LA COLLINE
THÉÂTRE NATIONAL

LA COLLINE - Théâtre national
15 Rue Malte Brun - 75020 PARIS

Annexe A4 au CCTP
Pilotage de la prestation

Marché N° 2026M02
Mise en propreté des locaux & espaces



Une réalisation..
Qualigiene
Conseil Nettoyage Multiservices

ARTICLE 1 - RESSOURCES **6**
1.1 - Pilote du marché – interlocuteur privilégié 6
1.2 - Chef/fe d'équipe – Personnels d'encadrement non-œuvrants sur sites 6
1.3 - Disposition en cas d'absence de personnel 6
1.4 - Organisation particulière durant les congés 7
1.5 - Comportement 7
ARTICLE 2 - PILOTAGE DE LA PERFORTANCE **8**
2.1 - Autocontrôle 8
2.2 - Intervention d'un Bureau d'Etudes spécialisé 8
2.3 - Signalement d'anomalies 9
2.4 - Suggestions du Titulaire 9
ARTICLE 3 - PILOTAGE OPERATIONNEL **9**
3.1 - Réunion Trimestrielle - Rapport Trimestriel d'Activité (RTA) 9
3.2 - Bilan d'activité annuel 10
3.3 - Sous-traitance du Titulaire dans le cadre des prestations forfaitaires et hors forfait 11
3.4 - Plan de continuation des activités – plan de secours 11
3.5 - Service minimal en cas d'arrêt de travail 12
ARTICLE 4 - QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT **12**
4.1 - Mise en place d'un Plan Assurance Qualité (PAQ) 12
4.2 - Formation - habilitation 13
4.3 - Tenues professionnelles – Protection Individuelle 13
4.4 - Sécurité des sites 13
4.5 - Evacuation incendie 14
4.6 - Sécurité des usagers 14
ARTICLE 5 - QUALITE DES MATERIELS **15**
5.1 - Fourniture des matériels 15

5.2 - Acheminement et stockage des matériels 15
5.3 - Principaux enjeux environnementaux 16
ARTICLE 6 - QUALITE DES PRODUITS 16
6.1 - Fourniture des produits d'entretien & sacs plastiques 16
6.2 - Objectifs environnementaux en matière de produits d'entretien 17
6.3 - Acheminement et stockage des produits 18
ARTICLE 7 - EXIGENCES QUALITATIVES 18
7.1 - Objectifs de résultats 18
7.2 - Objectifs environnementaux 20
ARTICLE 8 - CONTRÔLE QUALITE DE LA PRESTATION DE MISE EN PROPRETE 21
8.1 - Invitation du Titulaire 22
8.2 - Fréquence des contrôles réalisés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et/ou le BE mandaté 22
8.3 - Sites / Locaux / prestations contrôlés 22
8.4 - Eléments de contrôle 23
8.5 - Système de notation 24
8.6 - Coefficients de pondération 24
8.7 - Procédure de la notation d'un local ou d'une zone 25
8.8 - Nombre de non-conformités admissibles 25
8.9 - Zones qualité et seuils d'acceptabilité 26
8.10 - Critères de conformité ou de non-conformité du secteur contrôlé 26
8.11 - Suites à donner à l'issue des évaluations 26
8.12 - Pénalité pour non-conformité du secteur contrôlé 27
8.13 - Communication et validation des données 28
ARTICLE 9 - AUTRES TYPES DE CONTROLES REALISES 28
9.1 - Contrôle de la méthodologie et des process 28
9.2 - Contrôle relatif au suivi des prestations « Maintenance Propreté & Services » 29
9.3 - Contrôle des locaux mis à disposition 29
9.4 - Contrôle des tenues des agents 29

9.5 - Contrôle de la dotation en matériels 29
9.6 - Contrôle de la dotation en personnels 30
9.7 - Contrôle relatif aux engagements sur les produits utilisés 30
ARTICLE 10 - COMPRENDRE LES NOTATIONS ASSOCIEES A LA REALISATION D'UN AUDIT QUALITE 31

ARTICLE 1 - **RESSOURCES**

1.1 - Pilote du marché – interlocuteur privilégié

Le Marché est placé sous la conduite d'un responsable d'exploitation, qui est l'interlocuteur direct et privilégié des représentants désignés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pour tout ce qui concerne le suivi de la bonne exécution du Marché.
Ce responsable a nécessairement le pouvoir de décision pour engager le Titulaire.

Il/elle est en charge :

- De veiller, en effectuant ou en faisant effectuer des contrôles réguliers sur les sites objets du Marché : à l'application des consignes, des formations, de la bonne tenue vestimentaire des agents, de la qualité des prestations, de la discipline du personnel…,
- D'analyser les risques liés à la prestation et à son environnement, de définir les consignes de sécurité particulières,
- De s'assurer que le plan de prévention, préalablement défini, reste en adéquation avec les conditions d'intervention du Titulaire et de ses sous-traitants,
- De mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires au parfait accomplissement de la prestation,
- De présenter lors des réunions périodiques, le rapport d'activité permettant au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Ce responsable aura les compétences nécessaires au respect des objectifs contractuels.

1.2 - Chef/fe d'équipe – Personnels d'encadrement non-œuvrants sur sites

En fonction de l'organisation déployée et/ou en fonction de la taille des sites, le Titulaire a la possibilité de déployer du personnel d'encadrement non-œuvrant chargé notamment :

- De la mise en application des méthodes préconisées par le Titulaire,
- De la préparation, du suivi et du contrôle de la qualité des prestations,
- De la prise en compte des doléances des occupants des sites,
- De la sécurité du personnel et des biens tant du Titulaire que du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE,
- De l'organisation du travail,

1.3 - Disposition en cas d'absence de personnel

Le Titulaire s'engage à remplacer dans les plus brefs délais les employés absents.

Dans le cadre de la mise en place d'un marché avec « obligation de résultat », il ne peut pas justifier de la non-atteinte de la qualité par la justification de ces absences. Le Titulaire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il met en place pour pallier cette carence en personnel. Il observera néanmoins les règles de sécurité d'accès décrites par ailleurs.

1.4 - Organisation particulière durant les congés

Durant les congés des agents de service titulaires des postes de travail, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le(s) site(s). Les règles de sécurité d'accès décrites doivent être respectées.
Le Titulaire fournit une liste de remplaçants potentiels 2 semaines avant le départ effectif de l'/des agent(s) concerné(s).

Lorsqu'ils seront déployés sur les sites, les personnels chargés de la sécurité ont capacité à refuser l'accès des installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie.

Le Titulaire est averti que des contrôles seront réalisés. En cas de dysfonctionnements, les pénalités prévues au Cahier des Clauses Administratives Particulières seront appliquées.

Le programme d'intervention établi initialement doit être suivi.

