



DEVIS DE NETTOYAGE

Annexe E – Contrôle de la qualité

Octobre 2023

Centre spatial John H. Chapman





Table des matières

| | | |
|----|-------------------------------------|---|
| 1. | Généralité | 3 |
| 2. | Inspections et audit annuel | 3 |
| 3. | Correction des déficiences | 3 |
| 4. | Tableau d'inspection générale | 4 |
| 5. | Grille d'inspection..... | 5 |



1. Généralité

L'entrepreneur doit fournir tous les équipements, les matériaux et la main d'œuvre pour effectuer la performance des services permanents de l'Annexe C. Il doit donc, entre autre, s'assurer d'effectuer toutes les tâches listées à l'Annexe D, en fonction des fréquences dans l'ensemble de toutes les zones identifiées sur les plans et ce d'une façon continue durant toute la période du contrat. L'indice de propreté moyen à atteindre lors de chaque inspection est de 85 % pour chacun des onglets regroupant un certain nombre de locaux de divers prototypes.

2. Inspections et audit annuel

L'Annexe D fournit une définition approfondie des méthodes, pour l'exécution des travaux. Ce document donne également les fréquences et les horaires d'exécution des travaux. L'entrepreneur doit se conformer rigoureusement aux normes indiquées à cette section. L'ASC se basera sur ce document pour évaluer le travail effectué. L'entrepreneur doit se soumettre au calendrier des travaux prévus pour chaque mois.

De plus, l'entrepreneur doit informer l'ASC de la fin de ces travaux dès qu'ils auront été complétés afin de permettre une vérification immédiate du travail et la prise de mesures correctives, s'il y a lieu. L'entrepreneur devra avoir préalablement vérifié lui-même les travaux terminés avant d'informer le représentant de l'ASC.

Un outil d'évaluation a été développé afin d'évaluer le travail effectué par l'entrepreneur. Des inspections seront effectuées sur une base aléatoire tout au long de l'année. De plus, un audit de plus grand envergure sera effectué une fois par année afin de s'assurer que l'entrepreneur se conforme aux différentes clauses du devis.

Toute inspection de nettoyage dont le résultat est inférieur à 85 % pour l'ensemble et/ou une partie de l'immeuble nécessitera des correctifs rapides et satisfaisants sans frais pour l'ASC. L'ASC se réserve le droit de demander les services d'une firme spécialisée pour effectuer un contrôle de la qualité du service rendu.

3. Correction des déficiences

Les déficiences identifiées par l'ASC devront être corrigées à l'intérieur du délai prescrit. Si les correctifs ne sont pas apportés avec succès dans les délais prescrits, l'ASC ou son représentant pourra mettre en marche un processus de redressement.

Ce processus implique les actions suivantes :

- L'embauche d'un tiers parti pour l'exécution des travaux déficients.
- Le coût de l'exécution des travaux par un tiers parti seront déduits du paiement mensuel de l'entrepreneur plus 20 % de frais d'administration.

Si l'entrepreneur n'effectue pas l'un ou des travaux prévus à la cédule des travaux routiniers, l'ASC sera en droit, après avoir avisé l'entrepreneur, de déduire du paiement mensuel la valeur des travaux non exécutés. Cette déduction sera calculée à partir de l'évaluation du temps d'exécution des travaux multipliée par le tarif horaire de la main-d'œuvre, plus la valeur des produits, le sous-total de ces éléments additionnés de 20% de frais d'administration.



4. Tableau d'inspection générale

Pour la période : _____ / Secteur inspecté : _____

Représentant ASC effectuant l'inspection : _____

| TABLEAU D'INSPECTION | | | | | | | |
|---|----------|----------------------------------|----------|--|----------|------------------------------|----------|
| Le personnel | | Encadrement | | Gestion des risques | | Matériel | |
| Paramètre | Notation | Paramètre | Notation | Paramètre | Notation | Paramètre | Notation |
| Qualité du service permanent | | Progression des travaux | | Bris d'équipements ou architecture | | Propreté des équipements | |
| Présence au travail | | Réponses diligentes aux demandes | | Entreposage et disposition des déchets | | Propreté des espaces alloués | |
| Professionalisme | | Coopération avec l'ASC | | SIMDUT respecté | | Fourniture des consommables | |
| Note finale (Additionner toutes les notes) | | | | | | | |

Légende 5 : Exceptionnel / 4 : Au-dessus des attentes / 3 : Selon les attentes / 2 : Sous les attentes Besoin de redressement / 1 : Très en deçà des attentes Médiocre

Commentaire et observation de l'ASC



5. Grille d'inspection

Les normes de qualité sont regroupées sous quatre (4) rubriques qui correspondent aux catégories. Chaque rubrique sont sous-divisés en paramètre. Il y a un total de 14 paramètres. Chaque paramètre est sous-divisé en affirmations. La notation à accorder correspond au nombre d'affirmations observées, pour une notation maximale de trois (3) par paramètre.

