

ANNEXE 2 du CCTP

CONTROLE DE LA QUALITE

1. OBJET

La présente annexe 2 – CCTP – Contrôle de la qualité a pour objet de décrire, les modalités du système de contrôle de la qualité des prestations régulières et ponctuelles d'entretien de l'ensemble des locaux du site de Nouzilly du Centre INRAE Val de Loire

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ces modalités s'appliquent aux locaux objets du marché liant le Titulaire et INRAE.

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 est consigné à l'annexe 1 de l'AE.

Elément

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.

4. MODALITES DES CONTROLES DE LA QUALITE

Les contrôles de la qualité sont organisés et réalisés par des représentants de INRAE.

Les prestations feront l'objet de contrôles :

- Ponctuels et aléatoires réalisés par le référent INRAE, tel que défini à l'article 12 du CCTP
- Contradictoire semestriel en présence d'un ou plusieurs représentants du titulaire et ceux de INRAE.

5. DETERMINATION DES SEUILS.

Les seuils d'acceptabilité ont été fixés par l'I.N.R.A.E. comme suit :

Note générale	> 80%	: Qualité Correcte
Note générale comprise	Entre 65% et 80%	: Qualité Acceptable
Note générale	< 65%	: Qualité Inacceptable

6. DETERMINATION DU PLAN D'ECHANTILLONNAGE

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

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

Les locaux à visiter sont choisis par les contrôleurs 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 des représentants de INRAE.

Pour chaque lieu contrôlé, le responsable chargé du contrôle donnera une note à chaque élément.

7. DETERMINATION DES ELEMENTS A CONTROLER

- Prestations régulières

Il s'agit des composants des locaux comme déterminés dans l'Annexe 1 au CCTP, tels que :

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

Aspiration des sols	N°1
Lavage ou balayage humide des sols (selon type)	N°2
Vidage des corbeilles	N°3
Nettoyage/Dépoussiérage des bureaux, du mobilier, plan de travail	N°4

En ce qui concerne les locaux sanitaires et vestiaires :

Vidage et nettoyage des poubelles	N°1
Nettoyage des lavabos, WC, plans de vasques, douches, chromes et miroirs	N°2
Lavage des sols	N°3
Réapprovisionnement des consommables	N°4

- Prestations ponctuelles

Les éléments contrôler seront définis par l'objet de la commande

Vitrierie	N°1
Nettoyage des parties hautes	N°2
Nettoyage des parties basses	N°3
Détartrage	N°4

8. PROCEDURE DE NOTATION

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

Ainsi chaque élément est noté de la façon suivante :

Contrôle d'une prestation correctement exécutée :	2
Contrôle d'une prestation mal exécutée :	1
Contrôle d'une prestation non exécutée :	0

9. FREQUENCE DES CONTROLE QUALITE CONTRADICTOIRE

Pour les prestations régulières, la fréquence des contrôles contradictoire est fixé à minima à 1 par semestre. INRAE pourra solliciter des contrôles contradictoires en sus selon la qualité et régularité de la prestation.

Pour les prestations ponctuelles, des contrôles contradictoires pourront être sollicités à la demande de INRAE dans les quinze jours suivant la fin d'exécution de la prestation exceptionnelle demandée.

10. RESULTAT DES CONTROLES

Les résultats de ces contrôles permettent d'identifier les éventuelles carences de la prestation de nettoyage et au titulaire d'appliquer les actions correctives adaptées. Les actions correctives doivent être mises en œuvre dans les 8 jours qui suivent le contrôle ayant identifié le besoin de les mettre en oeuvre.

Ces défaillances peuvent entrainer de la part d'INRAE une demande à l'encontre du Titulaire :

- d'actions de formation du personnel ;
- de réfaction de prix.

L'article 12.2 du CCAP détermine les pénalités applicables en cas d'obtention par le titulaire d'un indice de satisfaction correspondant à une qualité inacceptable.

En cas de défaillance prolongée et d'absence de réponse du Titulaire, le marché pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article 12.3 du CCAP.

11. MODALITES D'APPLICATION ET MONTANT DES PENALITES

Le contrôle d'une prestation non exécutée est noté « 0 ».

A chaque note « 0 » est attribué un nombre de points variant de 5 à 1 en fonction de l'importance de l'élément contrôlé.

Valeurs des points par élément :

- Prestations régulières

En ce qui concerne les locaux autres que sanitaires :

N°1	N°2	N°3	N°4
5	5	4	4

En ce qui concerne les locaux sanitaires :

N°1	N°2	N°3	N°4
5	5	4	4

- Prestations ponctuelles

N°1	N°2	N°3	N°4
5	4	4	4

Les autres éléments contrôlés ne figurant pas dans la liste ci-dessus seront comptés pour « 1 » point.

Valeur du point : 5 Euros TTC

Par exemple une corbeille non vidée dans un bureau est génératrice de 4 points et par conséquent d'une pénalité de 20 Euros.

12. TRANSMISSION DES DONNEES

A l'issue de chaque contrôle, une copie des relevés sera adressée au Titulaire (direction d'agence, direction qualité...) afin de prendre en compte les actions correctives à engager.