1.5 - Comportement

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers. En cas de manquement aux règles élémentaires de bienséance ou de non-respect des consignes de sécurité, le remplacement du ou des agents incriminés est demandé par les responsables désignés du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE sans que le Titulaire ne puisse contester.

Le personnel du Titulaire ne peut tenir de réunions sur les sites qui lui sont confiés sans information et autorisation préalable des responsables désignés du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

De plus, il est strictement interdit au personnel de porter un kit oreillette pour téléphoner ou écouter de la musique (avec ou sans écouteurs) lors de la réalisation de sa prestation quand il intervient en présence des collaborateurs du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et/ou en présence du public.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE se réserve la possibilité de demander au Titulaire le remplacement du personnel d'intervention habituel sur les sites, s'il estime que celui-ci ne s'adapte pas aux contraintes particulières des sites et sans amélioration de son comportement après 2 relances écrites signifiées au Titulaire par courrier recommandé avec accusé de réception.

ARTICLE 2 - **PILOTAGE DE LA PERFORTANCE**

2.1 - Autocontrôle

Le Titulaire procédera, de façon continue, au contrôle de ses prestations.

Ce contrôle (autocontrôle) a pour objectifs :

- De vérifier que chaque prestation planifiée a été réalisée dans les délais prévus,
- D'identifier toute divergence entre le prévisionnel et le réel tant sur le plan quantitatif que qualitatif,
- De corriger les anomalies et de remédier aux insuffisances détectées.

Ces objectifs s'inscrivent dans le cadre de la qualité de prestation nécessaire à l'obtention du résultat.
Ce contrôle est totalement indépendant de tout contrôle exercé par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE : il s'inscrit dans le plan Qualité du Titulaire.

2.2 - Intervention d'un Bureau d'Etudes spécialisé

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE a mandaté un bureau d'études spécialisé pour l'accompagner dans la validation des résultats des entretiens et plus globalement pour l'accompagner dans le pilotage et le suivi du Marché.

Pour information état des missions confiées (liste non exhaustives)

- Réaliser les audits qualité demandés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE,
- Vérifier régulièrement que les matériels mis à disposition des salariés sont conformes à la dotation exprimée dans l'offre du Titulaire et en bon état de marche,
- Vérifier régulièrement que les produits mis à disposition des salariés du Titulaire sont conformes à la liste déclarée,
- Transmettre après la réalisation des audits qualité (au plus tard le lendemain) aux responsables désignés (le Titulaire mais également le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE), les rapports d'audit. Charge dès réception au Titulaire d'engager les actions correctives utiles et nécessaires en cas de dysfonctionnements,
- Assister sur demande du Titulaire et/ou du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE aux réunions de suivi de Marché,
- Mise en place une plateforme dédiée pour :
  - Archiver les rapports d'audits réalisés,
  - Visualiser les actions correctives engagées par le titulaire,
  - Permettre l'extraction de toutes données utiles au pilotage du Marché,
- Assister le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et le Titulaire dans les réunions de suivi du Marché.

Les dispositions de l'article 8 suivant seront suivies.

2.3 - Signalement d'anomalies

Le Titulaire devra informer le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit et quotidiennement toutes les anomalies constatées :

- Défaut de fonctionnement des équipements,
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la régie,
- Défaut d'éclairage,
- Problème de distribution électrique,
- Défaut de vitrages,
- Fuites et bouchages éventuels,
- Fuites répétitives des équipements de production,
- Manques, vols,
- Dégradations,
- Pannes, etc. ...
- Identification des erreurs de tri (apport volontaire) des collaborateurs présents sur sites.

2.4 - Suggestions du Titulaire

Le Titulaire est invité à présenter au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pendant la validité de son Marché, toute suggestion visant à améliorer les prestations d'entretien, tant sur le point de la qualité que sur le point des coûts.
Chacune de ces suggestions sera examinée avec soin par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

Il est demandé au Titulaire d'être une véritable force de propositions.

ARTICLE 3 - **PILOTAGE OPERATIONNEL**

3.1 - Réunion Trimestrielle - Rapport Trimestriel d'Activité (RTA)

Le Titulaire présentera un RTA qui comportera les informations suivantes (liste non exhaustive) :

- Une synthèse des indicateurs clés de l'activité,
- La liste du personnel sur site (remplaçants...),
- Les faits marquants de la période écoulée,

- Les faits marquants concernant les occupants des sites,
- Le suivi économique du Marché (devis, pénalités éventuelles…),
- La liste des produits utilisés avec ratio produits Ecolabel,
- Les plannings prévisionnels et les plannings d'exécution réels,
- La traçabilité des interventions de nettoyages spécifiques (décapage, shampooing…) avec photos avant / après
- Le suivi des demandes d'intervention (Maintenance Propreté & services),
- La traçabilité de la consommation mensuelle en consommables sanitaires,
- Le résultat des auto-contrôle réalisés en interne,
- Le suivi des non-conformités et la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées,
- Les échéances de formations, les causeries sécurité…,
- Traçabilité des interventions sur demande,
- Traçabilité des interventions programmées,
- Plans d'actions.

Le Bureau d'Etudes mandaté par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE présentera de son côté le résultat des contrôles qualité réalisés.

Les dates des réunions trimestrielles seront fixées en amont (4 dates/an). Dans l'hypothèse où les représentants du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE seraient finalement indisponibles, les représentants du Bureau d'Etudes réaliseront néanmoins ces réunions de suivi.

Les réunions sont suivies d'un compte rendu de réunion dont la rédaction est à la charge du Titulaire (transmission sous 72h aux interlocuteurs présents).

D'un commun accord, la fréquence de ces réunions pourra être modifiée pour être en permanence adaptée aux besoins des parties.
Ces réunions d'une durée maximale d'une heure et demie se dérouleront le plus souvent en visioconférence.

3.2 - Bilan d'activité annuel

Les responsables concernés du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, les représentant du Bureau d'Etudes, l'équipe d'exploitation et la direction du Titulaire se rencontreront à minima une fois par an à l'anniversaire du Marché. Lors de cette réunion il sera présenté le bilan d'activité de l'année écoulée (synthèse des rapports d'activités).

Ce bilan comportera au minimum les informations suivantes :

- La synthèse annuelle des indicateurs d'activité,
- Les faits marquants et les difficultés d'exploitation,

- Les résultats des contrôles de prestations (auto-contrôles et audits réalisés par le BE mandaté par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE),
- La synthèse des indicateurs de performance soumis à pénalité,
- L'analyse globale des coûts (hors forfait),
- Les propositions d'amélioration identifiées dans le cadre d'une demande de plan de progrès.

La programmation de ce Bilan d'Activité Annuel, sera fixée selon les disponibilités de chacun. Les réunions sont suivies d'un compte rendu de réunion dont la rédaction est à la charge du Bureau d'Etudes qui s'engage pour une transmission sous 72h aux interlocuteurs présents et/ou directement concernés.

