

Choisir le mieux-disant

Un guide pour les adjudicateurs publics des marchés de nettoyage



Ce guide a été réalisé avec le soutien financier de la Commission Européenne



Sommaire

1. Introduction	7
1.1 Buts et objectifs	8
1.2 Comment utiliser ce guide	10
2. Choisir le mieux disant - pourquoi est-ce important	11
3. Les marchés publics et la législation européenne	13
3.1 Introduction	13
3.2 Critères d'exclusion et de sélection	13
3.3 Critères d'attribution	15
3.3.1 Description et évaluation du travail	15
3.3.2 Sélection finale de l'entreprise	17
4. Définir le mieux disant	20
4.1 Introduction	20
4.2 Personnel de nettoyage	20
• Expérience	20
• Compétences et capacités du personnel de nettoyage	21
• Opportunités de carrière	21
• Sélection, recrutement et examen approfondi des candidats	21
• Conditions de travail et de santé et de sécurité des travailleurs	22
4.3 Gestion du marché	24
• L'équipe de management/le manager du marché	24
• Disponibilité et délai de réponse	24
• Planification opérationnelle	24
• Services de soutien	25
• Assurance de qualité	25
• Inspections	26
4.4 Infrastructure du marché	28
• Equipement.....	28
• Produits	28
5. Orientations d'évaluation	29
Etape 1 - Sélection des entreprises capables de fournir un service de qualité.....	30
Etape 2 - L'importance du prix par rapport à la valeur technique.....	33
Etape 3 - Définition de la valeur technique en relation avec l'objet du contrat.....	34
Etape 4 - Prioriser les critères d'attribution portant sur la valeur technique.....	37
Etape 5 - Critères de sélection/d'attribution dans l'avis de marché.....	39
Etape 6 - La grille de notation pour «le mieux disant».....	43
Etape 6.1 - Critères de sélection	46
Etape 6.2 - Critères d'attribution.....	47
Annexe : Tableaux d'évaluation	49



1. Introduction

Les données rassemblées par la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel (FENI) montrent que dans une majorité d'Etats membres de l'UE, les entreprises du secteur privé et les organismes publics ont eu de plus en plus tendance, au cours de ces dernières années, à s'adresser à des entreprises extérieures pour assurer les services de nettoyage. La FENI estime ainsi qu'en 1997, dans six pays européens (Belgique, Espagne, France, Pays-Bas, Portugal et Royaume-Uni), les pouvoirs publics ont, à eux seuls, passé des marchés de services de nettoyage pour un montant de 5,8 milliards d'EUR. Ce chiffre serait encore nettement plus élevé si on y ajoutait les marchés conclus par les entreprises du secteur privé à travers l'ensemble de l'Union européenne.

La directive européenne 92/50/CEE impose l'organisation d'une procédure d'adjudication pour les services de nettoyage industriel lorsque le marché porte sur un montant supérieur à 200.000 EUR¹. Cette directive a été transposée de diverses manières dans tous les Etats membres. En outre, de nombreuses entreprises du secteur privé s'adressent à présent à des entreprises extérieures pour des services auparavant assurés en interne (le nettoyage, la sécurité, la restauration, l'entretien etc.), dans le but d'améliorer l'efficience et la flexibilité.

Par conséquent, des entreprises privées de nettoyage industriel sont donc devenues contractuellement responsables du respect de normes élevées de propreté et d'hygiène dans de nombreux bâtiments publics et privés qui sont chaque jour utilisés par des clients du secteur public ou du secteur privé et où un niveau inférieur de service aurait un impact négatif sur la perception par le public de l'organisation concernée. Dans des sites comme des écoles ou des hôpitaux, par exemple, les considérations d'hygiène et de propreté revêtent en outre une importance particulière pour assurer la santé publique. La prestation de services de nettoyage par des entreprises privées peut également s'effectuer dans des lieux abritant des informations sensibles ou des équipements dangereux, ce qui impose des exigences particulières en termes de compétences et d'intégrité du personnel d'entretien.

