

ANNEXE 10 : Contrôle de la qualité

Tous les lots

ARTICLE 1 - OBJET

La présente Annexe 10 a pour objet de décrire, les modalités du système de contrôle de la qualité des prestations d'entretien des locaux appartenant à INRAE et situés :

- Site de Theix - Lot n°1
- Site de Crouel - Lot n°2
- Site des Cézeaux – Lot n°3
- Site d'Aurillac - Lot n°4
- Site de Montoldre - Lot n°5
- Site de Marcenat – Lot n°6

ARTICLE 2 - DOMAINE D'APPLICATION

Ces modalités s'appliquent à l'ensemble des locaux des sites INRAE listés à l'article 1 du présent document.

ARTICLE 3 - DEFINITIONS

Local

On définit comme étant un local, le volume fermé par des parois verticales, murs ou portes et une portion de couloir comprise entre deux portes.

L'ensemble des locaux type est consigné aux annexes « Annexe 1-1 Theix » pour le lot n°1, « Annexe 1-2 Crouel » pour le lot n°2, « Annexe 1-3 Les Cézeaux » pour le lot n°3, « Annexe 1-4 Aurillac » pour le lot n°4, « Annexe 1-5 Montoldre » pour le lot n°5 et « Annexe 1-6 Marcenat » pour le lot n°6.

Élément

On définit comme étant un élément, toute opération de nettoyage devant être entreprise pour assurer l'entretien de chaque local.

Seuil d'acceptabilité général du contrôle de la qualité

On définit comme étant un seuil d'acceptabilité général du contrôle de la qualité, une évaluation minimum de la qualité requise pour l'échantillon contrôlé, exprimée en pourcentage.

ARTICLE 4 - MODALITES DES CONTROLES DE LA QUALITE - AUDIT

Les contrôles qualité sont organisés et réalisés par un représentant INRAE et un représentant du titulaire. Ces audits seront réalisés tous les trimestres.

Tous les 6 mois, un représentant INRAE ainsi qu'un représentant du titulaire, pourront se réunir si nécessaire pour faire un bilan de la période écoulée et pour mettre en place les actions de la période à venir.

Le titulaire rédigera un compte rendu à chaque audit et à chaque réunion, qu'il transmettra à INRAE dans les 5 jours ouvrés. Le compte rendu de réunion sera validé par les deux partis.

ARTICLE 5 - DETERMINATION DES SEUILS

Les seuils d'acceptabilité ont été fixés par INRAE

Note générale	> 90%	Qualité Satisfaisante
Note générale comprise	entre 75% et 90%	Qualité Acceptable
Note générale comprise	entre 65% et 75%	Qualité Moyenne
Note générale	< 65%	Qualité Inacceptable

ARTICLE 6 - DETERMINATION DU PLAN D'ECHANTILLONNAGE

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

- Des attentes et besoins INRAE,
- De l'importance des locaux types par nature de sols

Les locaux à visiter sont choisis par INRAE en concertation avec le titulaire, et chaque local fait l'objet d'un contrôle sur place.

Le nombre de locaux à visiter pourra varier selon les résultats des contrôles antérieurs ou sur proposition du représentant INRAE.

Pour chaque local contrôlé, le responsable chargé du contrôle, donne une note à chaque élément (**Cf.** Article 7 du présent document)

ARTICLE 7 - PROCEDURE DE NOTATION

Le contrôle repose sur un système de notation basé sur la finalité des opérations de nettoyage.

Les notations pourront correspondre au barème suivant par exemple :

Contrôle d'une prestation de qualité satisfaisante :	5
Contrôle d'une prestation de qualité acceptable :	4
Contrôle d'une prestation de qualité moyenne:	2
Contrôle d'une prestation de qualité inacceptable ou non exécutée	0

Les contrôles relatifs au matériel, aux produits et au personnel sont évalués par une réponse positive ou négative.

ARTICLE 8 - MODALITE D'APPLICATION

A chaque note qualifiée **d'inacceptable** (avec une note de 0 par exemple) ou à chaque réponse négative (**Cf.** Article 7 du présent document), sera appliquée la pénalité décrite à l'article suivant (article 9), en fonction de l'élément contrôlé concerné.