3.3 - Sous-traitance du Titulaire dans le cadre des prestations forfaitaires et hors forfait

Pour rappel, les dispositions mentionnées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières, le Titulaire ne peut sous-traiter une partie des prestations sans l'accord écrit préalable du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

La liste des sociétés sous-traitantes doit être proposée par le Titulaire et agréée par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.
THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE autorise le Titulaire à faire appel à des sous-traitants uniquement de rang 1.
La sous-traitance en chaine est proscrite.

3.4 - Plan de continuation des activités – plan de secours

Différentes causes peuvent être à l'initiative du déclenchement du plan de secours. Citons par exemple, un incendie, une pandémie…

Le Titulaire présentera en détail dans le cadre du mémoire technique ses engagements.

Dans tous les cas, le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, souhaite voir très clairement détaillé les scénarios prévus par le Titulaire :

- Détail du mode dégradé et donc localisation des zones et prestations prioritairement traitées,
- Services mis en œuvre sur sites,
- Ressources disponibles hors sites,
- Organes de direction mobilisés pour répondre aux demandes,
- Liste des sanctions qui seront appliquées en cas de non-respect des dispositions prévues,
- Délai pour le recrutement de salariés tiers.

A défaut d'application du Plan de Continuation des Activités par le Titulaire, le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE se réserve le droit de recourir aux moyens de son choix pour garantir la continuité opérationnelle du service de propreté pour ses espaces.

Un abattement sur facture sera dès lors appliqué au Titulaire, d'un montant correspondant aux frais engagés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pour garantir la continuité du service.

3.5 - Service minimal en cas d'arrêt de travail

En cas d'annonce de grève, le Titulaire doit informer le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE aussi rapidement que possible, et avant le début de la grève, sur les mesures prises par lui à ses frais et risques pour assurer le respect de ses obligations contractuelles.

En cas de grève et/ou conflit social du personnel du Titulaire, celui-ci devra garantir la continuité opérationnelle du service à ses frais exclusifs.

En cas d'arrêt de travail pour fait de grève des salariés du Titulaire, ce dernier sera tenu d'exécuter obligatoirement les prestations objet du présent Marché. La grève du personnel du Titulaire ne peut en aucun cas constituer un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du Titulaire par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

Il est expressément demandé au Titulaire :

- D'anticiper la gestion de crise en évaluant en permanence les risques de conflit social,
- De mettre en œuvre le cas échéant des méthodes et moyens de négociation,
- De définir les modalités d'un plan de continuation des activités : avant conflit, en communiquant en temps réel au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE des informations sur le futur conflit et son ampleur ; pendant le conflit, en mettant en œuvre une organisation opérationnelle pour assurer la continuité du service en particulier et en priorité au niveau de la partie ouverte au public et en poursuivant les négociations ; après conflit, en établissant un rapport de fin de crise qui sera transmis au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

La grève n'exonère pas le Titulaire de ses obligations contractuelles, il lui appartient de trouver des solutions palliatives pour se conformer à la bonne exécution du Marché.

Seules les prestations réellement effectuées donnent lieu à facturation.

ARTICLE 4 - **QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT**

4.1 - Mise en place d'un Plan Assurance Qualité (PAQ)

Le plan d'assurance qualité énonce les modes opératoires, les moyens mis en œuvre et l'ordinogramme des activités liées à la qualité des prestations d'entretien.

Le Titulaire présentera son PAQ en respectant le délai indiqué au Marché.

Celui-ci devra traiter au minimum des cinq points suivants :

- Le périmètre ;
- Les acteurs ;
- Les livrables et leurs critères d'acceptation ;
- Le phasage ;
- Les moyens (gestion documentaire, gestion des livraisons, gestion de la qualité, ...)

4.2 - Formation - habilitation

Le Titulaire s'engage à affecter à l'exécution du Marché, du personnel ayant les qualifications requises pour assurer la bonne exécution sans discontinuité des prestations. En cas de remplacement de ce personnel, le Titulaire s'engage à affecter un personnel disposant d'un niveau de compétences au minimum équivalent, afin de ne pas affecter la qualité du service.

Le Titulaire devra évaluer le personnel et présentera au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE les actions de formation qu'il compte engager afin d'assurer une meilleure qualité.

Si malgré toute l'attention portée par le Titulaire au management des équipes, dans la mise en œuvre de plan de formation individuel ciblé, aucune amélioration qualitative n'est mise en évidence, il devra être envisagé le déplacement du/des agents de service vers d'autres zones de prestations.

4.3 - Tenues professionnelles – Protection Individuelle

Le Titulaire fournit à son personnel les tenues professionnelles nécessaires. Il en assure le renouvellement régulier.

En tout état de cause, le personnel du Titulaire devra toujours avoir une tenue vestimentaire uniforme adaptée au poste de travail et de propreté irréprochable.

En cas de tâches survenues lors des prestations, la tenue devra être renouvelée dès la vacation suivante. Une attention particulière sera apportée à la courtoisie et à la présentation du personnel.

Le Titulaire dotera également les agents de chaussures de sécurité, de paires de gants adaptés à la prestation à réaliser et donc de tous les EPI adéquats à la situation.

4.4 - Sécurité des sites

Le Titulaire devra se conformer strictement aux règles et consignes de sécurité / sûreté relatives à la fermeture et au verrouillage des portes et accès aux sites.

Il est de la responsabilité du Titulaire de signaler immédiatement la perte d'un quelconque moyen d'accès. Le remplacement des exemplaires manquants est à la charge du Titulaire.

Toute clé, passe ou badge manquant pendant la réalisation du marché ou après sa fin amène le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE à appliquer les pénalités inscrites au Marché.

Le Titulaire veillera tout particulièrement à ce que les zones restent fermées pendant les travaux (interdiction formelle de bloquer les accès en position ouverte), à contrôler après la sortie du dernier employé que les portes sont bien fermées.

L'accès de toute personne extérieure aux services du Titulaire du Marché est strictement interdit.
Les conditions d'accès évoquées étant directement liées à la gestion de la sécurité et sureté des bâtiments, celles-ci sont susceptibles de modification.
En cas de modification, le Titulaire ne pourra élever aucune protestation relative à la mise en place de nouvelles procédures d'accès.

Comme stipulé dans le règlement intérieur du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, le Titulaire est informé que des contrôles (sacs, vestiaires) pourront être réalisés par des agents de sécurité auprès de ses agents et/ou de ses sous-traitants. Aucune contestation ou refus ne seront acceptés.

4.5 - Evacuation incendie

Les agents du Titulaire devront respecter les consignes de sécurité, notamment lors des évacuations où ils doivent impérativement sortir des bâtiments sans repasser à leur vestiaire pour rejoindre le point de rassemblement le plus proche.

Le Titulaire devra s'assurer que son personnel a connaissance des consignes d'évacuation et des points de rassemblement qui lui auront été préalablement communiqués dans le plan de prévention.

