

# **Annexe 3 au C.C.T.F. Stratégie du contrôle qualité**

**2021-013** – Missions de mise en propreté des locaux et espaces gérés par l'Université Paris Nanterre.

## Table des matières

---

Article 1 – Modalités de mise en œuvre du suivi qualité .....	3
1.1 Organisation générale .....	3
1.2 Invitation du titulaire.....	3
1.3 Fréquence .....	3
1.4 Durée.....	3
1.5 Locaux/prestations contrôlé(e)s.....	3
1.6 Contrôle spécifique vitrerie .....	3
1.7 Eléments de contrôle.....	4
1.8 Zones qualité et seuil d'acceptabilité .....	4
Article 2 – Mesure de la qualité .....	4
2.1 Système de notation.....	4
2.2 Prestations mal exécutées .....	5
2.3 Prestations non exécutées .....	5
Article 3 – Conséquences des dysfonctionnements .....	6
3.1 Actions correctives .....	6
3.2 Pénalités sur indice de qualité général.....	6
3.3 Pénalités pour non-exécution .....	6
Article 4 – Communication et validation des données .....	7
Article 5 – Autres types de contrôles mis en place .....	7
5.1 Audit de la dotation en personnels .....	7
5.2 Audit de la dotation en matériels .....	8
5.3 Audit relatif aux engagements sur les produits utilisés .....	8

## **Article 1 – Modalités de mise en œuvre du suivi qualité**

---

### **1.1 Organisation générale**

Les audits qualité sont organisés et réalisés par l'Université Paris Nanterre et l'Institut Universitaire de Technologie pour leurs lots respectifs et/ou leurs représentants (audit externe) et celle obligatoire d'un ou plusieurs représentants du Titulaire

### **1.2 Invitation du titulaire**

Un ou plusieurs représentants de l'exploitation d'agence du titulaire seront invités 24 heures avant la réalisation des audits qualité. Lors de cette Invitation aucune information concernant le secteur qui sera audité ne sera communiquée. Le ou les représentants du titulaire ne seront informés que de la date, de l'heure et du lieu de rendez-vous.

### **1.3 Fréquence**

La fréquence des audits sera fixée par l'Université Paris Nanterre (UPN) et l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) pour leurs lots respectifs en début de marché.

Le Titulaire ne pourra élever aucune contestation quant à la fréquence des contrôles déterminée par l'UPN ou l'IUT.

### **1.4 Durée**

En général, un audit qualité dure environ 1 heure (durée du relevé de notes).

### **1.5 Locaux/prestations contrôlé(e)s**

Les locaux contrôlés sont choisis par l'UPN et l'IUT ou les personnes mandatées. Plusieurs locaux de chaque zone qualité seront examinés par contrôle. L'audit pouvant aussi prendre en compte la bonne application des méthodes de travail et valider la qualité du travail de la permanence (si existante).

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

- Des attentes et besoins de l'UPN et de l'IUT
- Du type de zone qualité
- De l'importance de la surface des secteurs
- Du nombre de locaux totaux par zone qualité
- De la surface globale par zone qualité

La répartition et le nombre de locaux à visiter par zone qualité pourront varier selon les résultats des contrôles antérieurs.

Un local type pourra être contrôlé plusieurs fois par tranche de 50m<sup>2</sup>.

Pour chaque local ou zone contrôlé(e), l'Auditeur Qualité chargé du contrôle, donne une note à chaque élément.

### **1.6 Contrôle spécifique vitrerie**

Le contrôle de la correcte réalisation de la vitrerie, sera réalisé en prenant en compte les plannings d'intervention que le Titulaire a obligation de mettre en place.

## 1.7 Eléments de contrôle

Il s'agit des principales prestations détaillées aux annexes 1 au CCTF, citons par exemple :

- Picking
- Vidage des corbeilles
- Entretien des téléphones
- Essuyage des surfaces horizontales
- Essuyage des surfaces verticales
- Dépoussiérage des piétements / plinthes et autres finitions basses
- Dépoussiérage des dessus d'armoires et autres finitions hautes
- Entretien du mobilier sanitaire et appareils
- Nettoyage courant des sols (aspiration des sols, balayage ou lavage des sols durs)
- Nettoyage spécialisé des sols (lustrage, shampoing moquette...)
- Nettoyage des sols (balayage ou lavage des sols...)
- Détartrage
- Approvisionnement en consommables sanitaires

A ces différents points de contrôles, peuvent s'ajouter ou se substituer :

- Les prestations spécifiques à bon de commande
- Vitrerie
- Méthodes de travail
- Produits utilisés
- Tenues de travail

## 1.8 Zones qualité et seuil d'acceptabilité

Quatre types de zones qualité ont été déterminés pour définir le niveau recherché.  
L'annexe 1 au CCTF décrit les locaux types et les zones qualité auxquelles elles se rattachent.