Les entreprises privées et les pouvoirs publics au niveau européen, national, régional et local se trouvent donc amenés à passer des marchés avec des partenaires extérieurs pour la fourniture de services de nettoyage: leur «pouvoir d'achat» est devenu de plus en plus important pour déterminer les règles et la qualité des services de nettoyage fournis. Les données produites par la FENI en 1997 montrent que, dans de nombreux Etats membres, la part de marché des adjudications publiques dans le secteur du nettoyage industriel a considérablement augmenté au cours de ces dernières années. Dans les pays pour lesquels des données avaient été collectées, les marchés publics ont représenté en moyenne 33% du chiffre d'affaires global du secteur.

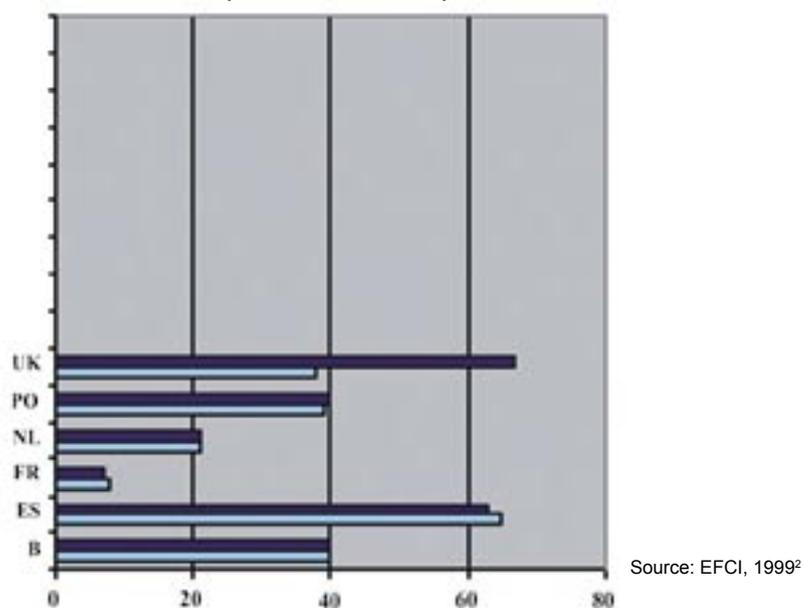
C'est pourquoi les Partenaires Sociaux européens, FENI et UNI-Europa, ont élaboré ce guide, en collaboration avec les services compétents de la Commission européenne.

Il va de soi que les pouvoirs adjudicateurs doivent se conformer aux règles et aux procédures prévues par les directives européennes relatives aux passations de marchés publics et aux principes généraux du Traité applicable en ces domaines.

La responsabilité du contenu du guide n'engage toutefois que les Partenaires Sociaux.

¹ Cette directive, tout comme les deux autres directives sur les marchés publics (93/36/CEE et 93/37/CEE), fait actuellement l'objet d'une proposition de modification de la part de la Commission (COM(2000)0275).

Tableau 1 : Part de marché des marchés publics pour les services de nettoyage industriel (UE, 1997 et 1999)



Malgré le recours de plus en plus fréquent à des procédures d'adjudication et l'importance de normes de qualité élevées dans la prestation de services de nettoyage, une étude menée pour le compte de la FENI et d'UNI-Europa en 1999 a montré que dans une grande majorité de pays, les marchés de nettoyage sont attribués sur la base de l'offre la moins chère³. Cette situation s'explique en partie par la baisse des ressources des finances publiques, mais elle peut également être attribuée au fait qu'il n'existe pas de lignes d'orientation qui pourraient aider les pouvoirs adjudicateurs à sélectionner l'entreprise qui fournit le meilleur rapport qualité/prix.

Le concept de «mieux disant» entend non seulement prendre en compte un prix avantageux mais aussi confronter ce prix aux éléments de qualité d'une offre de fourniture de services.