4.6 - Sécurité des usagers

Les activités du Titulaire ne devront en aucun cas remettre en cause la sécurité de son personnel, du personnel du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, des étudiants ni de quelque personne qui soit présente sur les sites.

Le Titulaire mettra en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour prévenir l'ensemble des risques induits par ses activités ou auxquels est exposé son personnel.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE attachera une attention particulière aux conditions d'exécution de la prestation et à la sauvegarde de l'intégrité physique des personnes la réalisant. L'objectif sera l'absence totale d'accident ou d'incident sur toute la durée du Marché.

Lorsque la sécurité des usagers peut être mise en défaut (par exemple, utilisation de produit chimique, installation d'un échafaudage pour intervention en hauteur...), il doit obligatoirement avant exécution de tout travail, être dressé un

procès-verbal d'ouverture de chantier entre le Titulaire (et/ou le sous-traitant éventuel) et le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

ARTICLE 5 - **QUALITE DES MATERIELS**

5.1 - Fourniture des matériels

L'intégralité des moyens matériels est à la charge du Titulaire. Les matériels proposés seront conformes à la règlementation en vigueur à la date de livraison et inscrit dans la démarche Développement Durable.

Le Titulaire fournit la liste des moyens matériels qu'il envisage de mettre en œuvre pour la bonne réalisation des prestations. Cette liste comprend aussi bien les moyens à mettre à disposition sur le(s) site(s) que ceux disponibles ponctuellement pour la réalisation des travaux périodiques.

Cette liste est obligatoirement complétée par l'édition de fiches matériel comportant, outre le type d'appareil, son utilité et également ses caractéristiques techniques, une description de son utilisation ainsi que des données de sécurité.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE se réserve le droit de vérifier la conformité des matériels à ceux référencés dans les fiches techniques matériels.

Au cas où le matériel mis en place ne serait pas conforme, le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE se réserve le droit d'exiger la conformité des matériels.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE considère que tous les matériels présentés dans l'offre ou remplacé de manière argumentée par l'exploitation du Titulaire doivent être à disposition des agents le premier jour du démarrage des prestations.
En cas de manquement constaté, le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE appliquera au Titulaire les pénalités mentionnées au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais. Il veille à réduire le délai de livraison du nouveau matériel au minimum afin de n'occasionner aucune gêne dans la bonne réalisation des prestations. Le Titulaire ne peut pas argumenter d'un retard de livraison pour justifier de la non-réalisation de prestations.

L'ensemble des matériels présents sur le(s) site(s) du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE (dont l'amortissement est présenté) devra être neufs.

5.2 - Acheminement et stockage des matériels

L'acheminement des matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations est effectué selon des itinéraires et des horaires préalablement déterminés par les responsables du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou avec leur accord. Le

Titulaire est responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. La remise en état et/ou le remplacement des objets et matériaux sont donc à la charge du Titulaire.

Une attention particulière est apportée en cas d'utilisation d'engins de masses importantes : la résistance des sols devant être préalablement connue.
Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE tient à la disposition du Titulaire tout renseignement de ce type.

Point particulier :

Aucun matériel ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et aux frais exclusifs du Titulaire.

5.3 - Principaux enjeux environnementaux

- Limiter les consommations de ressources non renouvelables,
- Préserver les ressources naturelles,
- Limiter la pollution de l'air,
- Limiter la pollution de l'eau,
- Limiter l'utilisation de substances dangereuses pour l'environnement et la santé,
- Faciliter la gestion rationnelle des déchets.
- Favoriser les produits générant moins de déchets.

ARTICLE 6 - **QUALITE DES PRODUITS**

6.1 - Fourniture des produits d'entretien & sacs plastiques

Le Titulaire doit fournir la liste des produits qu'il envisage d'utiliser pour la bonne réalisation des prestations dans le délai précisé au Marché.
Les produits proposés seront conformes à la règlementation en vigueur à la date de livraison et inscrit dans la démarche RSE du Titulaire.

Chacun des produits fait l'objet de la rédaction d'une fiche produit portant obligatoirement, mention du nom du produit, de sa provenance, de son conditionnement, de sa destination, de sa convenable utilisation, des mesures de sécurité qui accompagnent son utilisation et des moyens de protection attachés à son utilisation. Cette fiche produit sera systématiquement complétée par la fiche de données de sécurité transmise par le fournisseur.

Pour tout nouveau produit, le Titulaire prend l'initiative de fournir au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, dès sa mise sur site, la fiche de données de sécurité produit correspondante (fiche établie par le fabricant du produit). Ces fiches seront mises à jour.

Les responsables du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE se réservent le droit de vérifier la concordance entre les produits effectivement utilisés sur le site et ceux référencés dans les « fiches produits ».

Le Titulaire doit fournir en quantité suffisante les sacs des poubelles de tri d'apport volontaire aux bonnes contenances mais surtout. Ces sacs seront à disposer dans les différents conteneurs présents sur sites.

La gestion et le stock desdits produits et des sacs plastiques sont à la charge du Titulaire.

6.2 - Objectifs environnementaux en matière de produits d'entretien

A efficacité équivalente, la fourniture des produits doit le plus possible respecter les normes environnementales NF et répondre aux exigences de l'éco label européen :

- Utilisation exclusive de fibres recyclées ou vierges provenant de forêts appliquant des principes de gestion durable,
- Réduction des émissions dans l'air de souffre et de gaz à effet de serre au cours de la production,
- Diminution de la pollution de l'eau au cours de la production par les composés chlorés et des déchets organiques.

Exemples de caractéristiques :

- Produits dont l'emballage est réutilisable ou rechargeable et est constitué de matériaux recyclables,
- Produits présentant une biodégradabilité élevée et limitant l'eutrophisation des eaux,
- Produits limitant les émissions de composés organiques volatils,
- Produits limitant le recours aux substances dangereuses pour l'environnement et la santé,
- Produits ne contenant que des substances nécessaires à la fonction de nettoyage.

Le Titulaire appliquera scrupuleusement la directive 2018/852 du Parlement Européen et du Conseil du 30 mai 2018 modifiant la directive 94/62/CE relative aux emballages et aux déchets d'emballages.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE fixe au Titulaire un objectif minimum de 85% de la volumétrie globale annuelle (remise en état compris) en produits respectueux de l'environnement (sans pictogramme).

A date de réalisation des pièces du marché, encore quelques produits notamment ceux utilisés lors des remises en état annuelles peuvent être néfastes aux écosystèmes. Charge au Titulaire de mener dans la durée de son marché, tous les essais utiles pour remplacer au plus tôt ces produits chimiques à efficacité équivalente par des produits respectueux de l'environnement.

6.3 - Acheminement et stockage des produits

L'acheminement des produits nécessaires à la bonne exécution des prestations est effectué selon des itinéraires et des horaires préalablement déterminés.

