COLLECTION
ÉTUDES ET
PROSPECTIVE

COÛT GLOBAL DES PRESTATIONS DE PROPRETÉ

GRILLE D'ANALYSE ET BONNES PRATIQUES

DOCUMENT DE SYNTHÈSE - OCTOBRE 2017

LE MONDE DE LA PROPRETÉ
Des acteurs engagés

En partenariat avec
L'Observatoire des Achats Responsables
www.ObsAR.asso.fr

SOMMAIRE

2 LES COMPOSANTS DU COÛT GLOBAL
5 VISIONS CROISÉES **7** LES BONNES PRATIQUES RECOMMANDÉES : SOMMAIRE & CAHIER TECHNIQUE **21** POUR ALLER PLUS LOIN

PRÉAMBULE

Comment évaluer le coût réel d'une prestation de propreté dans le cadre d'un appel d'offres susceptible de satisfaire pleinement les attentes des clients et de tenir compte des contraintes des prestataires ? Comment déterminer le juste prix ? Comment prendre en compte les enjeux de la RSE et de la création de valeur, pour ne pas s'enfermer dans la vision étroite d'un service réduit à des mètres carrés traités et des moyens matériels et humains dédiés en fonction, de manière indifférenciée ?

Une demi-douzaine de réunions ont rassemblé au cours des années 2016 et 2017 des entreprises de propreté et des donneurs d'ordre de premier plan national pour travailler en groupes séparés, puis en confrontant ensemble leurs diagnostics, afin de déterminer les principales composantes du coût global de la prestation de propreté et les bonnes pratiques en la matière. Les clients d'entreprises de propreté étaient des structures membres de l'ObsAR tels que Veolia, Alstom, Air France, Crédit Agricole, BNP Paribas, LCL. Les entreprises de propreté étaient de tailles variables, incluant des majors (Onet, Samsic, GSF, Challancin) mais aussi des ETI (Serviclean).

L'analyse repose ici sur les éléments et l'expérience de ces acteurs concernés par les appels d'offres. Les segments de marchés couverts correspondent principalement au secteur du tertiaire (bureaux), à des sites industriels, des établissements administratifs ou recevant du public de l'Etat, des collectivités territoriales, etc. Les prestations concernées sont surtout de l'ordre du nettoyage des surfaces, des vitreries, mais aussi les services associés tels que la gestion des déchets tertiaires ou autres interventions complémentaires de la propreté.

Ces travaux ont abouti d'une part à l'élaboration d'une grille des coûts, en distinguant ceux qui sont dits « visibles » de ceux dits « invisibles », d'autre part à une liste identifiée de « bonnes pratiques » permettant d'améliorer la perception de la globalité des coûts induits par la prestation, en les classant par problématique.

LE MONDE DE LA PROPRETÉ Des acteurs engagés

En partenariat avec L'Observatoire des Achats Responsables www.ObsAR.asso.fr

LES COMPOSANTES DU COÛT GLOBAL

Qu'entend-on par « coût global » ?

La notion de «côut global» est née à la fin du XX^{ème} siècle.

DÉFINITION DU "COÛT GLOBAL"

A l'origine, la notion de « coût global » vient du monde de la défense, avec le concept de « Life cycle cost » utilisé dès les années 1970 aux Etats-Unis pour la gestion des budgets des équipements militaires américains sur le temps long. Elle s'est ensuite généralisée pour s'appliquer à l'activité économique en général, en étant employée surtout dans le domaine de la construction et de l'industrie, pour évaluer les aléas de toute nature pouvant intervenir dans la réalisation d'un projet, et intégrer tous les coûts indirects pouvant être sous-estimés, avec la question de la durée d'amortissement des investissements.

D'après la définition du Ministère français du développement durable, l'approche dite en « coût global » vise à anticiper les contraintes de fonctionnement, d'exploitation, de maintenance et de déconstruction lors de la réalisation d'un ouvrage.

Dans le domaine des services, où la plus grande part du coût de l'ouvrage relève de l'immatériel et de la main d'œuvre humaine, la notion de coût global peut toutefois s'appliquer plus largement, au-delà du matériel engagé dans la réalisation de la prestation, intégrant toutes les dimensions du développement durable et de la RSE, de la qualité de vie au travail à la formation.

