

III - Le guide de passation d'un marché public de propreté

- 
- 
- 

Cette troisième et dernière partie décrit les étapes à réaliser afin de passer un marché public de propreté (13 pages).

Le guide de passation d'un marché public de propreté décrit en quatre étapes, les actions à mener afin de préparer, lancer et suivre un marché de propreté.

Connaître le besoin Connaissance interne des achats de prestations de propreté

Il s'agit d'abord de collecter toutes les informations concernant les achats de prestations de propreté réalisés par la collectivité publique, en totalisant toutes les opérations de nettoyage et d'entretien réalisées par les différents services « acheteurs ».


Il faut rassembler tous les achats qui relèvent d'un besoin homogène dans ce domaine.

Identification du marché concurrentiel


Il s'agit ensuite d'identifier les candidats potentiels et de recueillir les informations nécessaires sur le secteur et sur les prestations. Il s'agit également de s'informer auprès des autres personnes publiques de leurs retours d'expériences en la matière. Ces contacts permettront d'avoir connaissance des niveaux de prix des prestations en fonction des natures de besoins. Les échanges avec des prestataires potentiels ne sont pas interdits en phase de préparation d'une consultation mais doivent évidemment s'interrompre dès lors que la consultation est lancée.

Définir la stratégie, planifier et évaluer le marché à passer

La décision de lancer un marché de propreté répond à une stratégie de la collectivité ou de l'établissement public qui peut être, soit d'externaliser une prestation jusqu'alors réalisée en interne, soit d'en revoir les conditions d'organisation ou l'étendue des besoins à l'occasion d'une fin de marché soit encore de procéder à un renouvellement de marché à périmètre constant de prestations.

 Justification de l'externalisation :

- variabilité de l'activité;
- professionnalisation de la prestation;
- niveau de qualité recherchée;
- aspect social (représentation du métier de la propreté par rapport aux missions de la collectivité utilisatrice).

 Analyse « Faire ou Faire Faire » :

- intégrer les critères de coûts ;
- l'impact social ;
- l'aspect opérationnel et qualitatif ;
- et la gestion de la relation avec le Prestataire.



Pièges à éviter :

- externaliser pour éviter la gestion des personnels

- ne pas intégrer à la masse salariale de la collectivité les « coûts cachés » dans le comparatif entre « Faire ou Faire Faire » ex : médecine du travail, ratio CP et absences, restaurant d'entreprise, etc



Bonnes pratiques :

- ne pas oublier, dans l'analyse comparative, l'évaluation des équipements et matériels actuellement utilisés dans un mode de gestion intégré et que le prestataire extérieur devra acquérir;
- dans le cas d'un transfert, prévoir une phase d'adaptation et d'accompagnement du Prestataire pour former les personnels transférés;
- prévoir une structure opérationnelle au sein de la collectivité pour la gestion de la relation avec le prestataire.

i Dans le cas d'une consultation pour une prestation déjà externalisée, il est impératif de :

- figer contractuellement les effectifs du Prestataire six mois avant la fin du Contrat ;
- connaître le nombre et les niveaux de rémunération des personnels concernés par l'Annexe VII de la Convention Collective de la Propreté (voir Législation : reprise du personnel).

i Analyse :

- prévision dans le Contrat de Service d'une obligation pour le Prestataire sortant de communiquer à la collectivité utilisatrice les éléments de l'Annexe VII.

Il faut ensuite déterminer le niveau de passation du marché. Cette question ne se pose pas dans les collectivités et établissements de taille moyenne ou la prestation est concentrée sur un site unique ; elle devient plus délicate dès lors que les sites à traiter sont nombreux et dispersés. Dès lors, la question se pose de la nécessité de passer des marchés au niveau de chacun des centres de responsabilités dans le cadre d'une délégation de passation des marchés prise en application de l'article 5 du code des marchés publics.

C'est par exemple la décision prise par l'APHP qui a renoncé à la passation d'un marché unique de propreté pour l'ensemble des hôpitaux de Paris laissant à chacun la responsabilité de la passation et ainsi du contrôle de chacun d'eux.

L'évaluation des marchés se fait alors au niveau de leur lieu de passation en prenant en compte l'ensemble des prestations au sein d'une ou de plusieurs familles homogènes, ceci en considération de la nomenclature appliquée par la collectivité. C'est cette appréciation qui devra être comparée aux différents seuils de publicité et de procédures.