Le Titulaire est responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. La remise en état et/ou le remplacement des objets et matériaux sont à sa charge.

Le stockage des produits est effectué exclusivement dans les locaux prévus à cet effet. Il est limité aux quantités nécessaires et suffisantes pour la pleine réalisation des travaux pour une période maximale d'un mois. Le Titulaire doit obligatoirement mettre en place des bacs de rétention dans tous les locaux où le stockage des produits est effectué. Aucun produit ne doit être stocké à même le sol.

Les locaux de stockage des produits sont fermés à clé après chaque intervention même au cours de la prestation de nettoyage.

Point particulier :

Aucun produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et aux frais exclusifs du Titulaire.

ARTICLE 7 - **EXIGENCES QUALITATIVES**

7.1 - Objectifs de résultats

Le Titulaire recherche de façon continue l'organisation optimale et l'innovation des méthodes d'entretien pour assurer la qualité de service attendue (Service Level Agreement : SLA) tant au niveau de la qualité de la prestation de nettoyage fournie que de la satisfaction des utilisateurs dans le cadre de la régie propreté et services.

Le « SLA » précise de manière claire les objectifs de performance et de qualité et inclut des indicateurs (KPI) permettant de mesurer la qualité du service.

En cas de non atteinte des objectifs définis, des pénalités seront appliquées comme définit au Cahier des Clauses Techniques particulières.

SLA	KPI	Niveau attendu	Moyens de contrôle
Respect de l'organisation	Mise en place de l'équipe	1 mois pour déployer l'organisation proposée	Validation lors de la première réunion mensuelle
	Absence d'un agent	Equipe minimum définie dans l'offre	Eléments présentés dans le RTA
Respect du plan de prévention	Etablissement du plan de prévention	A communiquer dans les délais prévus au Marché	Validation lors de la première réunion mensuelle
	Anomalie signalée sur les mesures de prévention	Aucune anomalie en termes de sécurité	Eléments présentés dans le RTA
Respecter les délais	Intervention de la « Maintenance Propreté & Services »	< 15 minutes	THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou BE
	Intervention suite à demande écrite	Intervention sous 1 semaine	THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou BE
Maitrise des règles de sécurité	Stockage des produits dans des bacs de rétention	Aucun stockage non conforme	THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou BE et/ou autocontrôles du Titulaire
	Fermeture par badge ou clé	Aucun oubli accepté	THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou prestataire en charge de la sécurité et/ou autocontrôles du Titulaire
	Accident ou d'incident suite à non-respect des consignes	Aucun accepté	Eléments présentés dans le RTA

SLA	KPI	Niveau attendu	Moyens de contrôle
Garantie de la qualité de prestations	Prestations de nettoyage réalisées dans les règles de l'art	Indice de qualité général supérieur au seuil d'acceptabilité	THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou BE ou inspection commune
	Mise en place de plans d'actions	Sous 48 heures	Contrôle qualité interne ou inspection commune
	Approvisionnement en consommables sanitaires	Aucune rupture	THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou BE et/ou autocontrôles du Titulaire
Assurer le suivi des prestations	Transmission des rapports trimestriels d'activités Transmission des bilans annuels d'activités	Ordre du jour 48 heures avant. Compte rendu 72 heures après.	Réunions trimestrielles ou annuelles
	Dossier site (FDS, fiches de postes...)	Tenue à jour	Contrôle par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et/ou BE
Garantir le maintien de la prestation en fin de Marché	Transmettre les éléments de reprise de personnel	100% des éléments	A chaque demande du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE

7.2 - Objectifs environnementaux

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE souhaite minimiser l'impact de son activité sur l'environnement, notamment en maîtrisant les consommations d'énergies, de produits chimiques...

Dans cette optique, le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE veut engager le Titulaire dans la définition et le suivi d'objectifs environnementaux qui porteront sur :

SLA	KPI	Niveau attendu	Moyens de contrôle
Respect des engagements environnementaux	Utilisation de produits Ecolabel	100% des produits d'usage quotidien 80% tous produits confondus (remises en état incluse)	Eléments présentés dans le RTA
	Papier essuie-mains et papier hygiénique recyclé, compact	100% d'usage quotidien	Eléments présentés dans le RTA
	Produits non blanchis avec du chlore élémentaire		
	Fibres recyclées et/ou fibres vierges provenant de forêts certifiées comme étant gérées durablement Ou papier labelisé PEFC ou FSC		
Maîtriser les consommations de produits	Proportion de consommation de produits écolabellisés ou non	Diminution de l'utilisation des produits non écolabellisés	Eléments présentés dans le bilan annuel d'activités

ARTICLE 8 - **CONTRÔLE QUALITE DE LA PRESTATION DE MISE EN PROPRETE**

La norme AFNOR NF X50-794-1 qui définit les concepts d'élaboration et de mise en œuvre d'un système de mesure pour établir, selon des critères objectifs, la qualité d'une prestation de nettoyage industriel sera suivie.

Ce système de mesure permet de vérifier la satisfaction des besoins exprimés et formalisés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, et/ou de valider des processus de nettoyage.
Le principe de ce système de contrôle repose sur des mesures quantitatives et (ou) comparatives par rapport à des niveaux requis

Le Bureau d'Etudes spécialisé mandaté par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE utilisera un outil de contrôle directement paramétré en fonction du Cahier des Clauses Techniques Particulières pour déterminer le résultat des prestations de mise en propreté des locaux et espaces qui s'appuiera sur les concepts définis dans la norme, et globalement présentés dans la FD X 50-794-2.

L'outil de contrôle comme les modalités d'exécution sont susceptibles de modifications afin d'être en permanence en adéquation avec les attentes et besoins du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.
En cas de modification, un avenant sera transmis au Titulaire. Aucune contestation du Titulaire ne pourra être admise dans ce cas.

8.1 - Invitation du Titulaire

Les Audits Qualité seront réalisés majoritairement sans prévenir le Titulaire ni de la date ni du/des site(s) contrôlé(s).

Seuls les représentants du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE seront avertis des dates et des sites audités par le Bureau d'Etudes spécialisé mandaté.

Néanmoins, soucieux de favoriser le partenariat et la concertation entre le Titulaire et le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE, certains contrôles seront réalisés de manière contradictoire.

Les représentants du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE comme le représentant du Bureau d'Etudes spécialisé mandaté seront donc libres de décider de l'invitation ou non du/des représentant(s) du Titulaire.

En cas d'invitation du Titulaire, les représentants concernés seront prévenus et invités 24H00 avant la réalisation des contrôles qualité. Lors de cette invitation aucune information concernant le(s) site(s) à contrôler ne sera communiquée. Le ou les représentants du Titulaire ne seront informés que de la date, de l'heure et du lieu de rendez-vous.

