

ANNEXE B au C.C.T.P. Modalités du système de contrôle de la qualité des prestations

Exécution des prestations nécessaires au nettoyage, à l'entretien et à l'hygiène des locaux du centre
--

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. DÉFINITIONS	2
4. MODALITÉS DES CONTRÔLES DE LA QUALITÉ	2
5. DÉTERMINATION DES SEUILS	2
6. DÉTERMINATION DU PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE	2
7. PROCÉDURE DE NOTATION.....	3
8. DÉTERMINATION DES ÉLÉMENTS À CONTRÔLER ET MONTANT DES PÉNALITÉS.....	3
9. FRÉQUENCE DES CONTRÔLES	4
10. RÉSULTATS DES CONTRÔLES	4
11. TRANSMISSION DES DONNÉES	4
12. POINTS PARTICULIERS.....	4
13. DOCUMENTS UTILISÉS	4
Grille d'évaluation	5

1. OBJET

La présente annexe B au CCTP 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 du Chêne, les Verrines, Venours et La Gouvanière – 86600 LUSIGNAN et 86480 ROUILLÉ
- Site du Magneraud – 17700 SURGÈRES

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ces modalités s'appliquent aux locaux objets du marché liant le titulaire à INRAE.

3. DÉFINITIONS

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 est consigné à l'annexe A2 au CCTP.

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

4. MODALITÉS DES CONTRÔLES DE LA QUALITÉ

Les contrôles de la qualité sont organisés et réalisés par des responsables d'INRAE avec la présence obligatoire d'un représentant du titulaire.

5. DÉTERMINATION DES SEUILS

Les seuils d'acceptabilité ont été fixés par INRAE :

- Note S = qualité Satisfaisante (0 à 1 remarque)
- Note M = qualité Moyenne (plusieurs remarques)
- Note I = qualité Insuffisante (non réalisé ou impropre)

6. DÉTERMINATION DU PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

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

- des attentes et besoins d'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 propositions des responsables d'INRAE. Pour chaque local contrôlé, le représentant d'INRAE attribue une note à chaque élément (cf. chapitres suivants).

7. PROCÉDURE DE NOTATION

Ce contrôle repose sur un système de notation ternaire basé sur la finalité des opérations de nettoyage. Ainsi, chaque élément est contrôlé de la façon suivante :

- qualité Satisfaisante = 5
- qualité Moyenne = 2
- qualité Insuffisante = 0

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

Le contrôle d'une prestation de qualité inacceptable ou non exécutée est noté « 0 ». À chaque note « 0 » ou à chaque réponse négative est appliquée la pénalité décrite à l'article suivant en fonction de l'élément contrôlé.

8. DÉTERMINATION DES ÉLÉMENTS À CONTRÔLER ET MONTANT DES PÉNALITÉS

Il s'agit des composants des locaux comme déterminés à l'annexe A2 au CCTP.

En ce qui concerne les locaux autres que sanitaires ou vestiaires :

- Evacuation des poubelles 15 €
- Dépoussiérage des plans de travail 10 €
- Nettoyage des sols (aspiration, balayage) 20 €
- Finitions basses (pieds de chaise et tables, plinthes, dessus de radiateurs)..... 10 €
- Finitions hautes (rebord ou dessus d'armoire) 10 €

En ce qui concerne les locaux sanitaires et vestiaires :

- Vidage des corbeilles et nettoyage des plans vasques, chromes et miroirs 10 €
- Approvisionnement en consommable des appareils sanitaires 10 €
- Lavage des sols et détartrage des appareils sanitaires 15 €
- Finitions basses (plinthes et tuyaux) 10 €
- Finitions hautes (dessus d'appareils sanitaires)..... 10 €

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 20 €

En ce qui concerne les produits :

- Non-conformité par rapport aux fiches produits 10 €
- Non-respect de l'utilisation des produits à écolabel ou équivalent 20 €
- Rupture de stock 15 €

En ce qui concerne les personnels :

- Non-respect de la liste des personnels œuvrant et encadrant..... 40 €

9. FRÉQUENCE DES CONTRÔLES

INRAE dispose donc de 2 contrôles par période contractuelle (une année) pour apprécier la qualité des opérations d'entretien exécutées par le titulaire au titre de son marché.