Définir et programmer les marchés

L'évaluation faite du montant du marché permet de préciser la procédure qui va être retenue pour la passation dudit marché.

Le choix est donc déjà réduit à ce stade aux deux grands types de procédures : la procédure adaptée et les procédures formalisées.

La procédure adaptée

Si le montant évalué du marché est inférieur à 230 000 € pour les collectivités et à 150 000 € pour les structures de l'Etat, il est possible à la collectivité publique d'adapter sa procédure au type de besoin à satisfaire en ayant simplement à respecter les trois grands principes fixés par le droit communautaire :

- transparence de la procédure;
- mise en concurrence effective;
- égalité de traitement des candidats.

La négociation peut ainsi être introduite dès lors que les conditions dans lesquelles celle-ci sera menée sont explicitement précisées et s'inscrivent pleinement dans le respect desdits principes.

Il est important de préciser pour ce calcul qu'il convient d'apprécier le montant total du marché ce qui revient pour un marché de trois ans à additionner les montants de trois années aux seuils de 150 000 et 230 000€.

Un calcul simple montre que sur un marché d'une durée de trois ans, lancé par une collectivité, le montant mensuel de prestations ne doit pas dépasser 6 389 € HT par mois pour qu'une négociation puisse être introduite avec les candidats potentiels.

Précisons également que le donneur d'ordre public est tenu de lancer dès 90 000 €, une publicité écrite dans les conditions fixées au III de l'article 40 du code des marchés publics.

Sur les conditions optimales d'une négociation voir le dossier « marché à procédure adaptée » dans la rubrique FAIRE.

Les procédures formalisées

S'agissant de marchés de propreté la question se pose des formes de procédures formalisées qui peuvent être mises en œuvre :

La procédure courante reste l'appel d'offres qui peut bien sûr être ouvert ou restreint. Dans tous les cas la négociation est interdite dans une procédure d'appels d'offres.

L'appel d'offres ouvert

L'appel d'offres ouvert présente l'avantage d'une remise unique des réponses groupant candidatures et offres dans un délai de 52 jours. C'est une procédure lourde mais qui n'écarte aucun candidat en cours de procédure hormis ceux ayant transmis leurs réponses au-delà de la date limite de réponse.

L'appel d'offres restreint

L'appel d'offres restreint présente au contraire cette possibilité de procéder en deux étapes séparées, chacune assortie d'un délai spécifique de réponse accordé aux candidats, une phase de sélection des candidats, puis une invitation faite aux candidats sélectionnés de présenter une offre. L'article 61 du code des marchés publics indique que le nombre de candidats invité à présenter une offre peut être limité à 5.

L'intérêt est évident mais toute la difficulté est de fixer des critères de jugement des candidatures qui vont permettre une telle sélection draconienne. Beaucoup de collectivités y renoncent, dans la pratique pour éviter des recours de candidats écartés. La mise en œuvre efficace d'une procédure d'appel d'offres restreint suppose donc que l'appréciation de la candidature, et en particulier l'évaluation de la capacité de chaque candidat, soit faite au moyen de critères réellement classant. (Voir ci après les critères d'évaluation des candidats).

Le dialogue compétitif

Le dialogue compétitif est une nouvelle forme de procédure introduite par le code des marchés publics (version 2004) lorsque le pouvoir adjudicateur n'est pas en mesure d'identifier et de définir au mieux les moyens propres à satisfaire au mieux ses besoins. Dans ce cas il établit un programme fonctionnel ou élabore un projet partiellement défini qui va servir de support à une phase de dialogue avec un certain nombre de candidat sélectionnés. A la fin de ce dialogue la personne publique sera alors à même de rédiger son cahier des charges (sur les conditions de mise en œuvre de cette procédure voir rubrique FAIRE « choisir une procédure formalisée »).

Il est clair que cette forme de procédure n'est pas destinée à des achats courants mais à appréhender les solutions susceptibles de répondre à des besoins complexes, notamment dans le domaine de l'aménagement ou de l'architecture de systèmes d'informations. Elle ne pourrait se justifier dans le secteur de la propreté que pour des besoins complexes allant au-delà de l'entretien courant et touchant, par exemple, à la mise en œuvre de solutions de « facility management ».