ARTICLE 9 - DETERMINATION DES ELEMENTS A CONTROLER ET MONTANT DES PENALITES

Les éléments à contrôler dépendront des types de locaux comme déterminés aux annexes « Annexe 1-1 Theix » pour le lot n°1, « Annexe 1-2 Crouel » pour le lot n°2, « Annexe 1-3 Les Cézeaux » pour le lot n°3, « Annexe 1-4 Aurillac » pour le lot n°4, « Annexe 1-5 Montoldre » pour le lot n°5, et « Annexe 1-6 Marcenat » pour le lot n°6.

Prestations à contrôler pour les locaux autres que sanitaires :

- Nettoyage des sols (aspiration, nettoyage humide, nettoyage mécanisé, lustrage...),
- Nettoyage et désinfection des poignées de portes et des chants de portes,
- Nettoyage et désinfection des interrupteurs,
- Vidage des corbeilles (pour les circulations et les salles de pauses).

Prestations à contrôler pour les sanitaires :

- Vidage des poubelles,
- Nettoyage des plans de vasques, chromes et miroirs,
- Lavage des sols,
- Nettoyage et désinfection des portes et poignée de portes,
- Nettoyage et désinfection des interrupteurs,
- Réapprovisionnement des consommables hygiéniques.

Toutes prestations non réalisées et non rattrapées dans un délai de 24h00 ouvrées, ne seront pas réglées en entraineront des pénalités de retard (Cf article 12-1 du CCAP).

En cas d'inexécution partielle ou totale des prestations, le titulaire sera redevable, d'une pénalité de 20% du coût de la prestation non réalisée (Cf CCAP et « Annexe 1-1 Theix » pour le lot n°1, « Annexe 1-2 Crouel » pour le lot n°2, « Annexe 1-3 Les Cézeaux » pour le lot n°3, « Annexe 1-4 Aurillac » pour le lot n°4, « Annexe 1-5 Montoldre » pour le lot n°5, et « Annexe 1-6 Marcenat » pour le lot n°6, colonne « Prestations Forfaitaires »).

En ce qui concerne les matériels :

- Absence de matériel par rapport à la liste déclarée par le titulaire ou non-conformité par rapport aux fiches matériels **50 €/J**

En ce qui concerne les produits :

- Non-conformité par rapport aux fiches produits **50 €/J**
- Non-respect des consignes d'utilisation des produits (surdosage, sous dosage...) **20 €/J**
- Rupture de stock **50 €/J**

En ce qui concerne les personnels :

- Présence de personnel œuvrant non identifié auprès du service achats **100 €/J/agent**

ARTICLE 10 - FREQUENCE DES CONTROLES DE LA QUALITE

INRAE dispose de 4 contrôles par période contractuelle (une année) pour apprécier la qualité des opérations d'entretien exécutées par le Titulaire au titre de son marché.

ARTICLE 11 - RESULTATS DES CONTROLES

Les résultats de ces contrôles permettent de localiser aisément les éventuelles faiblesses de la prestation de nettoyage et de faire appliquer par le Titulaire les actions correctrices adaptées.

Ces faiblesses entraîneront de la part d'INRAE une demande à l'encontre du Titulaire :

- D'action de formation du personnel,
- De réfaction de prix,
- De mise en place d'un plan d'action préventive pour éviter que cela ne se reproduise.

INRAE se réserve le droit d'effectuer des audits supplémentaires pour vérifier la bonne réalisation des actions correctrices, à l'issue du temps qui aura été accordé au titulaire pour les réaliser.

L'article 9 détermine les pénalités résultant directement des contrôles de la qualité réalisée. Ces pénalités sont applicables par local.

L'article 12 du CCAP détermine les modalités de résiliation en cas d'obtention par le Titulaire d'un indice de satisfaction inférieur à 65% (Cf. Article 5).

ARTICLE 12 - TRANSMISSION DES DONNEES

A l'issue de chaque contrôle, le titulaire rédigera un compte rendu, qu'il transmettra par mail à INRAE dans les 5 jours ouvrés. Le compte rendu d'audit sera validé par les deux partis.

ARTICLE 13 - DOCUMENTS UTILISES

Les documents utilisés pour réaliser les contrôles de la qualité des prestations d'entretien INRAE seront les suivants :

1. Le descriptif des prestations (Annexe 2 et 5),
2. L'application d'évaluation de la prestation (Annexe 12),
3. Le planning des prestations,
4. Les résultats des enquêtes satisfaction des usagers INRAE (Annexe 11),
5. La fiche Contrôle de la qualité (Annexe 10).