8.2 - Fréquence des contrôles réalisés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et/ou le BE mandaté

Il n'est pas fixé un nombre maximal de contrôles. Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE réalisera ou fera réaliser par le Bureau d'Etudes spécialisé, le nombre de contrôles nécessaire et suffisant pour s'assurer du respect des dispositions du Cahier des Clauses techniques particulières.

Le Titulaire ne pourra élever aucune contestation quant à la fréquence des contrôles déterminée par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pour assurer le suivi qualitatif des prestations réalisées.

8.3 - Sites / Locaux / prestations contrôlés

Les sites et les locaux à contrôler sont librement choisis par les représentants du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou le Bureau d'Etudes spécialisé mandaté.

Plusieurs locaux de chaque zone qualité sont examinés par contrôle. L'audit pouvant aussi prendre en compte la bonne application des méthodes de travail et valider la qualité du travail des équipes de permanence.

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

- Des attentes et besoins du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE,
- Du type de zone qualité,
- De l'importance de la surface des secteurs,
- Du nombre de locaux totaux par zone qualité,
- De la surface globale par zone qualité.

La répartition et le nombre de locaux à visiter par zone qualité peuvent varier selon les résultats des contrôles antérieurs. Un local type peut être contrôlé plusieurs fois par tranche de 50 m2 (cas notamment abords extérieurs, hall, salle de répétition, salle de spectacle, circulations...)
Pour chaque local ou zone contrôlé(e), l'auditeur qualité chargé du contrôle, donne une note à chaque élément.

8.4 - Eléments de contrôle

Il s'agit des principales prestations détaillées par local type au niveau des annexes au Cahier des Clauses techniques particulières et regroupées en une quinzaine de « familles d'éléments ». Citons par exemple :

Familles d'éléments	Exemple d'éléments	Exemple de critères impactant la notation
Sol	Sol, tapis, bordures, siphon, marches et contremarches...	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant
Poubelle	Poubelle hall, poubelle sanitaire, poubelle bureau...	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle...
Mobilier	Bureau, table, plan vasque, lavabo, comptoir, fauteuil, banc, armoire, casier, étagère, portant...	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant
Objet meublant	Téléphone, lampe de bureau, élément de sécurité, élément informatique, écran informatique, téléviseur, potelet, interrupteur, lecteur de badge...	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant

Familles d'éléments	Exemple d'éléments	Exemple de critères impactant la notation
Approvisionnement des distributeurs à consommables	Distributeurs : papier hygiénique, savon, essuie-mains, diffuseur de parfum, désinfectant…	Dysfonctionnement du distributeur, non-présence de consommables
Appareils équipements sanitaires	Cuvette, abattant, bac à douche…	Tâche, salissure, poussière, encrassement, tartre
Points de contact	Robinet, poignée de portes, interrupteur…	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre
Parois verticales	Porte, pilier, paroi séparative, mur, signalétique <2m50…	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant
Finitions basses	Hauteur < 0,40m du sol : plinthe, goulotte, bas de porte, protection métallique, tuyauterie, glissière de sécurité…	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement
Finitions hautes	Hauteur accessible < 2m50 : luminaire, signalétique (dessus compris), cloison, plafond, dessus d'armoire…	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet

8.5 - Système de notation

Chaque élément contrôlé est noté sur la base d'un système de notation binaire :

- Prestation correctement exécutée, attribution de la note : 1
- Prestation non exécutée, attribution de la note : 0

Si plusieurs éléments de même nature se trouvent dans la même famille, un seul d'entre eux sera évalué ; il sera choisi arbitrairement par l'évaluateur.

8.6 - Coefficients de pondération

Des coefficients de pondération sont attribués aux éléments. Ceux-ci sont établis en fonction de l'importance donné à l'élément dans la famille d'éléments en relation avec le local type considéré.

Zone Qualité	Sol	Poubelle	Mobilier	Objet meublant	Appro consommables	Mobilier sanitaire	Points de contact	Parois verticales	Finitions basses	Finitions hautes
Zone Qualité 1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1
Zone Qualité 2	3	3	2	2	-	-	2	2	1	1
Zone Qualité 3	2	2	1	1	-	-	2	1	1	1
Zone Qualité 4	1	1	1	1	-	-	1	1	1	1

8.7 - Procédure de la notation d'un local ou d'une zone

1. Dans la zone considérée, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local.
2. Reporter ces notes (0 ou 1) sur la grille d'évaluation, dans les cases réservées à cet effet.
3. Compléter la colonne "note coefficientée". Note coefficientée = note d'évaluation (0 ou 1) x coefficient de pondération,
4. Effectuer les totaux

   Le total « A » qui est la somme des coefficients des éléments présents dans la zone

   Le total « B » qui est la somme des notes coefficientées objet de l'évaluation
5. La notation de la zone est obtenue en effectuant le quotient B/A
6. Le résultat de l'évaluation de la zone est :

   Si le quotient B/A est supérieur ou égal au seuil de la grille. Dans ce cas, l'évaluation est jugée conforme.

   Si le quotient B/A est inférieur au seuil grille. Dans ce cas, l'évaluation est jugée non-conforme.

8.8 - Nombre de non-conformités admissibles

Le nombre total de non-conformités admissibles est fixé à 20% du nombre de locaux ou zones contrôlées (toutes zones qualité confondues). Le chiffre obtenu étant ramené à l'entier immédiatement supérieur.

8.9 - Zones qualité et seuils d'acceptabilité

Quatre types de zones qualité ont été déterminés pour définir le niveau recherché.
Le Cahier des Clauses techniques Particulières présente par site les locaux types et les zones qualité auxquelles ils se rattachent.

Les seuils d'acceptabilité sont fixés ainsi pour l'appréciation de l'indice de qualité général :

Zone Qualité	Qualité cible	Seuil d'acceptabilité
Z1	Zone de qualité hygiène	95 %
Z2	Zone de très bonne qualité de nettoyage	90 %
Z3	Zone de bonne qualité de nettoyage	85 %
Z4	Zone de qualité courante	80 %

8.10 - Critères de conformité ou de non-conformité du secteur contrôlé

En fin de session de contrôle, lorsque toutes les zones représentant l'échantillon d'évaluation sont notées, il est procédé au comptage du nombre de zones non conformes.

La conformité des prestations s'appréciera de la façon suivante :

1. Si le nombre de non-conformités de zone est inférieur ou égal au nombre de non-conformités admissibles le secteur contrôlé est déclaré conforme
2. Si le nombre de non-conformités de zone est supérieur au nombre de non-conformités admissibles le secteur contrôlé est déclaré non-conforme aux attentes.