La notation à accorder par paramètres correspond au nombre d'affirmations observées :

| | |
|------------------|---|
| 3 : Très bon | Les trois (3) affirmations sont observées |
| 2 : Bon | Deux (2) affirmations sont observées |
| 1 : Inacceptable | Une seule affirmation est observée |
| 0 : Non réalisé | N'a pas été nettoyé |

La notation doit être inscrite sur la grille d'inspection dans la case correspondant au local et au facteur inspecté. Chaque inspection comprendra l'évaluation des points plus bas pour 64 locaux choisis parmi les différentes zones établis au contrat. Les inspections devront tenir compte des fréquences établies dans le Profil de salubrité afin de se prononcer sur le degré de conformité.

Une grille d'inspection sera produite par local et le nombre de locaux visités est à la discrétion de l'ASC. Une fois toutes les notations effectuées, les moyennes sont calculées pour obtenir l'indice de propreté moyen pour un local en particulier. Ce résultat sera en pourcentage.

| A. SURFACES | |
|---------------------------|--|
| 1 | Murs, moulures et surfaces verticales |
| | Ils sont exempts de toiles d'araignée |
| | Ils sont exempts de salissures, de marques |
| | Ils sont exempts de poussière grise ou noire |
| 2 | Portes vitrées, vitres latérales, vitres cloisons et bas de murs |
| | Ils sont exempts de salissures et de taches |
| | Les cadres sont propres |
| | Il n'y a pas de traces d'eau sur les seuils et rebords |
| B. PLANCHERS | |
| 3 | Revêtements de sols (durs ou tapis) |
| | Les planchers sont exempts de poussière ou de mousse |
| | Les planchers sont propres et exempts de taches |
| | Les coins, les plinthes murales et le dessous de l'ameublement sont exempts de rebuts, de saleté ou de marques de vadrouille |
| C. AUTRES ARTICLES | |
| 4 | Ameublement et accessoires |
| | Les corbeilles à rebuts sont propres et les sacs sont remplacés au besoin |
| | Les téléphones sont propres et désinfectés |



| | |
|-------------------------------|---|
| | L'ameublement est exempt de poussière et de taches |
| 5 | Abreuvoir |
| | L'intérieur est propre |
| | L'embout métallique est exempt de taches et d'accumulation (rouille, calcaire, vert-de-gris) |
| | L'extérieur est propre et exempt de coulisses d'eau |
| 6 | Surfaces horizontales |
| | Les surfaces et objets sont exempts de poussière grise ou noire |
| | Les surfaces et objets sont exempts de marques ou de saleté |
| | Les surfaces et objets sont exempts de résidus d'eau |
| 7 | Accessoires de salles de toilettes |
| | Les sièges et les cloisons sont propres et exempts de marques ou de saleté |
| | Les cuvettes, urinoirs et lavabos sont propres |
| | Les miroirs sont propres |
| 8 | Distributeurs et réceptacles sanitaires |
| | Tous les distributeurs sont regarnis et propres à l'extérieur |
| | Tous les sacs à rebuts et à serviettes sanitaires sont remplacés |
| | Tous les contenants sont exempts d'odeurs et de souillures |
| 9 | Appareils ménagers |
| | L'intérieur est exempt de taches, de marques et de poussière |
| | L'extérieur est exempt de poussière |
| | La surface environnante est exempte de miettes |
| D. TRAVAUX PÉRIODIQUES | |
| 10 | Remises et espaces de rangement |
| | Les planchers sont propres |
| | Les équipements sont propres et bien rangés |
| | Les locaux sont exempts de rebuts et d'odeurs |
| 11 | Brossage / Récurage / Décapage |
| | Les murs, plinthes murales ou autres surfaces sont exempts de traces d'eau, de marques ou d'éclaboussures |
| | Le plancher est exempt d'accumulation après le décapage |
| | L'ameublement a été déplacé et remis en place |
| 12 | Murs |
| | Ils sont exempts de poussière |
| | Ils sont exempts d'un film graisseux ou de saleté |
| | Ils sont exempts de bariolages |



| | |
|-----------|---|
| 13 | Diffuseurs et grilles de ventilation |
| | Ils sont exempts de poussière |
| | Le cadrage autour des grilles est convenablement essuyé |
| | La surface de mur autour des diffuseurs et des grilles est exempte de poussière ou de souillure |
| 14 | Cirage/polissage des planchers / Lavage par extraction des tapis |
| | Le plancher est exempt de saleté incrustée |
| | Le plancher est exempt de marques |
| | Le plancher est brillant / le tapis est bien nettoyé |