

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES **DU LOIRET**



**PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DU SIEGE DE LA
CAF DU LOIRET ET DE SES ETABLISSEMENTS EXTERIEURS
AVEC OBLIGATION DE RESULTATS**

ANNEXE 3 - METHODE DE CONTROLE QUALITE

DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES

Le 28 aout 2026 à 14 Heures

Annexe Méthode de contrôle qualité

1/ Principes généraux des contrôles qualité

Les contrôles qualité ont pour objet de vérifier que les prestations réalisées par le titulaire répondent aux exigences définies dans le présent CCTP, notamment en matière :

- De niveau de propreté attendu ;
- D'hygiène et de sécurité sanitaire ;
- De respect des protocoles d'intervention ;
- De qualité de service rendu aux usagers et occupants des bâtiments.

Le contrôle qualité repose sur une démarche d'évaluation objective, contradictoire et régulière permettant :

- De mesurer le niveau réel de propreté atteint ;
- D'identifier les éventuels écarts ;
- D'assurer la mise en œuvre d'actions correctives ;
- De suivre l'amélioration continue des prestations.

Les contrôles peuvent porter sur l'ensemble des sites concernés par le marché, comprenant notamment les locaux administratifs ainsi que les espaces accueillant de jeunes enfants.

Compte tenu de la sensibilité particulière des locaux dédiés à la petite enfance, les exigences d'hygiène applicables à la crèche feront l'objet d'une vigilance renforcée conformément aux dispositions prévues au présent CCTP.

2/ Organisation des contrôles qualité

• Classification des niveaux de qualité

Trois niveaux de qualité sont définis :

- Niveau haute qualité : espaces nécessitant un niveau d'exigence renforcé notamment en raison de leur fréquentation, de leur usage ou de contraintes sanitaires particulières ;
- Niveau standard : espaces nécessitant un niveau de propreté courant adapté à un usage professionnel ;
- Niveau économique : espaces nécessitant un niveau d'entretien adapté à une faible fréquentation ou à des contraintes spécifiques.

La classification des locaux est précisée en annexe du présent CCTP.

• Organisation des zones de contrôles

Les bâtiments sont répartis en groupes de locaux homogènes selon :

- Leur activité ;
- Leur fréquentation ;
- Leur niveau d'exigence sanitaire ;
- Leur exposition aux salissures.

Chaque groupe constitue une zone de contrôle.

Lors d'un contrôle, une sélection aléatoire de locaux est réalisée afin de garantir une représentativité des résultats. Le contrôle porte a minima sur :

- Un local représentatif de chaque groupe de locaux ;
- Les surfaces et équipements associés ;
- Les éléments présentant un risque particulier au regard de l'usage du local.

L'organisme se réserve la possibilité d'ajouter des locaux complémentaires lorsqu'une situation particulière nécessite une vérification approfondie.

LISTE DES LOCAUX	GROUPE DE LOCAUX				
	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5
Sas d'entrée	X				
Halls d'accueil	X				
Réception	X				
Ascenseur	X				
Passerelle	X				
Circulations	X				
Escaliers	X				
Paliers	X				
Bureaux		X			
Accueil			X		
Salle d'attente			X		
Salon			X		
Salle de réunion			X		
Salle de conférences			X		
Salles informatiques			X		
Salle de jeux			X		
Salle de gymnastique			X		
Salle de repos			X		
Salles d'activité			X		
Cafétaria				X	
Cuisine				X	
Sanitaires - douches				X	
Vestiaire				X	
Chambre				X	
Infirmierie				X	
Médecine du travail				X	
Atelier					X
Local technique					X
Archives					X
Local réserve					X
Lingerie					X
Abords					X
Parking					X
Garage					X
Local poubelles					X

3/ Méthodologie d'évaluation

Chaque local contrôlé fait l'objet d'une évaluation portant notamment sur :

Les sols :

- Présence de déchets ;
- Salissures adhérentes ;
- Poussières ;
- Traces de lavage ;
- Qualité générale du nettoyage.

Les surfaces :

- Empoussièrement ;
- Traces ;
- Taches ;
- Coulures ;
- Qualité du lavage.

Le mobilier et équipements :

- Propreté visuelle ;
- Absence de poussières ;
- Absence de déchets ;
- Absence de traces ;
- État sanitaire des équipements.

Les contrôles sont réalisés à partir des éléments définis dans les fiches de contrôle qualité annexées au présent CCTP.

Seules les salissures pouvant être éliminées par une opération normale de nettoyage sont prises en compte.

En cas de contestation, il appartient au titulaire de démontrer que le défaut constaté relève d'une impossibilité technique de nettoyage ou d'une dégradation indépendante de son intervention.

4/ Outils de contrôle

Les contrôles peuvent notamment être réalisés au moyen :

- De chiffons blancs de contrôle ;
- D'un produit détergent neutre ;
- De tout outil permettant une mesure objective de la qualité réalisée.

Les outils utilisés devront être compatibles avec les surfaces contrôlées et respecter les prescriptions environnementales prévues au présent CCTP.