Le code des marchés publics a prévu, dans son article 56, la possibilité pour le donneur d'ordre public de prévoir l'organisation d'une séance d'enchères électroniques au terme d'une procédure formalisée d'acquisition de fournitures courantes. Le décret du 18 septembre 2001 précise que par fournitures courantes, il convient d'entendre les achats pour lesquels la personne publique n'impose pas de spécifications techniques qui lui soient propres. Cette définition réserve donc la faculté d'utilisation de cet outil aux seuls achats de produits « sur étagères » ce qui en exclut a priori les prestations de services effectuées sur des spécifications propres au bénéficiaire.

La nouvelle directive européenne marchés publics, travaux, fournitures et services, adoptée début 2004 a étendu le champ de recours aux enchères électroniques à tous les travaux, fournitures et services pour lesquels les spécifications peuvent être établies de manière précise. La France n'a pas encore transposé cette extension d'usage et compte analyser avec les différents secteurs concernés les effets éventuels d'une telle mesure.

Une fois les procédures déterminées il convient ensuite de programmer le lancement et le suivi de la procédure déterminée en fonction du montant du marché. Cette programmation est essentielle pour éviter de se trouver au terme du marché précédent avant que le nouveau n'ait été attribué. Dans cette phase il conviendra de décider du nombre éventuel de lots différents du marché sachant que l'allotissement est un moyen de permettre aux PME de concourir plus facilement dès lors qu'il leur faudrait nécessairement justifier d'un chiffre d'affaires qui risquerait d'être supérieur au leur, dans le cas où le marché ne serait pas alloti.

Formaliser le besoin

Le cahier des charges doit être fonctionnel et définir clairement les tâches confiées au Prestataire. De ce fait, il doit comporter :

Les éléments de définition du besoin à satisfaire

Le guide européen sur le choix du mieux disant, publié par la FENI précise les éléments utiles à fournir pour permettre aux entreprises de préparer une offre sur des bases solides. Il importe d'abord de choisir entre deux types de prestations de propreté :

- un système basé sur l'activité;
- un système basé sur la qualité

Une confusion entre ces deux systèmes risque d'engendrer des offres inadaptées.

Dans un système basé sur l'activité c'est le donneur d'ordre qui définit lui même le programme d'entretien en fixant notamment les fréquences de passage pour chaque site ou pièce.

Un système basé sur la qualité laissera, par contre au prestataire le soin de définir lui même l'organisation du service à partir de l'exigence fixée en terme de qualité souvent dans le cadre d'une obligation de résultat.



Bonnes pratiques

Il s'agit donc de bien définir les attentes en indiquant :

1. le descriptif précis des lieux (plan du ou des sites/secteurs, zonage, lots, type de locaux, nature des sols et autres supports, métrés, etc) ;
2. les jours et horaires possibles d'intervention (jours ouvrables, ouvrés, jours fériés, prestations de jour, prestations de nuit) ;
3. les seuils de qualité attendue ;
4. les contraintes spécifiques de la collectivité utilisatrice (le règlement intérieur, le respect du patrimoine, les techniques imposées, etc) ;
5. la nature des produits à utiliser ;
6. les procédures de contrôle du résultat : mise en place d'un contrôle qualité (outils de mesure simples et

impartiales, fréquences et types des contrôles) ou d'un contrat de progrès définissant les engagements de chacune des parties.



Pièges à éviter

- ne pas prévoir de visites du site avant soumission;
- ne pas définir de manière complète les prestations en limitant la demande à la mise à disposition de personnel: risque de prêt de main d'œuvre illicite (voir article 5).

Les éléments aptes à juger de la capacité du candidat

Critères d'exclusion

L'article 45 du code des marchés précise les renseignements qui peuvent être demandés aux candidats pour permettre à la personne publique de procéder à l'examen des candidatures.

Le code des marchés publics ayant assoupli les formalités administratives à accomplir par les candidats il leur est possible désormais d'attester de la satisfaction de leurs obligations fiscales et sociales et de leur capacité à concourir par une simple déclaration sur l'honneur. Cette facilité conduit à n'exiger la production des certificats et preuves de ces informations que du candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché.

Dans la pratique les exclusions sur ces motifs ne devraient donc plus être possibles au moment de l'examen de la première enveloppe. Dans le cas où le titulaire pressenti ne serait pas en mesure de produire les attestations demandées le marché ne peut être attribué. « Dans ce cas, l'élimination du candidat est prononcée par la personne responsable du marché, y compris pour les collectivités territoriales et leurs établissements publics.