De manière générale, on considère que le coût global de la prestation de propreté est composé des investissements dans les équipements utilisés (de l'achat à la fin de vie) et surtout dans les salariés qui à l'usage permettent la réalisation du service, auxquels il faut ajouter le coût de l'ensemble des risques et de leur prévention, tout en déduisant la création de valeur permise par la prestation.

L'usage montre en effet que la présence des agents de propreté, au-delà même de la question du nettoyage courant des bâtiments, génère dans bien des cas de la création de valeur au travers de la relation de service, de l'amélioration de l'environnement de travail, du bien-être des usagers, de leur

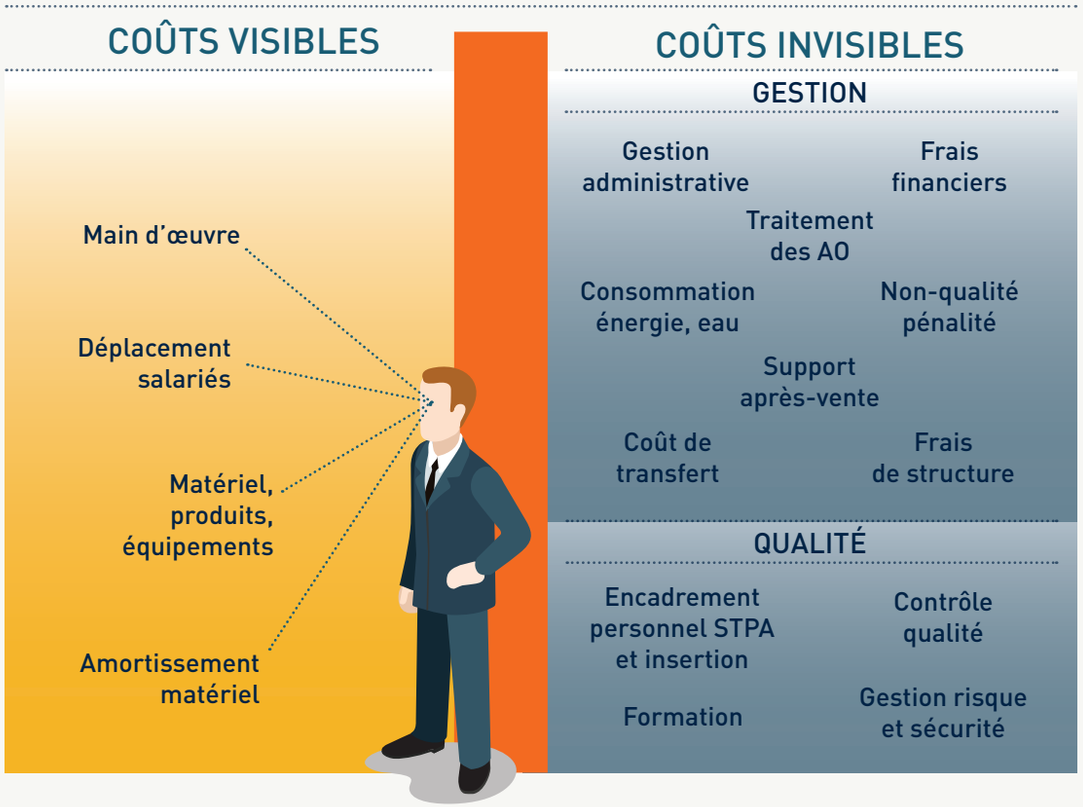
santé, de leur performance, etc. Elle permet aussi de rendre des services pas forcément identifiés comme tels, de réaliser des économies qui permettent par ailleurs de réduire certains coûts pour le client (les exemples les plus courants et triviaux sont l'extinction d'une lumière qui était resté allumée, ou la fermeture d'un robinet qui « gouttait », etc., mais cela peut aller beaucoup plus loin en fonction de la spécificité de chaque site et des compétences de chaque salarié).

COÛTS VISIBLES ET COÛTS INVISIBLES

La distinction entre les « coûts visibles » et les « coûts invisibles » de la prestation de propreté et services associés est intuitive, et par définition subjective, rien n'étant parfaitement tangible dans un service.

On entend par coûts visibles les coûts directs, évidents, ceux dont on estime que chaque client peut les constater par lui-même : ce sont les coûts liés à la main d'œuvre opérante sur le terrain, aux déplacements que l'activité occasionne, et aux matériels, produits et équipements utilisés.

