ACCORD-CADRE (AC) DE SERVICES
Procédure : Appel d'offres ouvert

Objet de l'accord cadre :

PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX POUR LE CNRS DELEGATION REGIONALE PROVENCE ET CORSE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
C.C.T.P.

Annexe 2 – Lancement prestation / Plan de Contrôle

I / Démarrage de la prestation

Les éléments ci-après reprennent et précisent le CCTP de l'accord cadre.
Le suivi et le contrôle des prestations de nettoyage pourront donc être réalisés comme suit :

Il est prévu une **Visite initiale (visite de démarrage)** complète du site, de tous les locaux, afin de vérifier que les exigences ont bien été comprises, interprétées et mises en œuvre par le Titulaire. Sauf disposition contraire mentionnée par le pouvoir adjudicateur, cette visite est effectuée **dans la semaine** qui suit la notification du marché.

Au cours de cette visite, les règles et consignes particulières relatives **à la sécurité et la gestion des accès** seront communiquées. Le Titulaire pourra mettre en place les formations spécifiques de son personnel en fonction des besoins qui auront été recensés.

Cette visite doit être organisée à l'initiative du gestionnaire de site

Cette visite est organisée en présence :

- du Titulaire qui sera représenté par **le chef d'équipe** désigné pour le site et **son encadrement supérieur** ;
- du **gestionnaire du site** du pouvoir adjudicateur qui peut être accompagné d'un **représentant des utilisateurs** et d'un **représentant des usagers.**

Cette visite initiale sera aussi l'occasion de :

- **Déterminer le calendrier des contrôles avec dates programmées.**
- Définir les modalités de communication entre les utilisateurs des locaux et le personnel de ménage, lorsque des consignes particulières et ponctuelles seront à prendre en compte (ne pas vider une corbeille, ne pas nettoyer un ordinateur, ne pas accéder… par exemple) ;
- Identifier les interlocuteurs ;
- Définir les modalités de gestion des accès et horaires d'intervention ;
- Situer les locaux de stockage, les locaux de déchets et de tri ;
- Préciser les éléments à inscrire au plan de prévention et en particulier pour la vitrerie ;
- Communiquer toutes les spécificités liées à l'organisation et l'exécution de ce marché dans l'intérêt du gestionnaire, des utilisateurs, des usagers et du titulaire du marché ;
  Notamment : fonctionnement du cahier de liaison, expression des doléances, grille de contrôles…
- Valider la présentation des factures et mentions obligatoires à porter sur les factures.

Rappel CCTP : Le TITULAIRE devra fournir au gestionnaire de site,

- **Les plannings d'intervention de ses agents (préciser le nom et le prénom)**, par bâtiment, au plus tard dans la semaine suivant la visite initiale.
- **Le compte rendu** et **livrables** demandés par le gestionnaire de site suite à la visite (dossier d'exploitation, calendrier des contrôles, plan de prévention, planning d'intervention, mise en place du cahier de liaison, etc.) sont transmis par le titulaire au gestionnaire de site **dans la semaine** qui suit la visite initiale (sauf indication contraire du gestionnaire de site).

II / Plan de Contrôle

II.1/ Autocontrôle
(Effectué par le titulaire)
Modalités et fréquences indiquées par les soumissionnaires à l'accord cadre dans leur mémoire technique présenté en réponse à l'accord cadre.

II.2/ Visite de contrôle par le gestionnaire de site
(Effectué par le gestionnaire de site)
Lors de ses tournées (quotidienne, hebdomadaire), le gestionnaire du site du pouvoir adjudicateur concerné observe l'aspect, tel qu'il est défini en article 4 du CCTP.
Le gestionnaire de site peut utiliser s'il le souhaite lors de ses visites une fiche de contrôle.

En cas d'observation de prestations non accomplies ou accomplies de façon non satisfaisante, le Gestionnaire de site **en informe** le Titulaire (chef d'équipe) **par téléphone suivi d'un mail**, et **par une observation dans le cahier de liaison**.
Le Titulaire dispose alors d'un délai de 24 h à compter de la réception du mail pour mettre en conformité la zone faisant l'objet d'observation(s).

II.3/ Contrôles mensuels
(Effectué conjointement par le gestionnaire de site et le titulaire)

Une visite de contrôle mensuelle est assurée**.** Elle associe les représentants du Pouvoir Adjudicateur (gestionnaire de site) et du Titulaire du marché (chef d'équipe).
Ces visites sont effectuées suivant le calendrier déterminé lors de la visite initiale.