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

Zone	Qualité cible	Seuil d'acceptabilité
<b>Z1</b>	Zone de qualité hygiène	95%
<b>Z2</b>	Zone de très bonne qualité de nettoyage	90%
<b>Z3</b>	Zone de bonne qualité de nettoyage	85%
<b>Z4</b>	Zone de qualité standard	75%

## Article 2 – Mesure de la qualité

---

### 2.1 Système de notation

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

- Prestation correctement exécutée, attribution de la note : A

- Prestation mal exécutées, attribution de la note : B
- Prestation non exécutée, attribution de la note : C

Pour l'appréciation de l'indice de qualité général :

- La note A vaut 2 points
- La note B vaut le nombre de points fixé au paragraphe 5.2
- La note C vaut 0 point

Les prestations non exécutées (note 0) font par ailleurs l'objet d'un calcul de pénalités décrit au paragraphe 5.3.

## 2.2 Prestations mal exécutées

Lors de l'obtention de la note B, la quantification en points est définie par le tableau de pondération ci-dessous, qui fixe le « poids » des éléments partiellement exécutés.

Le tableau ci-dessous présente quelques éléments très souvent contrôlés :

Eléments à contrôler	Z1	Z2	Z3	Z4
Picking	0.4	0.4	1	1
Vidage des corbeilles	0.4	0.4	0.6	1
Essuyage humide des téléphones	0.8	0.8	0.8	1
Essuyage des parois horizontales	0.9	0.9	1	1
Essuyage des parois verticales	0.9	0.9	1	1
Dépoussiérage des finitions basses (FB)	1	1	1	1
Dépoussiérage des finitions hautes (FH)	1	0.9	1	1
Nettoyage courant des sols (balayage humide, aspiration, lavage...)	0.8	0.9	1	1
Nettoyage spécialisé (lustrage...)	0.4	0.4	0.9	1
Détartrage	1	X	X	X
Approvisionnement en consommables sanitaires	0.	X	X	X

Il est ainsi aisé de remarquer qu'il est plus pénalisant de vider une poubelle sans changer le sac qui le nécessite en zone qualité 1 qu'en zone qualité 3.

## 2.3 Prestations non exécutées

A chaque note « C », il est attribué un nombre de points de pénalités variant de 1 à 10 en fonction de l'élément contrôlé selon la zone considérée :

Le tableau ci-dessous présente quelques éléments très souvent contrôlés

Eléments à contrôler	Z1	Z2	Z3	Z4
Picking	10	10	4	4
Vidage des corbeilles	10	10	8	8
Essuyage humide des téléphones	6	6	6	6
Essuyage des parois horizontales	5	5	4	4
Essuyage des parois verticales	5	5	4	4
Dépoussiérage des finitions basses (FB)	4	4	4	4
Dépoussiérage des finitions hautes (FH)	4	5	4	4
Nettoyage courant des sols (balayage humide, aspiration, lavage...)	6	5	4	4
Nettoyage spécialisé (lustrage...)	10	10	5	5
Détartrage	4	X	X	X
Approvisionnement en consommables sanitaires	10	X	X	X

## Article 3 – Conséquences des dysfonctionnements

### 3.1 Actions correctives

Systématiquement dès la prise de connaissance des résultats de l'audit qualité, les responsables du Titulaire concernés s'engagent à mettre en œuvre les actions correctives nécessaires. L'ensemble de ces actions doit être planifié dans le compte rendu d'audit.

Les manquements relevés doivent, s'ils sont récurrents et communs à différents secteurs, imposer au Titulaire la mise en place d'actions de formations ciblées. Dans ce cas, les actions de formation devront être communiquées largement auprès des intervenants en charge des audits qualité.

### 3.2 Pénalités sur indice de qualité général

L'indice de qualité général est mesuré par total est mesuré par totalisation des points issus de l'ensemble des vérifications de locaux toutes zones de qualité confondues, au cours d'un même contrôle.

Dans le cas d'un audit qualité dont la note globale attesterait d'un niveau inférieur au seuil d'acceptabilité pondéré, il sera automatiquement procédé à un nouveau contrôle aux frais du Titulaire pour un montant de 500 Euros HT.

Ce nouveau contrôle sera réalisé par le prestataire extérieur le plus tôt possible.

### 3.3 Pénalités pour non-exécution

Les points de non-exécution pour chaque local et chaque prestation en cause sont comptabilisés selon le tableau ci-dessus et totalisés.