La personne responsable du marché présente la même demande au candidat suivant dans le classement des offres »(art 53 III du CMP).

Critères d'évaluation et de sélection des candidatures

Il s'agit alors de préciser les critères qui vont permettre à la personne publique d'évaluer les candidatures sous l'angle de la capacité des candidats à bien exécuter les prestations demandées.

==> Dans le cas d'un appel d'offres ouvert, il s'agira surtout d'écarter les candidats dont il apparaît que leurs références sont manifestement insuffisantes.

==> Dans le cas d'un appel d'offres restreint l'examen peut être beaucoup plus sélectif dans la mesure où il doit permettre de restreindre le nombre de candidats auxquels il sera demandé de présenter une offre. C'est ce que précise l'article 52 du code des marchés publics : « Pour les appels d'offres et les concours restreints, si le nombre de candidatures admises est supérieur au nombre préalablement indiqué des candidats qui seront autorisés à présenter une offre, les candidatures sont sélectionnées au terme d'un classement prenant en compte les garanties et capacités techniques et financières ainsi que les références professionnelles des candidats ».

A titre d'exemple si la personne publique fixe comme exigence que le marché attribué ne dépasse pas 30% du chiffre d'affaires de l'entreprise attributaire, elle pourra éliminer dès ce stade toutes celles qui ne pourront justifier d'un chiffre d'affaires satisfaisant.

Les entreprises doivent fournir des informations concernant, par exemple, leurs structures organisationnelles ou leurs capacités, les connaissances et les compétences du personnel impliqué dans la planification et la réalisation des services de nettoyage; les références de l'entreprise en matière de service; la présence de l'infrastructure nécessaire pour répondre aux exigences du client; le chiffre d'affaires de l'entreprise au cours des 3 dernières années; la présence de systèmes de mesure de la qualité si ceux-ci sont utiles à l'exécution du marché.

La directive en son article 48 fournit une liste exhaustive des documents qui peuvent être requis pour établir les capacités financières et économiques de l'entreprise.

« Ces moyens comprennent :

- a) la présentation de la liste des travaux exécutés au cours des cinq dernières années, cette liste étant appuyée de certificats de bonne exécution pour les travaux les plus importants la présentation d'une liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé ;
- b) l'indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés à l'entreprise de l'opérateur économique, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité et, lorsqu'il s'agit de marchés publics de travaux, dont l'entrepreneur disposera pour l'exécution de l'ouvrage;
- c) une description de l'équipement technique, des mesures employées par le fournisseur ou par le prestataire de services pour s'assurer de la qualité et des moyens d'étude et de recherche de son entreprise;
- d) lorsque les produits ou les services à fournir sont complexes ou que, à titre exceptionnel, ils doivent répondre à un but particulier, un contrôle effectué par le pouvoir adjudicateur ou, au nom de celui-ci, par un organisme officiel compétent du pays dans lequel le fournisseur ou le prestataire de services est établi, sous réserve de l'accord de cet organisme; ce contrôle porte sur les capacités de production du fournisseur ou sur la capacité technique du prestataire de services et, si nécessaire, sur les moyens d'étude et de recherche dont il dispose ainsi que sur les mesures qu'il prend pour contrôler la qualité;
- e) l'indication des titres d'études et professionnels du prestataire de services ou de l'entrepreneur et/ou des cadres de l'entreprise et, en particulier, de ceux qui sont responsables de la prestation de services ou de la conduite des travaux;
- f) pour les marchés publics de travaux et de services et uniquement dans les cas appropriés, l'indication des mesures de gestion environnementale que l'opérateur économique pourra appliquer lors de la réalisation du marché;
- g) une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du prestataire de services ou de l'entrepreneur et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années;
- h) une déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le prestataire de services ou l'entrepreneur disposera pour la réalisation du marché;
- i) l'indication de la part du marché que le prestataire de services a éventuellement l'intention de sous-traiter;
- j) en ce qui concerne les produits à fournir:
 - des échantillons, descriptions et/ou photographies dont l'authenticité doit pouvoir être certifiée à la demande du pouvoir adjudicateur;
 - des certificats établis par des instituts ou services officiels chargés du contrôle de la qualité et reconnus compétents, attestant la conformité de produits bien identifiée par des références à certaines spécifications ou normes ».

Organismes de qualification

Une entreprise peut faire reconnaître ses compétences et son professionnalisme par un organisme de qualification.