Les résultats originaux des contrôles sont archivés chronologiquement au niveau de la Direction Services d'Appui à la Recherche de INRAE.

13. POINTS PARTICULIERS

Le Titulaire a l'obligation dès réception des relevés de chaque contrôle de les valider en y apportant ses propres commentaires, s'il le juge opportun, et de les retourner signés à INRAE.

Par cette action simple, INRAE s'assurera que l'intégralité des actions correctives demandée est connue du Titulaire et effectivement prise en charge par l'encadrement direct sur site.

14. Documents utilisés

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

CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS REGULIERES

1. Locaux autres que sanitaires
2. Locaux sanitaires

CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS PONCTUELLES

3. Vitrerie et autres prestations ponctuelles
4. RECAPITULATIF DES CONTROLES DE LA QUALITE

CONTROLE DE LA QUALITE PRESTATIONS REGULIERES (Locaux autres que sanitaires)

Nom du représentant INRAE

Nom du représentant du Titulaire

Date du contrôle

Heure

Identification de la zone contrôlée

Correctement exécuté : 2		Aspiration des sols	Lavage ou balayage humide des sols (selon type)	Vidage des corbeilles	Nettoyage/Dépoussiérage des bureaux, du mobilier, plan de travail	Commentaires du Titulaire (Actions correctives, Actions de formation...)
Mal exécuté : 1						
Non exécuté : 0						
Désignation et localisation						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

(A) TOTAL :	0	0	0	0
-------------	---	---	---	---

(B) NB de Lignes :	0	0	0	0
--------------------	---	---	---	---

NOTE / ELEMENT (A / B) :	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
--------------------------	---------	---------	---------	---------

NOTE GENERALE /10	#DIV/0!
-------------------	---------

Valeur de la pénalité en point :	5	5	4	4
nombre de 0 (prestation non exécutée) :	0	0	0	0

POINTS DE PENALITE APPLICABLES (Pénalité applicable si Note =0)	#REF!
--	-------

CONTROLE DE LA QUALITE PRESTATIONS REGULIERES (Locaux sanitaires)						
Nom du représentant INRAE						
Nom du représentant du Titulaire						
Date du contrôle			Heure			
Identification de la zone contrôlée						
Correctement exécuté : 2 Mal exécuté : 1 Non exécuté : 0 Désignation et localisation		Vidage et nettoyage des poubelles	Nettoyage des lavabos, WC, plans de vasques, douches, chromes et miroirs	Lavage des sols	Rapprovisionnement des consommables	Commentaires du Titulaire (Actions correctives, Actions de formation...)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
(A) TOTAL :		0	0	0	0	
(B) NB de Lignes :		0	0	0	0	
NOTE / ELEMENT (A / B)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	NOTE GENERALE / 8
Valeur de la pénalité en point :		5	5	4	4	POINTS DE PENALITE APPLICABLES (Pénalité applicable si Note =0)
nombre de 0 (prestation non exécutée) :		0	0	0	0	
						0

CONTROLE DE LA QUALITE PONCTUELLES (Vitrerie et autres prestations ponctuelles)

Nom du représentant INRAE

Nom du représentant du Titulaire

Date du contrôle

Heure

Identification de la zone contrôlée

Correctement exécuté : 2		Vitrerie	Finitions basses	Finitions hautes	Détartrage	Commentaires du Titulaire (Actions correctives, Actions de formation...)
Mal exécuté : 1						
Non exécuté : 0						
Désignation et localisation						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
(A) TOTAL :		0	0	0	0	
(B) NB de Lignes :		0	0	0	0	
NOTE / ELEMENT (A / B)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	NOTE GENERALE / 8
Valeur de la pénalité en point :		5	4	4	4	POINTS DE PENALITE APPLICABLES (Pénalité applicable si Note =0)
nombre de 0 (prestation non exécutée) :		0	0	0	0	
						0

RECAPITULATIF DES CONTROLES DE LA QUALITE

CONTROLE DE LA QUALITE DES LOCAUX AUTRES QUE SANITAIRES

DATE DU CONTRÔLE :			
Identification du contrôleur INRAE	Localisation	Note générale	Points de pénalité

MOYENNE DES CONTROLES / SOMME DES POINTS DE PENALITE OBTENUS : (A) :

#DIV/0!

0

CONTROLE DE LA QUALITE DES LOCAUX SANITAIRES

DATE DU CONTRÔLE :			
Identification du contrôleur INRAE	Localisation	Note générale	Points de pénalité
ALMERAS			
ALMERAS			
ALMERAS			
ALMERAS			
ALMERAS			
ALMERAS			

MOYENNE DES CONTROLES / SOMME DES POINTS DE PENALITE OBTENUS (B) :

#DIV/0!

CONTROLE DE LA QUALITE PRESTATIONS PONCTUELLES

DATE DU CONTRÔLE :			
Identification du contrôleur INRAE	Localisation	Note générale	Points de pénalité

MOYENNE DES CONTROLES / SOMME DES POINTS DE PENALITE OBTENUS : (A) :

#DIV/0!

0

MOYENNE GENERALE DES CONTROLES / SOMME DES POINTS DE PENALITES (A+B+C) :

#DIV/0!