On entend par coûts invisibles tous les coûts indirects qui interviennent en amont ou en aval de la prestation, qui permettent à celle-ci de se réaliser dans les meilleures conditions, mais que le client ou l'usager bénéficiaire final du service ne perçoit pas toujours spontanément, en tout cas imparfaitement. C'est pourtant souvent de l'importance de l'investissement dans ces dimensions invisibles de la prestation que va dépendre la



qualité du service et la bonne santé de l'entreprise qui le délivre.

Pour les entreprises de propreté, les coûts invisibles incluent les dimensions administratives (gestion des appels d'offres, traitement des dossiers administratifs, coûts de transfert, etc.) et les frais de fonctionnement (frais de structure, frais financiers, consommation d'énergie et d'eau). Ils se composent aussi de toute la dimension prévention/formation (formation continue, gestion risque et sécurité, etc.) et de ce qui relève du suivi du contrat (contrôles qualité et paiement éventuel de pénalité, supports après-vente).

Aux yeux du client, ces coûts sont plus ou moins fortement « invisibles » : certains d'entre eux sont assez généralement identifiés, d'autres beaucoup moins. Certains s'inscrivent dans une perspective globale de développement de long terme qui ne bénéficie pas forcément directement à l'instant *T* à un client donné, qui pourrait ainsi être tenté de penser qu'il n'a pas à lui être imputé dans le prix final (formation et encadrement). Tous concourent néanmoins, de façon plus ou moins directe, à la réalisation du service, à la pérennité du secteur et à la qualité durable des prestations. ●

VISIONS CROISÉES

Regard des entreprises de propreté et donneurs d'ordre sur le coût global

Il existe un décalage entre les demandes exprimées par les donneurs d'ordre et les offres formulées par les entreprises de propreté : les coûts invisibles sont généralement sous estimés.

Si tous s'accordent pour dire qu'il faut des prestations de qualité qui répondent aux cahiers des charges au juste prix, le constat est que les appréciations réciproques, fortement subjectivées par les positionnements respectifs des parties dans la négociation, sont opposées.

Les donneurs d'ordre s'accordent ainsi en général pour considérer que les prix sont trop élevés, ne correspondent pas pleinement à ce qui est demandé dans le cahier des charges. Ils regrettent souvent un suivi du contrat insuffisant, et ils considèrent qu'il existe des problèmes de qualité, de faibles capacités d'innovation et de proposition, estimant que les agents de service sont peu qualifiés et faiblement valorisés.

En miroir, les entreprises de propreté se plaignent quant à elles de prix trop bas, du désintérêt de leurs clients pour les variantes qu'elles proposent, de la primauté du prix sur tous les autres critères, notamment ceux de la RSE, malgré les discours de plus en plus élaborés en la matière mais pas toujours suivis d'effet. Les entreprises de propreté constatent souvent un décalage entre les attentes formulées dans le cahier des charges auquel elles répondent, et celles du gestionnaire du contrat sur le terrain.

→

DU CÔTÉ DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ

DU CÔTÉ DES DONNEURS D'ORDRE

L'examen conjoint par les donneurs d'ordre et les entreprises de propreté parties prenantes des différentes composantes identifiées du coût global a permis d'identifier une série de problématiques pouvant expliquer les décalages de perception, et de s'accorder entre elles sur les « bonnes pratiques » qu'il faudrait promouvoir pour les surmonter.

Les pratiques recommandées dans les pages suivantes visent à identifier toute une série de coûts invisibles qui participent du coût global de la prestation de propreté. L'adoption de ces pratiques a vocation à améliorer la qualité de la relation entre les prestataires et leurs clients et à réduire les risques, en sortant des logiques de moins disant.

CAHIER TECHNIQUE

LES « BONNES PRATIQUES » RECOMMANDÉES

Délais des contrats et amortissement du matériel, modalités et horaires d'intervention, passations de marchés, contrôles et obligations de résultat, insertion, prévention santé et sécurité au travail, handicap, innovation et RSE : toutes ces dimensions impactent le coût global de la prestation de propreté et doivent être prises en compte pour améliorer la qualité perçue, la vie du contrat et la relation entre toutes les parties prenantes.