Il s'agit d'une démarche volontaire. Un certificat de qualification est attribué pour une activité donnée, au regard de critères objectifs permettant de vérifier la pérennité d'une structure, sa capacité à contracter, son aptitude à mener à bien des prestations, ses moyens et ses références attestées de clients.

D'une durée de validité limitée, il fait l'objet de contrôles annuels.

Attribuée par un organisme de qualification indépendant et impartial, elle a pour objectifs de sécuriser les acheteurs (clients, maîtres d'ouvrage ou donneurs d'ordre) dans leurs choix de prestataires et d'instaurer une relation de confiance entre clients et prestataires. En se référant aux nomenclatures des organismes de qualification, un maître d'ouvrage peut, dans ses appels d'offres ou ses consultations, demander la production de certificat en précisant les niveaux de qualification appropriés à l'objet des marchés.

En France QUALIPROPRE est l'organisme qui délivre les certificats dans le domaine de la propreté.

Pour en savoir plus...
Les organismes ont mis en place un site portail sur la qualification d'entreprise.

Voir

les

sites :

www.qualipropre.org
www.qualientreprises.com

Les pouvoirs adjudicateurs peuvent se reporter aux systèmes d'assurance qualité fondés sur les séries de normes européennes en la matière et certifiés par des organismes conformes aux séries des normes européennes concernant la certification. Ils doivent cependant reconnaître les certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres États membres. Ils doivent également accepter d'autres preuves de mesures équivalentes de garantie de la qualité produites par les opérateurs économiques.

Les éléments de jugement de l'offre **Les principes généraux**

Le code des marchés publics définit en son article 53 les critères de classement et de jugement des offres qui vont permettre à la personne publique de retenir l'offre la plus avantageuse.

Ces critères sont notamment : le coût d'utilisation, la valeur technique de l'offre, son caractère innovant, ses performances en matière de protection de l'environnement, le délai d'exécution, les qualités fonctionnelles et l'assistance technique. Une pondération entre ces différents critères peut être pratiquée en fonction des priorités définies par la personne publique. A cet égard, il convient de ne pas perdre de vue le fait que le prix ne doit pas forcément être le premier critère à prendre en considération ; les qualités techniques (qui comprennent les ressources humaines, l'infrastructure technique, la planification et l'organisation du travail, les mécanismes de contrôle interne de la qualité et les méthodes permettant d'atteindre le niveau de qualité désiré) méritent également de retenir l'attention.



Bonnes pratiques :

- les critères doivent être bien définis et clairement énoncés;
- les nouveaux critères (environnement, social) doivent être utilisés lorsqu'ils ont un lien avec l'objet du marché;
- les critères doivent être objectifs et pondérés;
- une négociation doit être menée sur des bases égalitaires ;
- les candidats devront avoir en main des informations équivalentes;
- les auditions doivent être effectuées dans des conditions équivalentes en vue d'une sélection finale des candidats;
- il importe de garantir le respect du secret commercial et le non mélange des offres.
- les marchés doivent être d'un montant de commande attractif et d'une configuration permettant de stimuler la concurrence (périmètre, allotissement, entreprises visées);
- les offres peuvent se diversifier et évoluer vers des prestations de gestion complètes (nettoyage simple, sur supports complexes ou installations techniques, petit entretien).

Comme l'indique le guide « Choisir le mieux disant » dans les marchés de propreté publiée par la FENI et UNIEUROPA, « la qualité du service rendu dépend d'un certain nombre de facteurs essentiels. Parmi tous ces facteurs, les capacités, les compétences et les motivations du personnel sur le terrain constituent de toute évidence le facteur le plus important, parce qu'il est responsable des prestations de travail quotidiennes.

En outre, la planification opérationnelle et le management du personnel de terrain et des services doivent veiller à un niveau de qualité optimal de la prestation des services. L'infrastructure disponible pour le personnel de terrain et l'équipe chargée de la gestion du marché, en termes de ressources humaines, de ressources opérationnelles et de ressources techniques et de produit, revêt une importance similaire. Enfin, il est vital que toutes les opérations soient appuyées par une infrastructure d'entreprise qui non seulement affiche les références appropriées pour effectuer un service de qualité, mais qui fasse également preuve d'une philosophie de qualité du service qui réponde aux exigences du client.