8.11 - Suites à donner à l'issue des évaluations

Il sera déterminé l'Indice de Propreté Général (IPG)

Cet indice reflète le niveau de propreté général du marché au moment de la session de contrôle.

$$IPG = \frac{\sum \frac{\text{Notes des zones évaluées}}{\text{Seuils de ces zones}}}{\text{Nombre de zones évaluées}}$$

Un résultat de l'IPG égal ou supérieur à la note « 1 » traduira une qualité de service conforme ou supérieure aux attentes.
A l'inverse, un résultat de l'IPG inférieur à la note « 1 » traduira une qualité de service non-conforme aux attentes.
Dans ce second cas, il sera calculé, l'Indice de Non-Conformité (INC)

$$INC = \frac{\sum \frac{\text{Notes des zones évaluées<Seuils}}{\text{Seuils de ces zones}}}{\text{Nombre de zones évaluées<Seuils}}$$

Cet indice ne concerne que les zones jugées non conformes lors de l'évaluation.
Il reflète l'écart entre la qualité réelle et la qualité attendue pour ces zones en non-conformité (INC toujours < 1).

8.12 - Pénalité pour non-conformité du secteur contrôlé

Le secteur décrété non conforme fera l'objet d'une pénalité, graduée et calculée à partir des indices de propreté général (IPG) et de non-conformité (INC).
Le montant de la pénalité sera égal au montant forfaitaire global hebdomadaire du site sur lequel a été réalisé l'évaluation, multiplié par le pourcentage de pénalité défini dans le tableau ci-après.

					INC									
					De…									
					0,00	0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90
					à …									
					0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90	1,00
IPG	De	0,00	à	0,10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De	0,10	à	0,20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De	0,20	à	0,30	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De	0,30	à	0,40	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De	0,40	à	0,50	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De	0,50	à	0,60	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8
	De	0,60	à	0,70	10	10	10	10	10	10	10	10	8	6
	De	0,70	à	0,80	10	10	10	10	10	10	10	10	6	4
	De	0,80	à	0,90	10	10	10	10	10	10	10	10	4	2
	De	0,90	à	1,00	10	10	8	8	6	6	4	4	2	2
	A partir de 1				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Exprimé en %

Dès lors qu'il sera appliqué la pénalité la plus importante (10%), le Titulaire se verra pénalisé automatiquement en complément d'un montant forfaitaire de 450 Euros HT. Ce montant servant au THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pour financer (aux frais du Titulaire), la programmation par le Bureau d'Etudes spécialisé, d'un contrôle qualité supplémentaire dans les plus brefs délais.

8.13 - Communication et validation des données

A l'issue de chaque contrôle, après analyse et synthèse, les résultats sont communiqués par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE ou le représentant du Bureau d'Etudes spécialisé au Titulaire pour exploitation.

Le document sera élaboré de la façon suivante :

- Données du contrôle : Niveau de dysfonctionnement / Indice de satisfaction,
- Evolution annuelle de l'indice des dysfonctionnements,
- Niveau de dysfonctionnement par élément,
- Nombre d'éléments contrôlés et localisation,
- Niveau de dysfonctionnement par zone qualité par élément,
- Répartition des dysfonctionnements,
- Performance par local type toutes zones confondues,
- Synthèse détaillée des dysfonctionnements,
- Détails des actions correctives demandées.

Le Titulaire a l'obligation, dans un délai maximal de 48H00 à l'issue de chaque contrôle, de renseigner le document transmis en s'engageant à la mise en place d'actions correctives.
Cette mesure vise à contrôler que l'intégralité des actions correctives demandée est connue du Titulaire et bien prise en charge par l'encadrement direct sur le site pour actions à mener.

Les rapports d'audit seront transmis par courriel, le plus souvent le jour même et au plus tard le lendemain.

ARTICLE 9 - **AUTRES TYPES DE CONTROLES REALISES**

9.1 - Contrôle de la méthodologie et des process

Des contrôles seront réalisés afin de valider le respect des méthodes et process. Les agents du Titulaire pourront dans ce cas être observés dans la réalisation de leur prestation et des questions pourront leurs être posées sur les techniques de bases du nettoyage (connaissance des codes couleurs des microfibres, respect des dosages de produits...)

Chaque contrôle de la méthodologie et des process fera l'objet d'un compte rendu réalisé soit par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE soit par le Bureau d'Etudes spécialisé si c'est ce dernier qui est intervenu.
Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

9.2 - Contrôle relatif au suivi des prestations « Maintenance Propreté & Services »

Dans le cadre du suivi de la « MPS », le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et/ou éventuellement le Bureau d'Études spécialisé réaliseront régulièrement des contrôles visant à déterminer l'efficacité du dispositif, le respect des jours et horaires d'intervention définis au CCTP.

Chaque contrôle de la « MPS » fera l'objet d'un compte rendu. Le résultat de ce contrôle sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

9.3 - Contrôle des locaux mis à disposition

Des audits des locaux mis à disposition par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pourront être réalisés. Ils devront être en parfait état aussi bien de propreté que de rangement.

Il sera vérifié la qualité de l'entretien, le rangement conforme aux exigences d'hygiène et de sécurité (produits lourds en bas des armoires et légers en hauteur...), la présence des affichages réglementaires...

Chaque contrôle des locaux mis à disposition fera l'objet d'un compte rendu réalisé soit par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE soit par le Bureau d'Etudes spécialisé si c'est ce dernier qui est intervenu.

Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

9.4 - Contrôle des tenues des agents

Des contrôles seront réalisés pour vérifier que l'ensemble du personnel du Titulaire présents sur place dispose et utilise les vêtements professionnels, protection et EPI mis à disposition. L'état de propreté et l'aspect seront également examinés.

Chaque contrôle des tenues des agents fera l'objet d'un compte rendu réalisé soit par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE soit par le Bureau d'Etudes spécialisé si c'est ce dernier qui est intervenu.
Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

9.5 - Contrôle de la dotation en matériels

Des contrôles des moyens en matériels mis à disposition des agents de service par le Titulaire seront réalisés par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE et/ou le Bureau d'Etudes spécialisé afin de vérifier que ceux-ci sont globalement équivalents à ceux présentés dans l'offre et qu'ils sont en bon état de marche.

Dans la mesure où il serait constaté que les moyens en matériels sont inférieurs à ceux présentés dans l'offre, ou que ceux-ci ne sont pas régulièrement en état de marche, le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE serait en droit de faire rectifier les coûts en conséquence en réduisant notamment l'amortissement desdits matériels manquants.

Les matériels (chariots, autolaveuses, monobrosses...etc.) et tenues doivent être propres et bien entretenus par le Titulaire. Au cas où du matériel ne serait pas conforme (en termes d'entretien ou de propreté) le Titulaire aura 24 heures pour se conformer aux exigences du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

Chaque contrôle de la dotation en matériels fera l'objet d'un compte rendu réalisé soit par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE soit par le Bureau d'Etudes spécialisé si c'est ce dernier qui est intervenu.
Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE engage le Titulaire à communiquer sur les mouvements opérés et sur la gestion de son parc de matériels.