SOMMAIRE

Délais et amortissement du matériel p.9

Horaires décalés et fragmentés p.10

p.11 Passations de marchés

Restructurations de sites p.12

Contrôles qualité p.13

p.14 Contrats à obligation de résultat

Bureaux d'études p.15

Gestion des déchets p.16

p.17 Insertion

Intégration des travailleurs handicapés p.18

Prévention santé et sécurité au travail p.19

Innovation et RSE p.20

DÉLAIS ET AMORTISSEMENT DU MATÉRIEL

PROBLÉMATIQUE

Dans les marchés privés, la durée des contrats va de 1 à 3 ans en fonction de la taille du marché confié, tandis que dans les marchés publics la durée maximale ne peut dépasser 4 ans, y compris les périodes de reconduction, et la durée moyenne observée est de 2,5 ans. La durée d'amortissement du matériel peut donc être différente de la durée du contrat.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Dans les marchés publics, en cas de reconduction d'un contrat en fin d'année, émettre le bon de commande 1 mois avant la date d'échéance afin que l'entreprise de propreté soit payée dans les délais.

→ Dans les marchés privés, fixer des durées de 3 ans au minimum et 5 ans recommandés, afin d'amortir le matériel.

→ Pour éviter risque et gaspillage, prévoir l'amortissement du matériel sur la durée du contrat, ou à défaut une clause de rachat.

PROBLÉMATIQUE

La prévalence du temps partiel (horaires décalés et fragmentés, multi-emploi, etc.) pose des problèmes de gestion des ressources humaines et augmente les coûts de déplacement.
Le travail en horaire décalé pose des problèmes de consommation d'énergie accrue, de sécurité, etc. Il est également un facteur de complication des conditions de vie des agents et de multiplication des temps de transport ; d'après la circulaire du 6 novembre 2013, depuis 2017, 60% des sites de chaque département ministériel sont censés être concernés par le nettoyage en journée et 30% des prestations de nettoyage devraient se faire ainsi.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Respecter la réglementation en termes d'horaire de travail, qui impose des durées légales de 1h par prestation et de 16h hebdomadaires par salarié.

→ Augmenter le nombre d'heures par salarié, notamment par le travail en continu/en journée, en évitant les coupures dans les prestations (ex : 2h tôt le matin et 2h tard le soir).

→ Envisager des prestations complémentaires en cas d'un faible volume horaire afin d'étendre le temps de travail, et ainsi minimiser la part relative du temps de déplacement.

→ Développer le travail en journée :
• Réduit les coûts fixes (électricité, chauffage, climatisation), optimise la mise en propreté en continu, permet de régler les éventuels problèmes en temps réels, d'intervenir au plus près des besoins du client, favorise la conciliation vie professionnelle / vie familiale des agents de l'entreprise de propreté, a un impact positif sur sa santé, diminue les temps de transport et le taux d'absentéisme, augmente la sécurité.
• Communiquer vis-à-vis des occupants (ex: Danone, questionnaire auprès des collaborateurs pour lever les freins).
• Utiliser la boîte à outils sur le travail en continu/en journée.
Disponible sur le site www.monde-proprete.com
• S'inscrire dans les sessions d'accompagnement au passage du travail en continu/en journée.
• Former les salariés sur la prestation en continu/en journée.
Disponible via un module INHNI dédié

PROBLÉMATIQUE

Dans les marchés publics, il y a obligation de transmission par l'entreprise de propreté (EP) sortante de toutes les informations aux EP soumissionnaires (le coût de la masse salariale, le poids des charges du personnel, etc.), tandis que dans les marchés privés le donneur d'ordre (DO) décide des informations qu'il transmet ; les délais de réponses peuvent être courts (moins de 2 semaines) alors que l'accord pour le transfert des salariés protégés prend 1 mois minimum, générant des coûts supplémentaires de gestion administrative et ressources humaines.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Lier le délai de réponse à l'appel d'offres à la complexité du marché, avec un délai de 6 semaines minimum pour pouvoir effectuer les visites du site.

→ Fournir au prestataire les éléments essentiels pour assurer la prestation : spécificités du site, pratiques et attentes des usagers clients, objectifs RSE, etc... de l'EP sortante à l'EP entrante.

→ Dans le privé, transmettre tous les éléments de salaire et avantages acquis (primes, 13ème mois, tickets restaurant, chèques vacances...).

→ Débriefer les EP non retenues lors de la notification des résultats afin de leur permettre de s'améliorer.

→ Donner à l'EP les informations sur les projets immédiats et futurs de réduction de contrat (fermetures de sites, restructuration, fermetures d'étages...) lors de l'appel d'offres et tout au long du contrat.

