

PLAN DE CONTROLE QUALITE

PR/MAR #: MC CSC 2020-51	Tender #: MC CSC 2020-51
PR/MAR Description : Contrat Cadre d'hôtellerie, Facilités de Formation et Restauration pour le bureau de Mercy Corps à Goma, Nord Kivu en RDC	

1. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES ET EXIGENCES D'ESSAI OU CHECK

- La vérification des services du prestataire

Paramètre	Valeur cible	Marge d'erreur (Absolu ou relative) ¹	Méthode de test (Vérification des services avant consommation)	Effectué par / Révisé par
- Qualité des chambres simples ou doubles offertes avec tous les services listés dans l'ordre de travail conformément au contrat encours notamment : chambres spacieuses, confortables, avec toilettes, dotation : moustiquaire, connexion Wi-Fi gratuite et petit déjeuner (omelette, pain, café et thé, fruits ... etc...), chauffe-eau, service de back up en électricité et eau chaude en permanence) ; - Capacité d'accueil de la salle de réunion de plus au moins 50 personnes : (bien éclairée, propre, avec accès aux toilettes, avec connexion Wi-Fi gratuite et disponibilité à l'intérieur des outils suivants : un rétroprojecteur, un tableau ou un mur propre prévu pour la projection, un chevalet pour flip chart,	0 cas de constat de chambre qui ne répond pas aux normes convenues dans le contrat selon le choix qui sera fait par le demandeur	001%	Le département de l'Administration ou tout projet demandeur de MC va effectuer une visite guidée pour vérifier la qualité de la chambre et/ou de la salle et la comparer aux détails des services listés dans le contrat cadre avant d'utiliser le service d'un prestataire	Programme demandeur /Administration

¹ Une marge d'erreur relative sera indiquée en pourcentage (exemple : +/- 5%) ; une marge d'erreur absolue sera indiquée en valeur (exemple : +/- 5cm

<p>une sonorisation, des chaises et des tables)</p>				
<p>Délai de livraison et réactivité du prestataire dès réception de l'OT pour la prestation de service de restauration dans les différents sites qu'indiquerait Mercy Corps</p>	<p>Selon l'OT</p>	<p>Aucun</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Délai de livraison selon la demande : 48h , 24h, dans quelques heures ou à l'immédiat en fonction de convenance avec le prestataire ou sur base de l'urgence du moment ; - Réactivité, rapidité et flexibilité pour livrer les repas dans le sites prévus et communiqués au préalable au client (bureau MC ou dans la ville de Goma ou ses environs) 	<p>Programme demandeur /Administration</p>
<p>Incident malheureux : vol à main armés, vol des biens des staff et visiteurs de Mercy Corps, panne de générateur sans solution toute la journée, manque d'eau, d'électricité sans solution alternative à l'immédiat, disfonctionnement des systèmes sanitaires ou des installations électriques, incendie dû à des fautes techniques dépendantes du manque de connaissances des agents du prestataire ou tout autre manquement signifié au prestataire sans y avoir apporter des solution satisfaisante dans le temps raisonnable convenu au cas par cas</p>	<p>Panne, accident, vol ou incident</p>	<p>Marge d'erreur pas plus de 5%</p>	<p>Une communication spéciale sera adressée au prestataire pour son remplacement, ou solution rapide et ce dernier devra s'adresser à son tour à Mercy Corps pour l'assurer de la prise en charge et réparation immédiate ou dans le temps convenu</p>	<p>Programme demandeur /Administration</p>

2. EXIGENCES D'ESSAI CONTRACTUELLES

Sur base de notre expérience en matière d'hôtellerie, facilités de formations et restauration chez MC en RDC, une vérification sera effectuée pour évaluer le partenaire en pourcentage par rapport aux indicateurs ci-dessus définis dans l'OT ou dans les outils y relatifs à chaque processus

Pourcentage des erreurs, fréquence insignifiante de retard de livraison des repas dans les différents sites ou manquement dans la qualité du repas et taux très élevé d'incidents constatés ; signalés mais sans solution réactives (%)	La fréquence	Le faible pourcentage obtenu des cas moins réactifs observés dans le chef du prestataire, de commande avec retard de livraison et d'incident rapportés sans solution idoines considérées comme non conforme ni réaliste (en %). Les départements techniques de MC (Administration, logistique et Procurement) peuvent reformuler quelques recommandations correctives avant la prise de décision de la conformité ou non.
100%	Par OT ; par incident signalé	5%

3. NON-CONFORMITE

En cas de non-conformité, le service ne sera pas accepté et ne sera plus payé et chaque jour de retard constituera un pourcentage d'intérêt de 1/100 de la valeur du service payable à Mercy Corps, conformément à sa politique interne telle que fixé dans les clauses du contrat.