La zone contrôlée et la date de visite sont confirmées par **mail et téléphone** au moins **24 heures avant la date de visite** par le gestionnaire de site au chef d'équipe ; à l'exclusion des sanitaires, circulations et cages d'escalier qui sont systématiquement contrôlés.

Le contrôle s'effectue sur la totalité de la ou des zones concernée(s).
Il sera procédé au contrôle de l'aspect, de l'hygiène, du confort et de la propreté, entendus selon la définition donnée en article 4 du CCTP et conformément à la norme NFX 50_794-1.

Le contrôle s'effectue à l'aide d'une **FICHE CONTROLE QUALITE** qui répercute les notes et éventuelles prestations non accomplies ou accomplies de façon non satisfaisante nécessitant des mises en conformité à exécuter.

Le Gestionnaire de site **notifie** le jour de la visite directement au chef d'équipe (ou son représentant), la fiche de contrôle.
Dans le cas où celui-ci ne s'est pas présenté à la visite, le gestionnaire de site **notifie** ses observations par téléphone et délivre la fiche de contrôle par mail au chef d'équipe (cette fiche sera également jointe en annexe dans le cahier de liaison).

Les mises en conformité éventuelles doivent être réalisées par le titulaire dans un délai de 24 h à compter de la notification (réception) de la fiche de contrôle.

II.4/ Contrôle qualité inopiné
(Effectué conjointement par le gestionnaire de site et le titulaire)

Il s'agit d'une procédure **de contrôles aléatoires et contradictoires, non programmés**, **à l'initiative du gestionnaire de site suites à des réclamations d'usagers ou d'utilisateurs.**

La date et zone(s) contrôlée(s) sont indiquées **par mail et téléphone** au moins **24 heures avant la date de visite** par le gestionnaire de site au chef d'équipe. Peuvent aussi être concernés les sanitaires, cages d'escalier et circulations même en l'absence de désignation par le gestionnaire de site.
Durant cette procédure, il est procédé au contrôle de l'aspect.

Le contrôle s'effectue à l'aide d'une **FICHE CONTROLE QUALITE** qui répercute les notes et éventuelles prestations non accomplies ou accomplies de façon non satisfaisante nécessitant des mises en conformité, à exécuter.

Le Gestionnaire de site **notifie** le jour de la visite directement au chef d'équipe (ou son représentant), la fiche de contrôle.
Dans le cas où celui-ci ne s'est pas présenté à la visite, le gestionnaire de site **notifie** ses observations par téléphone et délivre la fiche de contrôle par mail au chef d'équipe (cette fiche sera également jointe en annexe dans le cahier de liaison).

Les mises en conformité éventuelles doivent être réalisées par le titulaire dans un délai de 24 h à compter de la notification (réception) de la fiche de contrôle.

II.5/ Bilan annuel de suivi du marché
(Effectué conjointement par le pouvoir adjudicateur, le titulaire et les gestionnaires de site)

Il prend la forme d'une réunion annuelle sans contrôle, pour dresser un bilan global de la prestation. Le Titulaire présente les résultats positifs et négatif de la prestation site par site ainsi que les axes d'amélioration possibles.

II.6/ Vérification des prestations réalisées sur bon de commande
A l'issue de la réalisation de la prestation commandée, une vérification des prestations est effectuée par le gestionnaire de site.

Selon la prestation, il sera procédé au contrôle de l'aspect, de l'hygiène, du confort et de la propreté, entendus selon la définition donnée en article 4 du CCTP et conformément à la norme NFX 50_794-1. Le gestionnaire de site peut utiliser s'il le souhaite une fiche de contrôle.

Suite à la vérification des prestations, le gestionnaire de site peut demander une mise en conformité dans des délais adaptés à la prestation. Les délais débutent alors à compter de la notification au chef d'équipe de la demande écrite de mise en conformité par le gestionnaire de site.

III / Notation

Sur la base des normes NF X 50-794-1 et 2 « système de contrôle de résultat sur site », un système de notation est déterminé. Il sera appliqué lors de tout contrôle utilisant la fiche de contrôle.

3 niveaux de note sont ainsi définis comme suit :

2 = satisfaisant
1 = acceptable
0 = inacceptable

Chaque rubrique de la FICHE DE CONTRÔLE est appréciée sur la totalité de la zone contrôlée, et l'addition des notes donne une somme globale (note totale de la société) comparée à la note maximale de référence.

Le niveau d'acceptabilité est fixé **à 80% de la note maximale possible sur la zone contrôlée.**