→ S'assurer de la cohérence entre le cahier des charges demandé par l'acheteur et les demandes des prescripteurs.

→ Prévoir un délai de 3 semaines entre la notification par le DO et sa demande de mise en place par l'EP afin d'assurer un bon démarrage de la prestation.

→ Eviter les échéances au 31 décembre ou pendant la période de juillet/août.

→ Au démarrage des prestations :
•Transmettre les informations sur le cahier des charges et ses modifications éventuelles à l'ensemble des personnes concernées.
•Assurer la présence des acheteurs et des prescripteurs du DO afin que l'EP comprenne les prestations contractuelles attendues.

→ Prévoir, si le salarié est protégé, un délai suffisant le temps d'obtenir l'accord de l'inspection du travail.

RESTRUCTURATIONS DE SITES

PROBLÉMATIQUE

Tous les changements organisationnels ont un impact sur la prestation de propreté et des conséquences sur les salariés. La restructuration d'un site a des effets sur l'organisation avec des conséquences pouvant amener le licenciement de salariés.

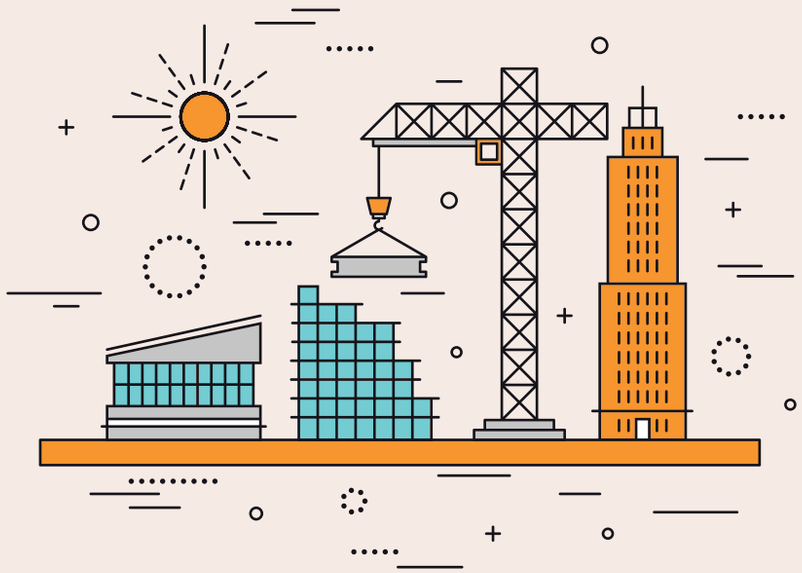
PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Garantir la prise en charge du coût de la restructuration par le donneur d'ordre.

→ Favoriser les entreprises de propreté engagées dans la démarche RSE lors du choix du prestataire.

→ Laisser un temps d'information suffisant avec un minimum d'1 mois en cas de travaux et de 3 mois en cas de fermeture du site.

→ Informer le prestataire à l'avance sur tout projet de changement (déménagement, réorganisation, ...).



CONTRÔLES QUALITÉ

PROBLÉMATIQUE

Le contrôle qualité peut générer des pénalités pour la non qualité et parfois le donneur d'ordre (DO) demande à l'entreprise de propreté (EP) de proposer elle-même des taux de pénalités.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Supprimer tout principe de pénalité pécuniaire. Si la qualité est jugée insuffisante demander à l'EP un travail compensatoire (ex : l'entreprise propose des actions complémentaire, dans une logique plus vertueuse d'amélioration de la prestation et de son résultat, plutôt que de sanction). Dans le cas contraire, la pénalité ne doit pas dépasser un certain pourcentage du chiffre d'affaires du site lorsque l'incident qualité est occasionnel et elle doit être définie dans le contrat.

→ Co-construire une méthode de contrôle claire et contradictoire selon une procédure type.

→ Pratiquer une mesure de la qualité contradictoire via la grille d'évaluation type d'un bureau d'étude technique par échantillonnage et typologie de locaux tout au long de la vie du contrat.

→ Envisager des systèmes de bonus.

CONTRATS À OBLIGATION DE RÉSULTAT

PROBLÉMATIQUE

Les contrats avec obligation de résultat rendent la prestation plus technique, mais plus risquée si les objectifs ne sont pas atteints par l'entreprise de propreté, et se traduisent souvent en contrat de moyens obligatoires.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Mettre en place une obligation de résultat avec une grille de suivi des objectifs de satisfaction qui doivent être clairs et réalisables, pondérés par prestation et par zone, avec l'acceptation d'une tolérance.