La valeur du point est fixée à 4€ HT.

Le mode d'application des pénalités est laissé à l'appréciation de l'UPN et l'IUT (Heures d'entretien compensatoire ou déduction d'une facture...)

## **Article 4 – Communication et validation des données**

---

A l'issue de chaque contrôle, après analyse et synthèse, les résultats sont communiqués par l'UPN et l'IUT (pour leurs lots respectifs) ou son représentant et à l'exploitation du Titulaire.

Le document sera systématiquement 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 de qualité par élément
- Répartition des dysfonctionnements
- Performance par local type toutes zones confondues
- Synthèse détaillées des dysfonctionnements
- Détails des actions correctives demandées
- Planification des corrections
- Photos numériques des manquements les plus importants si nécessaire

Le Titulaire a l'obligation, dans un délai maximal de 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 de l'encadrement du Titulaire et bien prise en charge par l'encadrement direct sur le site.

Les comptes rendus des réunions seront également envoyés aux destinataires habituels par courriel.

## **Article 5 – Autres types de contrôles mis en place**

---

### **5.1 Contrôle de la qualité des prestations**

Afin de garantir une excellente qualité des prestations, d'autres modalités de contrôles sont prévues :

- Système de rondier présenté en annexe 1 au CCTF des lots 1 et 3
- Contrôle hebdomadaire sectorisé entre les chefs d'équipes du titulaire et les responsables de l'UPN
- Constatations de désordres par photographies ou films.

### **5.2 Audit de la dotation en personnels**

Il pourra être réalisé, des audits de moyens en personnels déployés par le Titulaire.

Même si la partie forfaitaire du Contrat est à obligation de résultats (hors encadrement non œuvrant et/ou équipe d'intervention d'agents de permanence qui sont automatiquement à obligation de moyens), il n'en demeure pas moins que l'offre du Titulaire a été choisie par rapport aux moyens déployés.

L'UPN et l'IUT ou leurs représentants vérifieront que les moyens humains présents sont globalement équivalents à ceux présentés par le Titulaire dans son offre.

Dans la mesure où il serait régulièrement constaté que les moyens sont très sensiblement inférieurs à ceux présentés sans que le résultat des audits qualité soit impacté, l'UPN ou l'IUT serait en droit de faire rectifier les coûts en conséquence

Dans le cas contraire, indépendamment des pénalités encourues, le Titulaire serait contraint de déployer les équipes nécessaires pour obtenir le résultat attendu.

Chaque audit de la dotation en personnels fera l'objet d'un compte rendu qui sera commenté lors des réunions de suivi avec le titulaire.

L'UPN et l'IUT engagent le Titulaire à communiquer sur les mouvements opérés et sur la gestion de ses équipes.

### **5.3 Audit de la dotation en matériels**

Il pourra être réalisé, des audits des moyens en matériels mis à disposition des agents de service par le Titulaire afin de vérifier que ceux-ci sont globalement équivalents à ceux présentés et qu'ils sont en bon état de marche.

Dans la mesure où il serait régulièrement constaté que les moyens en matériels sont très sensiblement inférieurs à ceux présentés dans l'offre, l'UPN et /ou l'IUT serait en droit de faire rectifier les coûts en conséquence en réduisant notamment l'amortissement desdits matériels manquants.

Chaque audit de la dotation en matériels fera l'objet d'un compte rendu qui sera commenté lors des réunions de suivi avec le Titulaire.

L'UPN et l'IUT engagent le Titulaire à communiquer sur les mouvements opérés et sur sa gestion du parc de matériels.

### **5.4 Audit relatif aux engagements sur les produits utilisés**

Il pourra être réalisé, un audit des moyens en produits mis à disposition des agents de service par le Titulaire afin de vérifier que ceux-ci sont tout à fait équivalents à ceux présentés dans l'offre et conformes aux attentes de l'UPN et de l'IUT.

Chaque audit de la dotation en produits fera l'objet d'un compte rendu qui sera commenté lors de réunions de suivi avec le Titulaire.

## **ARTICLE 6 - ACCOMPAGNEMENT DANS LA GESTION DU MARCHÉ**

---

Directement au fait des demandes et des nécessités, un cabinet extérieur pourra assister les responsables concernés de l'UPN, dans la gestion du Marché. Ainsi les devis pourront leur être adressés pour validation. Par ailleurs, afin d'être plus performant dans la transmission de ces devis, un formulaire qui intégrera l'intégralité des prix unitaires (utilisation de menus déroulants) et qui servira pour calculer rapidement les devis les plus simples sera mis en place. De la même manière cet outil pourra servir aux responsables concernés de l'UPN pour calculer par avance les dépenses complémentaires.