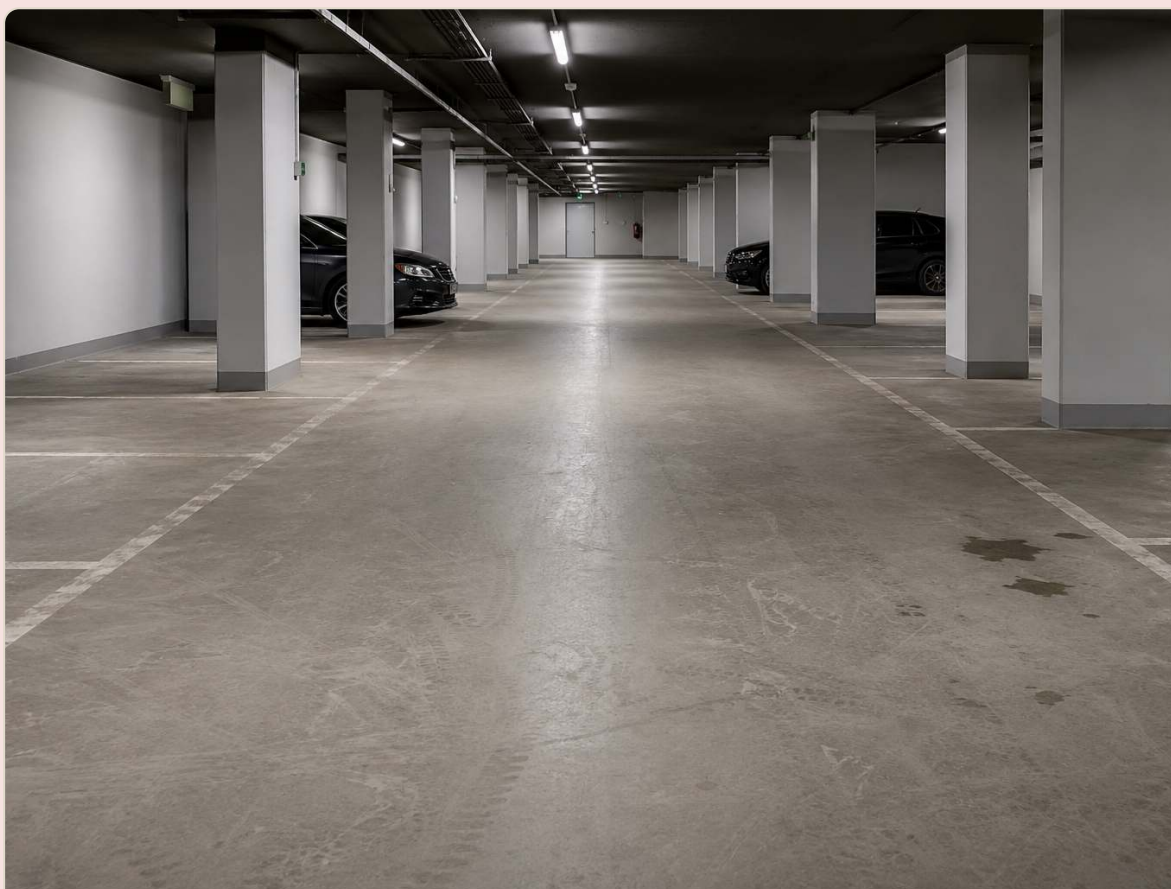
- Parois et poteaux propres
- Absence d'encombrants

Non-conformités

Sols & marquage

5/10

Dépôt de poussière généralisé, marquage au sol terni.



✓ Horodatage certifié 18/05/2026 à 11h40 · Localisé sur site

Impact : Lisibilité des emplacements réduite, perception d'entretien faible.

Base contractuelle : Le seuil de 80 % n'est pas atteint ; une reprise programmée des sols et du marquage doit être demandée au prestataire.

82

Abords extérieurs

Risque Modéré

Limite Seuil 85% · écart -3 pts · niveau attendu (fréquence) 85%

● Risque image

Cheminements propres, espaces dégagés. Le portail vitré et quelques vitrines présentent des traces ; mégots résiduels près de l'entrée.

RÉFÉRENCE NORMATIVE

NF EN 13549 – Abords et cheminements extérieurs

LECTURE / FRÉQUENCE DE PASSAGE

Niveau correct ; un essuyage du portail à chaque passage repasserait la zone au-dessus du seuil.

Bonnes pratiques

- Cheminements dégagés
- Absence de déjections

Non-conformités**Vitrines & portail****5/10**

Traces sur le portail vitré et la vitrine du hall côté rue.

Impact : Première impression depuis la rue légèrement dégradée.

CONSTATS DOCUMENTABLES

Synthèse des non-conformités

1

Hygiène générale & désinfection

Local poubelles

Critique

Immédiat

Le 18/05/2026, le local poubelles présente des coulures séchées au sol et sur les parois basses, l'absence de toute trace de désinfection et des odeurs marquées. Aucune fiche de passage n'est affichée dans le local.

SCORE / SEUIL

48% / 80%

RÉFÉRENCE

NF EN 13549 – locaux de collecte des déchets

RECOMMANDATION

Désinfection complète du local (sol, parois, bacs) sous 24 h, puis mise en place d'une fiche de passage signée à chaque intervention.

Indicateur de succès : Local sans coulure ni odeur, fiche de passage signée présente au prochain audit.

2

Marches & plinthes

Escaliers cage B

Élevé

48h

La cage B présente un encrassement gras continu en pied de plinthe de R+2 à R+5, alors que la cage A (88 %) est conforme. L'écart de 26 points entre les deux cages traduit une couverture inégale.