→ Procéder à un contrôle par le donneur d'ordre puis par l'entreprise de propreté de manière séparée sur une grille identique ou contrôler par échantillonnage contradictoire.

→ Informer les occupants du site sur les limites du périmètre d'intervention de l'entreprise et la nature du contrat en obligation de résultat (niveau à atteindre et non plus passage systématique).

BUREAUX D'ÉTUDES

PROBLÉMATIQUE

Un bureau d'étude (BE) peut accompagner ou réaliser l'appel d'offres, piloter et/ou évaluer la prestation au fil du contrat en se rémunérant sur les économies réalisées. Les BE utilisent des grilles d'analyse multicritères.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ S'assurer que l'acheteur transmette bien le même cahier des charges et ses éventuelles modifications au gestionnaire du contrat responsable des services généraux.

→ S'assurer lors de l'appel d'offres que l'ensemble du dossier est transmis aux différentes entreprises de propreté.

→ Communiquer par écrit à tous, avant reception des offres les questions des entreprises de propreté et les réponses, dans des délais définis dans la consultation.

→ Mesurer la qualité de façon contradictoire via une grille d'évaluation type d'un bureau d'étude technique par échantillonnage et typologie de locaux tout au long de la vie du contrat.

GESTION DES DÉCHETS

PROBLÉMATIQUE

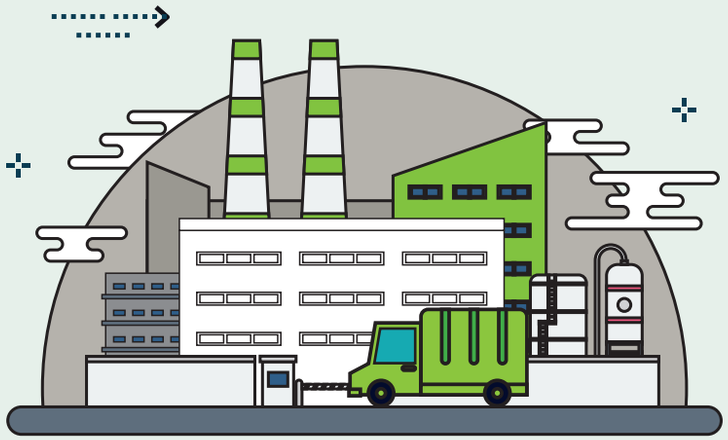
La gestion des déchets se limite souvent au vidage des corbeilles ou à la sortie des bornes de stockage. Cette prestation n'est pas toujours expressément identifiée dans le contrat, alors que le tri des déchets est créateur de valeur. Depuis le 1er juillet 2016, toutes les entreprises et les administrations qui génèrent plus de 1 100 litres de déchets par semaine ont de nouvelles obligations de tri et de collecte séparée des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre et de bois, avec à la clef des sanctions administratives et pénales prévues.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Mettre en place une prestation de gestion des déchets tertiaires en co-traitance ou en sous-traitance avec un collecteur pour éviter le risque d'une gestion défaillante en raison de la multiplication des prestataires.

→ Utiliser la plateforme Smartri (en ligne) qui permet à l'entreprise de propreté de :
•Réaliser un audit du site client.
•Réaliser une proposition technique sur la prévention des déchets et sur l'optimisation du tri et de la collecte des déchets, en lien avec les collecteurs de proximité.
•Donner accès au donneur d'ordre au reporting des déchets collectés avec transmission de l'attestation et de la traçabilité des flux.

→ Encourager le tri par apport volontaire (TAV) pour optimiser la valorisation des déchets.



INSERTION

PROBLÉMATIQUE

L'ordonnance du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics prévoit que le marché puisse contenir une clause contraignant l'attributaire à exécuter une clause sociale, sans que pour autant ce soit un critère d'attribution du marché et que la performance en matière d'insertion professionnelle des publics en difficulté est potentiellement un critère de choix de la meilleure offre.
Cependant, la reprise de personnel prévue par l'article 7 de la convention collective nationale (CCN) limite la marge de manoeuvre des entreprises dans leurs recrutements. Lors du transfert les efforts fait par l'autre sur les salariés du site sont pris en compte.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Recourir au modèle de rédaction de clauses sociales « PACT Propreté » créé par la branche Propreté via la démarche globale Inserpropre.