5/ Fiches de contrôle qualité

Chaque contrôle fait l'objet d'une fiche formalisée comprenant notamment :

- La date et l'heure du contrôle ;
- Le site concerné ;
- Le local contrôlé ;
- Le niveau de qualité attendu ;
- Les points contrôlés ;
- Les résultats constatés ;
- Les écarts éventuels ;

- Le niveau de conformité obtenu.

Pour chaque point contrôlé :

- La valeur objective est indiquée ;
- Le constat réalisé est renseigné ;
- La conformité est déterminée.

La note du local est calculée selon la formule suivante :

Nombre de critères conformes / Nombre total de critères contrôlés $\times$ 100

La note globale du contrôle correspond à la moyenne pondérée des résultats obtenus sur les locaux contrôlés.

La fiche est signée contradictoirement par les représentants du titulaire et de l'organisme.

En cas d'absence injustifiée du représentant du titulaire, le contrôle pourra être réalisé seul par l'organisme et sera réputé contradictoire.

6/ Contrôles spécifiques liés aux locaux accueillant des enfants

Compte tenu de la présence de jeunes enfants dans les locaux de la crèche, les contrôles feront l'objet d'une attention particulière portant notamment sur :

- Les sanitaires enfants ;
- Les espaces de change ;
- Les surfaces accessibles aux enfants ;
- Les zones de manipulation ;
- Les tables et mobiliers utilisés par les enfants ;
- Les sols ;
- Les poignées et zones de contact fréquent.

Les critères d'évaluation pourront être renforcés concernant :

- L'absence de poussières ;
- L'absence de résidus de produits ;
- L'absence de déchets ;
- L'absence de traces ou souillures ;
- La conformité des pratiques de désinfection.

Tout écart présentant un risque sanitaire devra faire l'objet d'une correction prioritaire.

7/ Types de contrôles

Deux types de contrôles sont prévus :

- **Contrôles programmés**

Les contrôles programmés permettent de mesurer régulièrement le niveau de performance atteint. Le nombre de contrôles mensuels n'est pas limité.

Le titulaire est informé préalablement de la réalisation du contrôle. Les locaux contrôlés sont sélectionnés selon une méthode aléatoire.

L'organisme peut compléter le contrôle par :

- Des locaux supplémentaires ;
- Des points de vérification complémentaires.

- **Contrôles inopinés**

Les contrôles inopinés permettent de vérifier la réalité de la prestation en cas :

- De signalement d'un défaut ;
- De constat visuel d'une anomalie ;
- De résultat insuffisant lors d'un contrôle précédent ;
- De suspicion de non-respect des protocoles.

Le titulaire est informé du contrôle dans un délai permettant sa présence, sans que cette information ne puisse remettre en cause le caractère inopiné de la vérification.

Les locaux et points contrôlés sont définis par l'organisme.

8/ Gestion des non-conformités et plan de progrès

- **Identification des non-conformités**

Toute non-conformité constatée fait l'objet d'un enregistrement précisant :

- La date du constat ;
- Le site concerné ;
- Le local ;
- La nature du défaut ;
- Le niveau de criticité ;
- La mesure corrective attendue ;
- Le délai de traitement.

Les non-conformités sont classées selon trois niveaux :

Niveau 1 – Écart mineur => Défaut ponctuel sans impact significatif sur la qualité globale.

Niveau 2 – Écart significatif => Défaut affectant le niveau de qualité attendu ou récurrent.

Niveau 3 – Écart critique => Défaut pouvant affecter l'hygiène, la sécurité des occupants ou les locaux accueillant des enfants. Les écarts critiques doivent faire l'objet d'une correction immédiate.

- **Plan d'actions correctives**

Lorsque les résultats démontrent une insuffisance de performance, le titulaire devra transmettre un plan d'actions comprenant :

- L'analyse des causes ;
- Les mesures correctives proposées ;
- Le responsable identifié ;
- Le calendrier de mise en œuvre ;
- Les modalités de vérification de l'efficacité.

L'organisme pourra demander un suivi renforcé jusqu'au retour à un niveau conforme.

9/ Indicateurs de suivi qualité

Le titulaire transmettra mensuellement un tableau de suivi comprenant notamment :

- Nombre de contrôles réalisés ;
- Taux moyen de conformité ;
- Évolution par site ;
- Nombre de non-conformités ;
- Délai moyen de correction ;
- Actions correctives engagées ;
- Récurrence des anomalies.

Ces indicateurs pourront être examinés lors des réunions de suivi prévues au marché.

10/ Suivi de la performance et amélioration continue

Les résultats des contrôles constituent un outil d'amélioration continue.

En cas de baisse durable du niveau de qualité, l'organisme pourra demander :

- Une analyse de situation ;
- Une réorganisation des moyens humains ;
- Une adaptation des fréquences ;
- Un renforcement temporaire des contrôles ;
- La mise en œuvre d'un plan de progrès.

La levée des actions correctives devra être démontrée par des résultats conformes lors des contrôles suivants.

11/ Résultat des contrôles

La confrontation des résultats obtenus avec les objectifs définis permet de déterminer :

- Le niveau de conformité atteint ;
- L'existence éventuelle d'une non-conformité ;
- L'application éventuelle des dispositions prévues au CCAP.

Les résultats des contrôles sont conservés pendant toute la durée du marché afin d'assurer la traçabilité de la performance du titulaire.