10. RÉSULTATS DES CONTRÔLES

Une fiche d'évaluation (cf. en fin de document) permet de consigner le résultat des contrôles.

Les résultats de ces contrôles permettent de localiser aisément les éventuelles faiblesses de la prestation de nettoyage et permettent au titulaire d'appliquer les actions correctives adaptées.

Ces faiblesses entraîneront de la part d'INRAE une demande à l'encontre du titulaire en action de formation du personnel et en réfaction de prix.

INRAE pourra effectuer des audits supplémentaires pour vérifier la bonne réalisation des actions correctives à l'issue du temps qui aura été accordé au titulaire pour les réaliser.

L'article 8 de la présente annexe détermine les pénalités résultant directement des contrôles de la qualité réalisés. Ces pénalités sont applicables par local. L'article 11.3 du CCAP détermine les modalités de résiliation en cas d'obtention par le titulaire d'un indice de satisfaction inférieur à 65 % (cf. fiche d'évaluation).

11. TRANSMISSION DES DONNÉES

À l'issue de chaque contrôle, une copie de la fiche d'évaluation sera adressée au titulaire afin de prendre en compte les actions correctrices à envisager. Les résultats originaux des contrôles sont archivés chronologiquement au niveau des services d'Appui d'INRAE.

12. POINTS PARTICULIERS

Le titulaire a l'obligation dès réception de chaque contrôle de les valider en y apportant ses propres commentaires, s'il le juge opportun, et de les retourner signées à l'émetteur. En cas de non-respect de ce point le titulaire se verrait appliquer de plein droit une pénalité de 80 euros.

Par cette action simple, nous nous assurons que l'intégralité des actions correctives demandées est connue de l'encadrement du titulaire et bien prise en charge par l'encadrement direct du site.

13. DOCUMENTS UTILISÉS

Les documents qui seront utilisés pour réaliser les contrôles de la qualité des prestations d'entretien d'INRAE seront le manuel qualité ou procédures internes de l'entreprise titulaire et la grille d'évaluation de la prestation de cette annexe.

Grille d'évaluation

ÉVALUATION DE LA PRESTATION														
LIEU :														
SOL :											S	M	I	Observations
NATURE DES PRESTATIONS	5 fois/ semaine	3 fois/ semaine	2 fois / semaine	Hebdomadaire	Bimensuel	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel	A la demande				
Opérations élémentaires											5	2	0	
Dépoussiérage des plinthes											5	2	0	
Dépoussiérage des radiateurs											5	2	0	
Dépoussiérage des rebords des fenêtres											5	2	0	
Dépoussiérage des sièges											5	2	0	
Dépoussiérage des téléphones											5	2	0	
Dépoussiérage dessus des amoirs accessibles											5	2	0	
Enlèvement des traces sur les portes & poignées											5	2	0	
Essuyage des plans de travail (produit approprié)											5	2	0	
Essuyage humide des objet meublants											5	2	0	
Essuyage humide des piétements tables et sièges											5	2	0	
Nettoyage des parties verticales des mobiliers											5	2	0	
Vidage des corbeilles											5	2	0	
Nettoyage courant des sols suivants les supports											5	2	0	
Aspiration des sols en Moquettes											5	2	0	
Balayage humide des sols en PAR, RES, THP											5	2	0	
Lavage des sols en carrelage											5	2	0	
Nettoyage Spécialisé											5	2	0	
Lustrage des sols en PAR, RES											5	2	0	
Spray méthode des sols en THP											5	2	0	
Total Colonnes														
Total final obtenu														
Pourcentage (Le seuil d'acceptation étant de 65 % du maximum ci-dessus)														
Si certains éléments ne sont pas pris en compte lors de l'appréciation, recalculer le seuil d'acceptabilité Comment ? Faire le total de la note des éléments appréciés et calculer 75 % de ce total											Date :			
Appréciation : S : Satisfaisant (0 remarque) M : Moyen (quelques remarques) I : Insuffisant (non réalisé ou impropre)											Signature d'INRAE			
											Signature du titulaire			