→ Appliquer la clause sociale en priorité sur les nouveaux marchés et sur la part non soumise à la reprise du personnel sur les renouvellements de marché, en recourant à la rédaction de clause sociale adaptée aux métiers de la Propreté pour tenir compte des salariés maintenus dans le marché grâce au transfert de personnel (Article 7 de la CCN Propreté).

→ S'appuyer sur les travaux de branche et les facilitateurs des clauses sociales des marchés publics (intermédiaires entre l'entreprise de propreté et le donneur d'ordre sur les clauses sociales).

L'ensemble des outils et le PACT Propreté sont disponibles sur le site : www.inserpropre.fr

PROBLÉMATIQUE

Tout employeur d'au moins 20 salariés est tenu d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs en situation de handicap dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise : dans la Branche de la propreté, le taux constaté est à 7,1% en 2015. L'intégration des travailleurs demande d'élaborer un parcours d'intégration.
Il arrive que des demandes de transfert d'unités bénéficiaires de salariés en situation de handicap soient formulées par des donneurs d'ordre.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Recourir aux contrats aidés et en alternance qui permettent de compenser les coûts liés au recrutement et à l'intégration des travailleurs handicapés
Infos : www.capemploi.com

→ Recourir aux accompagnements de la Branche et aux dispositifs de compensation : analyse des postes de travail, ergonomie, etc.
Infos : mission-handicap@fare.asso.fr

→ Refuser tout transfert d'unités bénéficiaires, qui ne sont légaux qu'en cas de co-traitance avec le secteur du travail protégé et adapté (STPA). Les établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et les entreprises adaptées (EA) travaillent directement avec les donneurs d'ordre qui ont les unités bénéficiaires, mais l'entreprise de propreté ne saurait être tenue responsable des salariés de l'ESAT et de l'EA.

→ En cas de cotraitance (sans groupement solidaire), l'entreprise de propreté ne peut pas être tenue responsable de l'exécution de la partie réservée au co-traitant piloté par le donneur d'ordre : il faut bien distinguer dans le marché les missions et les lots concernés dans le cahier des charges, et définir la responsabilité du pilotage de chaque lot de chaque entité du donneur d'ordre sur les clauses sociales.

PROBLÉMATIQUE

Pour répondre au risque social qui impacte l'entreprise de propreté (EP) et le donneur d'ordre (DO), la santé et la sécurité des salariés au travail sont intégrées dans le plan de prévention. Les EP témoignent de certaines difficultés dans leur élaboration qui est souvent à leur seule initiative. Certains DO peuvent se sentir peu concernés par la démarche. Les EP rencontrent également des difficultés pour analyser certains risques ou situations inhérentes aux installations du DO.

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Etablir conjointement le plan de prévention en priorité avant le début de la mise en place de la prestation.

→ Organiser des «discussions santé et sécurité» en y associant le DO, en fonction de l'importance de site.

→ Prévoir l'actualisation du plan de prévention notamment en cas d'évolution du contrat.

→ Saisir, en cas de litige, la commission de conciliation de la FEP et le médiateur des entreprises.

→ Eviter, en cas de conflit interne à l'EP, toute ingérence du DO vis-à-vis des salariés.

→ Utiliser l'outil santé, sécurité au travail (SST) de la Branche pour remplir ses obligations et évaluer les risques professionnels.
Infos : dispositif SST sur wwww.monde-proprete.com

→ Utiliser le guide de recommandations et de sensibilisation face aux troubles musculo-squelettiques (TMS) pour les DO.
Disponible sur le site : www.monde-proprete.com

→ Prévoir un local technique avec arrivée d'eau et d'électricité, un espace de stockage pour le matériel, un vestiaire, une douche et un emplacement de stationnement pour les véhicules de service, et l'intégrer dans le plan de prévention à déterminer avant que ne commence le chantier.

→ Intégrer un délai de mise en place des mesures de sécurité sur les marchés réglementés ou sur les sites sécurisés (exemple badges sous douane).

INNOVATION ET RSE

PROBLÉMATIQUE

Aujourd'hui, dans les marchés publics, il n'y a pas de dialogue entre l'entreprise de propreté et le donneur d'ordre au moment de la selection du prestataire, le choix se fait uniquement sur dossier. En amont du contrat, les discours sont de plus en plus élaborés et les attentes exprimées par les donneurs d'ordre sont importantes sur la question de l'innovation et de la RSE, mais ils ne trouvent pas souvent de traduction au moment du choix final du prestataire, dicté principalement par le prix (ex : élimination a priori d'offres considérées comme « anormalement hautes » avant même que leur contenu n'ait été examiné).