SCORE / SEUIL

62% / 85%

RÉFÉRENCE

NF EN 13549 – circulations verticales

RECOMMANDATION

Lessivage complet des plinthes et reprise des finitions de la cage B, puis alternance documentée des deux cages.

Indicateur de succès : Cage B $\geq 85\%$ au prochain audit, écart cage A / cage B < 5 points.

3

Sols & marquage

Parking sous-sol

Modéré

1 semaine

Sols du parking poussiéreux et marquage au sol partiellement effacé, taches d'huile non traitées le 18/05/2026.

SCORE / SEUIL

71% / 80%

RÉFÉRENCE

NF EN 13549 – sols techniques

RECOMMANDATION

Reprise mécanisée des sols du parking et traitement des taches d'huile, programmée sur un passage hebdomadaire dédié.

Indicateur de succès : Sols dépoussiérés, marquage lisible, $\geq 80\%$ au prochain contrôle.

PRIORITÉS**Plan d'actions**

1

Désinfection complète du local poubelles + fiche de passage signée

Immédiat

Zone : Local poubelles Responsable : Prestataire

Succès : Local sans odeur ni coulure, fiche de passage affichée

Réf. : NF EN 13549 — locaux de collecte des déchets

2

Lessivage des plinthes et reprise des finitions de la cage B

48h

Zone : Escaliers cage B Responsable : Prestataire Succès : Cage B $\geq 85\%$, écart avec cage A < 5 points

Réf. : NF EN 13549 — circulations verticales

3

Reprise des sols et du marquage du parking

1 semaine

Zone : Parking sous-sol Responsable : Prestataire Succès : Sols dépoussiérés, marquage lisible

Réf. : NF EN 13549 — sols techniques

4

Mettre en place un suivi mensuel de la couverture des deux cages

1 mois

Zone : Parties communes Responsable : Syndic

Succès : Fiches de passage signées disponibles à chaque audit Réf. : FEP — cahier des charges copropriété

La prise en charge de ces actions (incluse à la prestation ou facturée en supplément) est à convenir avec le prestataire : le contrat du site n'est pas communiqué à l'auditeur.

OUTILS SYNDIC**Boîte à outils — Assemblée générale****Paragraphe prêt pour le rapport d'AG**

Le cabinet Konsta a réalisé le 18 mai 2026 un audit indépendant des prestations de nettoyage de la résidence. Le score global de conformité s'établit à 73 %, pour un seuil attendu de 85 % au regard du standing de la copropriété et un score moyen sectoriel de 84 %. La trajectoire est positive (67 % en mars, 70 % en avril, 73 % en mai, soit +6 points), mais reste à consolider. Les parties nobles (hall, ascenseur, cage A d'escalier) sont à un excellent niveau. Deux zones — le local poubelles et la cage B d'escalier — concentrent les écarts et font l'objet d'un plan d'actions notifié au prestataire, avec reprise attendue dans les délais impartis. Un nouvel audit de contrôle est programmé sous un mois.

Communication aux copropriétaires

Chers copropriétaires, un audit indépendant des prestations de nettoyage a été réalisé en mai. Si les parties principales (hall, ascenseur) sont d'un très bon niveau, deux zones (local poubelles et cage B) doivent être reprises : nous avons notifié le prestataire et demandé leur correction sous quelques jours. Un contrôle de suivi est prévu sous un mois.

Arguments à valoriser en AG

- Le hall et l'ascenseur, premières zones vues par les visiteurs, sont au-dessus des standards (91 % et 95 %).
- Le syndic a fait réaliser un audit indépendant, preuve d'une démarche qualité proactive.
- Un plan d'actions chiffré et un contrôle de suivi sont déjà engagés auprès du prestataire.

CERTIFICATION

Éligibilité au label Konsta

**Pas encore éligible au label**

Score actuel 73% · requis 90% · -17 pts à combler

Votre résidence peut viser le Label Konsta en corrigeant deux zones prioritaires. Avec le plan d'actions appliqué sur deux mois, l'objectif des 90 % est réaliste.

Conditions à remplir

- Score global insuffisant (-17 points sous le seuil du label)
- Zone critique détectée : Local poubelles (48 %)
- 3 audits consécutifs conformes requis (aucun audit conforme à ce jour)

Zones prioritaires à corriger

- Local poubelles : 48 % → objectif 80 % minimum
- Escaliers cage B : 62 % → objectif 85 %

Bénéfices du label

- Badge numérique et affichette pour le hall d'entrée
- Argument AG : « Résultats validés par Konsta »
- Réduction constatée des réclamations résidents
- Qualité de prestation vérifiée par un tiers indépendant

EN RÉSUMÉ

Conclusion

La résidence présente un socle de qualité solide sur ses parties nobles, mais deux zones de service la maintiennent sous le seuil attendu pour son standing. Les écarts constatés sont parfaitement corrigeables : ils relèvent d'une couverture inégale de la prestation plutôt que d'un sous-dimensionnement. Le plan d'actions notifié au prestataire doit permettre de repasser au-dessus de 85 % dès le prochain contrôle.

Ce rapport constitue votre base documentaire pour suivre les corrections attendues du prestataire dans les délais impartis.

Prochaine visite recommandée

Mensuelle

Date suggérée : Dans 4 semaines

Un contrôle rapproché est justifié par la présence d'une zone critique et la nécessité de vérifier la correction.

Auditeur

Arthur Mauguy

Konsta · CC-2026-0042



KONSTA

Konsta — Audit indépendant basé sur NF EN 13549:2001 — Mesure de la qualité des prestations · FEP — Cahier des charges type copropriété · NF X50-791 — Aide au cahier des charges de propreté. Ce rapport constate un état des lieux à la date de la visite et constitue une base documentaire ; il ne se substitue pas à une expertise judiciaire.