Les trois domaines essentiels de l'évaluation

Les trois domaines essentiels de l'évaluation de la qualité et de la valeur technique d'une proposition d'offre de services de nettoyage sont les suivants:

- le personnel affecté aux prestations de nettoyage;
- le management/opérations du marché;
- l'infrastructure du marché.

Le personnel de nettoyage

Expérience

En fonction de la nature et de la localisation du travail à accomplir, il est donc essentiel que l'entreprise qui soumet une offre puisse garantir que le personnel sélectionné pour accomplir ce travail possède l'expérience et les capacités nécessaires pour offrir un service de haut niveau. Si le travail doit être effectué dans un lieu très spécialisé (comme un hôpital), le pouvoir adjudicateur peut exiger la preuve que le personnel affecté à cette tâche possède bien une expérience de travail dans un environnement identique ou semblable et que ce personnel a reçu une formation adéquate et reconnue (si une telle formation est accessible). Dans les autres cas, le pouvoir adjudicateur pourra se contenter d'une information précisant le nombre d'années d'expérience dans le secteur des membres du personnel concernés. L'information relative au niveau de rotation au sein du personnel (au-delà de celle qu'entraînent naturellement les évolutions dans l'environnement de l'entreprise) et à l'absentéisme peut fournir une indication de la stabilité de l'entreprise et de la qualité de l'environnement de travail.

Compétences et capacités du personnel de nettoyage

« L'information fournie par le soumissionnaire sur l'existence et la qualité des dispositifs de formation peut garantir que les compétences et les qualifications du personnel sont régulièrement mises à jour. Il est généralement reconnu que les agents qui bénéficient d'une formation permanente ont tendance à faire preuve de davantage de motivation et d'engagement. Le guide recommande aux personnes publiques de s'intéresser également éventuellement en demandant au prestataire de l'informer par un descriptif approprié sur ses pratiques en matière de recrutement et sur les conditions de travail et de sécurité mises en œuvre sur les chantiers ».

La gestion du marché

L'équipe de management / le manager du marché

« Le client doit être assuré que tous les membres de l'équipe de management externe possèdent les compétences nécessaires pour rencontrer ses exigences. Les canaux de responsabilité doivent être clairement établis et l'entreprise doit démontrer une capacité de réponse rapide et de soutien adéquat. L'offre doit par conséquent fournir une information sur les compétences et l'expérience de chaque membre de l'équipe de management et sur leurs responsabilités dans le cadre du marché ».

Disponibilité et délai de réponse

« Le plan opérationnel doit veiller à ce que le manager du marché puisse être contacté aisément et rapidement et à ce que ce manager ait la capacité de prendre des décisions de manière efficace, dans une chaîne de responsabilité clairement définie et en respectant un délai de réaction donné ».

Planification opérationnelle

« Le plan opérationnel présenté dans l'offre doit apporter au client la garantie que l'entreprise a la connaissance nécessaire des exigences d'un site particulier pour mettre sur pied une méthodologie en matière de répartitions horaires qui réponde aux exigences du client en termes de normes attendues de prestation du service et pouvant faire office de base pour des niveaux de prestation de service contractuellement convenus ».

« Pour garantir au client qu'il ne devra consacrer qu'un minimum de temps, la proposition opérationnelle devra établir les modalités de communication concernant la gestion du marché ainsi que la fréquence et l'organisation des réunions ».

Services de soutien

« Le plan opérationnel devra contenir des informations sur les services de soutien disponibles auprès du siège central de l'entreprise (qu'il s'agisse, par exemple, d'administration, de facturation, de personnel) ».

Contrôle de la qualité

« Pour que le marché se déroule de manière stable et satisfaisante, il importe que le pouvoir adjudicateur et le soumissionnaire soient l'un et l'autre clairs au sujet des normes de qualité à atteindre et de la manière d'assurer ces résultats. L'information sur la philosophie du pouvoir* adjudicateur en matière de qualité doit être aisément accessible et conforme à ce que le pouvoir adjudicateur souhaiterait lui-même voir appliquer. Un accord sur l'assurance qualité constituera donc une part importante des négociations contractuelles et devra impliquer la formulation d'un système bien défini d'assurance qualité et d'inspection. Ce système définira clairement qui doit assurer les différents éléments du contrôle de la qualité, selon quelle fréquence et quelles modalités ».