PRATIQUES RECOMMANDÉES

→ Proposer, dans le privé, des variantes dans les appels d'offres (organisation de l'équipe, mise en place de nouveaux matériels et/ou de nouveaux process, travail en continu/en journée, gestion des déchets, etc.). Dans les marchés publics, les variantes ne sont pas toujours acceptées.

→ Partager un plan d'innovation sociale et technologique.

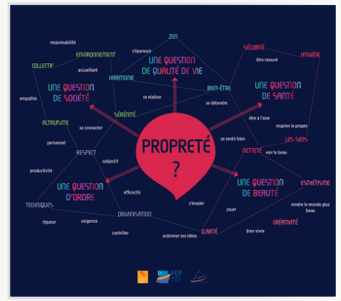
→ Mettre en place un système d'informations *hotline* pour le DO permettant de demander une intervention d'urgence de l'EP.

→ Intégrer à l'offre une note ou un rapport RSE des EP (produits écolabellisés, conditions de travail, formation des salariés, insertion, achats responsables, travail en continu/en journée, ...).

→ Recourir aux outils innovants de la Branche qui contribuent aux objectifs du DO en matière de RSE (Smartri, GreenDiag, CarbonArtik...).

Infos : www.monde-proprete.com

→ POUR ALLER PLUS LOIN



→ GUIDE «CHOISIR LE MIEUX DISANT»

La Fédération européenne de nettoyage industriel (FENI) a publié en partenariat avec la confédération syndicale UNI Europa, et avec le soutien de l'Union européenne, un guide pour les adjudicateurs publics et privés de nettoyage pour mettre en exergue les avantages du choix de services de qualité en s'appuyant sur l'expérience des parties prenantes. Le guide démontre la nécessité de reconnaître pleinement comme partenaire le secteur de la propreté tout au long du processus d'achats de services.

→ ATELIERS DE LA RELATION CLIENTS-PRESTATAIRES

La Branche de la propreté a engagé une démarche partenariale durable pour l'amélioration du dialogue contractuel et une meilleure prise en compte réciproque des besoins et contraintes des prestataires et bénéficiaires des services de propreté, en particulier dans le cadre des gros contrats, afin de sortir de la logique du moins disant et des marchés dominés par les prix, au détriment de la qualité. Inscrivez-vous dans cette démarche !

→ LES CHANGEMENTS D'ORGANISATION DU TRAVAIL

La Branche a mis en place un accompagnement pour les entreprises et donneurs d'ordre souhaitant opérer des changements d'organisation, notamment pour développer le travail en continu/en journée. Des dispositifs sur mesure, individuels et collectifs sont proposés par le Fare Propreté : pour en savoir plus, contactez votre délégué régional.

Infos sur l'ensemble des dispositifs de Branche : www.monde-proprete.com

EN BREF

Le coût d'une prestation de propreté se résume principalement dans l'inconscient collectif à celui de la main d'œuvre, de ses déplacements et du matériel employé pour réaliser la prestation. Les autres coûts, moins visibles et plus indirects, sont négligés ou sous-estimés, alors qu'ils sont souvent des éléments indispensables à la qualité du service : leur prise en compte est déterminante pour évaluer le juste prix d'une prestation satisfaisante sur la durée.
L'ObsAR et la Fédération des entreprises de propreté (FEP) ont mis en place en 2016 un groupe de travail associant entreprises de propreté et donneurs d'ordres dans l'objectif de proposer une méthode pour décomposer les différents coûts identifiés dans le processus d'achat, en incluant la notion de responsabilité sociétale. La somme de ces coûts, compris au sens le plus large, intégrant les notions de risques et de création de valeur, constitue ce que l'on appelle le « coût global » de la prestation de services.
Le présent document propose une synthèse des analyses faites lors de ces ateliers. Il présente les « bonnes pratiques » qui ont pu être identifiées en termes de vente et d'achat responsable de la prestation de propreté.

LE MONDE DE LA PROPRETÉ
Des acteurs engagés

En partenariat avec
L'Observatoire des Achats Responsables
www.ObsAR.asso.fr