9.6 - Contrôle de la dotation en personnels

Des contrôles des moyens en personnels déployés par le Titulaire pourront être réalisés de manière aléatoire.

Même si la partie forfaitaire du Marché est à obligation de résultat (hors encadrement non œuvrant et/ou « Maintenance Propreté & Services » qui sont à obligation de moyens), il n'en demeure pas moins que l'offre du Titulaire a été choisie par rapport aux moyens déployés.

Le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE pourra donc vérifier que les moyens humains présents sont globalement équivalents à ceux présentés par le Titulaire dans son offre.
Chaque contrôle de la dotation en personnels fera l'objet d'un compte rendu. Celui-ci sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

9.7 - Contrôle relatif aux engagements sur les produits utilisés

Il pourra être réalisé des contrôles des moyens en produits mis à disposition des agents de service par le Titulaire afin de vérifier que ceux-ci sont tout à fait équivalents à ceux présentés dans l'offre et conformes aux attentes du THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE.

Chaque contrôle de la dotation en produits fera l'objet d'un compte rendu réalisé soit par le THÉÂTRE NATIONAL DE LA COLLINE soit par le Bureau d'Etudes spécialisé si c'est ce dernier qui est intervenu.
Le résultat du ce contrôle sera commenté lors des réunions de suivi (RTA) avec le Titulaire.

ARTICLE 10 - **COMPRENDRE LES NOTATIONS ASSOCIEES A LA REALISATION D'UN AUDIT QUALITE**

Les pages suivantes expliquent par l'exemple le calcul des indices IPG et INC associé à la réalisation d'un audit qualité.

Hypothèse de travail : Réalisation d'un contrôle réalisé sur six locaux choisis sur un site déterminé. 2 bureaux, 1 sanitaire, 1 circulation et 2 escaliers.

Type de local contrôlé	BUREAU & ASSIMILE	Zone qualité	3
Désignation	bureau 3045		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle..	2		
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	0	0
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	9	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		8
Résultat du local : B/A	Résultat **0,89**	Seuil de conformité 0,85
Conformité (Oui / Non)	**Oui**	

Type de local contrôlé	SANITAIRES	Zone qualité	1
Désignation			

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	1	3
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle...	3	1	3
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Approvisionnement et distributeurs à consommables	Dysfonctionnement du distributeur, non-présence de consommables	2	0	0
Appareils équipements sanitaires	Tâche, salissure, poussière, encrassement, tartre	3	1	3
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement collant	2	1	2
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	21	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		19
Résultat du local : B/A	Résultat **0,90**	Seuil de conformité 0,95
Conformité (Oui / Non)	**Non**	

Type de local contrôlé	CIRCULATIONS	Zone qualité	2
Désignation			

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	1	3
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle...	3	1	3
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	2	1	2
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	0	0

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	16
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)	15

Résultat du local : B/A	Résultat	Seuil de conformité
	0,94	0,90
Conformité (Oui / Non)	**Oui**	

Type de local contrôlé	ESCALIERS	Zone qualité	2
Désignation			

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	3	1	3
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle...	3		
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2		
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2		
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	0	0
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	2	1	2
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	9
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)	7

Résultat du local : B/A	Résultat	Seuil de conformité
	0,78	0,90
Conformité (Oui / Non)	**Non**	

Type de local contrôlé	BUREAU & ASSIMILE	Zone qualité	3
Désignation	bureau 4008		

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	2	1	2
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubele...	2		
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	2	1	2
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	9	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		9
Résultat du local : B/A	Résultat **1,00**	Seuil de conformité 0,85
Conformité (Oui / Non)	**Oui**	

Type de local contrôlé	ESCALIERS SECONDAIRES	Zone qualité	4
Désignation			

Elément de contrôle	critères de non-conformité	Coefficient	Note 0/1	Note pondérée
Sol	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1	1	1
Poubelle	Taux de remplissage > 30%, salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle...	1		
Mobilier	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1		
Objet meublant	Tâche, trace, déchet, poussière, encrassement, collant	1		
Points de contact	Tâche, trace, poussière, encrassement, tartre	1	0	0
Parois verticales	Tâche, trace, déchet, encrassement, collant	1	1	1
Finitions basses	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet, encrassement	1	1	1
Finitions hautes	Toiles d'araignées, poussière, tâche, trace, déchet	1	1	1

Somme des coefficients des éléments contrôlés (A)	5	
Sommes des notes pondérées des éléments contrôlés (B)		4
Résultat du local : B/A	Résultat **0,80**	Seuil de conformité 0,80
Conformité (Oui / Non)	**Oui**	

A l'issue de la réalisation du plan d'échantillonnage, il est déterminé l'IPG et l'INC.

Dans l'exemple ci-dessus, la fiche de calcul donne :

N°	Type	Zone qualité	Note	Seuil	Conformité
1	BUREAU & ASSIMILE	3	0,89	0,85	Oui
2	SANITAIRES	1	0,90	0,95	Non
3	CIRCULATIONS	2	0,94	0,90	Oui
4	ESCALIERS	2	0,78	0,90	Non
5	BUREAU & ASSIMILE	3	1,00	0,85	Oui
6	ESCALIERS SECONDAIRES	4	0,80	0,80	Oui
7					
8					

IPG (somme (note / seuil) / nombre de locaux audités)	1,01
INC (somme (note non conforme / seuil) / nombre locaux non conformes)	0,91

Taux de non-conformité (nombre de locaux non conformes / nombre de locaux audités)	taux de non conformité	Seuil de non conformité
	33%	20%

Conformité du site audité	Non
Pénalité correspondante le cas échéant	- €

Le taux de non-conformité étant supérieur au seuil de non-conformité, le site est déclaré « non conforme ».

Le calcul des pénalités n'est déclenché que pour un site « non conforme ». Il prend en compte l'IPG et l'INC et se détermine à partir du tableau suivant :

		INC									
		De…									
		0,00	0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90
		à …									
		0,10	0,20	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80	0,90	1,00
IPG	De 0,00 à 0,10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,10 à 0,20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,20 à 0,30	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,30 à 0,40	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,40 à 0,50	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	De 0,50 à 0,60	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8
	De 0,60 à 0,70	10	10	10	10	10	10	10	10	8	6
	De 0,70 à 0,80	10	10	10	10	10	10	10	10	6	4
	De 0,80 à 0,90	10	10	10	10	10	10	10	10	4	2
	De 0,90 à 1,00	10	10	8	8	6	6	4	4	2	2
	A partir de 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Exprimé en %

Le montant de la pénalité est égal au montant forfaitaire global mensuel du site sur lequel a été réalisé l'évaluation, multiplié par le pourcentage de pénalité défini dans le tableau.

En conséquence dans notre exemple, aucune pénalité n'est associée à la réalisation de cet audit.

Pour information les montants financiers par semaine des sites seront calculés directement à partir de la DPGF.