Une norme européenne présentant les exigences de base et les recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité pour les prestations de nettoyage (EN 13549) a été adoptée par le Comité européen de normalisation.

L'infrastructure du marché

Par infrastructure du marché le guide européen fait référence aux équipements et aux produits utilisés pour l'exécution des marchés.

« Les soumissionnaires doivent être en mesure de montrer que ces outils sont sûrs et adaptés à l'environnement dans lequel ils doivent être utilisés ».

Elaboration de la consultation

Le dossier de consultation doit comporter les éléments suivants :

- un courrier de présentation, fixant le contexte, le périmètre et l'objectif de la consultation;
- le cahier des charges fonctionnel (CCTP) ;
- le contrat (conditions générales d'achats, conditions particulières - CCAP- les pénalités);
- les logiciels de réponse :
- grilles tarifaires (coût global/taux horaire par salarié);

- compte d'exploitation (décomposition de la Masse Salariale, du Taux de Charge, des Produits et des Investissements, des Frais de Structure et de la Marge);
- grilles nombre de personnes & volume d'heures par zone ou lot;
- structure d'organisation destinée au Site (organigramme);
- rôle du personnel et organisation sur site et hors site;
- synopsis d'intervention (moyens humains et temps passé en base annuelle);
- description des méthodologies appliquées sur le site;
- liste de documents à fournir :
- attestation sur l'honneur de satisfaction des obligations;
- liste du Matériel avec tableau d'amortissement + Fiches techniques produits.



Bonnes pratiques :

- avant le lancement de la consultation, réfléchir à la pertinence du périmètre (contrat de propreté, contrat multiservices)



Pièges à éviter

- grille de réponse sous forme de forfaits ne détaillant pas la Masse Salariale (nombre de personnes, taux horaires de base, montant des primes, etc...);
- ne pas insérer dans le logiciel de réponse, une grille permettant le comparatif et l'évaluation des moyens mis en place par le soumissionnaire (nombre de personnes, nombre d'heure d'intervention, fréquences, produits, investissements)

Juger les candidatures et les offres

L'examen des réponses se décompose selon différents axes.

En terme financier

Le coût des prestations, les salaires horaires prévus pour les salariés, un volume horaire par qualification, le matériel et les amortissements, les frais généraux et les frais de structures, les bénéfices envisagés (l'analyse du compte d'exploitation), le plan d'optimisation des coûts dans le cadre d'un contrat pluriannuel.

En terme social

Le détail de la procédure de reprise du personnel, le maintien de la paix social (communication avec les partenaires sociaux et les salariés, politique d'entreprise), la motivation du personnel d'encadrant, le rétro planning des actions à mener avant la prise de site.

En terme opérationnel (technique)

Le dimensionnement et la compétence de l'encadrement hors site et sur site, l'organisation du site, la qualité technique des offres (fréquences et méthodologies de nettoyage), l'équilibre des moyens, le contenu du plan de formation (quoi, comment, qui, quand, combien), le plan d'actions en cas d'impossibilité momentanée d'exécution des Prestations, le plan d'assurance qualité.

Exemples de grilles d'évaluation

Quelques grilles d'évaluation sont disponibles en [annexe 1](#).



Bonnes pratiques

- Masse salariale : vérification du respect par les soumissionnaires des grilles de rémunération conventionnelles (salaire par type de qualification spécifique à la propreté – se reporter à la grille des taux horaires de la Convention Collective de la Propreté);
- vérifier le respect des majorations du taux horaires dimanche, jours fériés et de nuit.



Pièges à éviter

- Choisir un Prestataire dont le coût global de la Masse Salariale Brute serait inférieure au coût global de la Masse Salariale existant.

Notifier et mettre en œuvre le marché

La Personne Publique doit communiquer les informations nécessaires au Prestataire pour la bonne exécution du Contrat.

Les deux parties doivent se rencontrer régulièrement afin d'évoquer les dysfonctionnements ou sources d'améliorations de la Prestation.



Bonnes pratiques

- communication entre les deux Parties;
- transparence (elle naît dans la consultation par le choix des grilles de réponse);
- faire évoluer le cahier des charges;
- élaborer un plan triennal de progrès (il convient de planifier des réunions qualité et de plan de progrès, d'établir un fichier sur l'état social des salariés du Prestataire).



Pièges à éviter

- ingérence;
- manque de support au Prestataire;
- ignorer la co-responsabilité en matière d'hygiène et de sécurité.