1.1 Buts et objectifs du présent guide

Le présent guide a été rédigé pour les pouvoirs adjudicateurs soucieux de choisir, pour mener à bien des fonctions de nettoyage, un prestataire capable de combiner la qualité et un prix avantageux, plutôt que de privilégier systématiquement le candidat dont l'offre est la moins chère. Le guide vise à offrir aux pouvoirs adjudicateurs un outil convivial conçu pour les aider à définir plus clairement leurs besoins en matière de services de nettoyage, en considérant les diverses tâches de nettoyage et les différents lieux concernés. Une spécification détaillée de leurs propres demandes leur permettra ensuite de choisir un prestataire qui non seulement offre un prix concurrentiel mais fait aussi la preuve qu'il possède les compétences et les capacités pour fournir un service fiable de haute qualité. Enfin et surtout, ce guide contient un cadre d'évaluation facilement utilisable pour évaluer les offres, susceptible d'être adapté aux exigences de chaque pouvoir adjudicateur et à chaque marché de nettoyage.

² Le chiffre pour la France paraît inférieur à la situation réelle, de nombreux marchés qui sont attribués de cette manière ne sont pas repris comme marchés publics dans les statistiques.

³Un rapport pour la FENI et Euro-FIET sur une étude portant sur les questions clés pour le secteur de nettoyage en Europe, Pye Tait, 1999

Le but de ce cadre est d'offrir aux pouvoirs adjudicateurs un maximum d'autonomie pour définir les critères de qualité qui sont particulièrement importants pour eux et pour le service de nettoyage à fournir. Il leur permet non seulement d'attribuer des pondérations différentes en fonction de leur propre estimation, mais aussi de définir lors de l'évaluation des offres, l'équilibre qu'elles privilégieront entre les mérites techniques et les éléments de prix.

Le guide peut aussi constituer un outil utile pour les instances qui bénéficient déjà d'orientations en matière d'adjudication, en leur permettant de confronter leur système avec la méthode proposée dans ce guide, et de porter ainsi un jugement sur la qualité et l'objectivité de leur système actuel. Soit les mécanismes existants se révéleront satisfaisants, soit le guide leur permettra de procéder à des modifications sur la base de la présente méthode, dont les propositions ont été développées et approuvées conjointement par des représentants des employeurs du secteur et des syndicats au niveau européen.

1.2 Comment utiliser ce guide ?

Le guide est conçu d'abord comme un outil d'information ou de formation pour les personnes chargées de négocier les marchés: il leur indique les aspects techniques et les critères de qualité qui les aideront à identifier les prestataires offrant un niveau élevé de service. ***Il éclaire les arguments qui justifient les critères de qualité à évaluer et il explique comment utiliser la grille d'évaluation figurant à l'annexe.*** Il peut donc servir d'outil de référence.

La grille d'évaluation et les tableaux figurant dans l'annexe peuvent être copiés et réutilisés à volonté. Ils peuvent être adaptés aux exigences précises du pouvoir adjudicateur.

Le reste du guide est structuré comme suit:

La **section 2** explique pourquoi il importe de choisir la qualité autant que le prix lors de la passation d'un marché pour la fourniture de services de nettoyage. Elle fournit des informations sur les *implications négatives qui peuvent découler d'une attribution des marchés effectuée sur la seule base du prix*, et elle souligne les bonnes pratiques existantes en matière de sélection du «mieux disant».

La **section 3** expose brièvement le cadre juridique européen régissant l'adjudication des services de nettoyage industriel.

L'information sur la manière de définir le mieux disant en matière de prestation de services de nettoyage figure dans la **section 4** de ce manuel. Cette section décrit les critères de qualité en relation avec quatre éléments clés qui contribuent à la bonne exécution d'un marché: les compétences et les capacités du personnel d'entretien; les compétences et l'expérience opérationnelle du management; la qualité de l'infrastructure du marché; les références et la philosophie du service de l'entreprise de nettoyage.

La **section 5** explique la grille d'évaluation du mieux disant et offre quelques exemples de calculs.

2. Choisir le mieux disant - pourquoi est-ce important ?

Comme on l'a souligné dans l'introduction, entreprises privées et pouvoirs publics assument de plus en plus la responsabilité de trouver des partenaires extérieurs pour la prestation de services de nettoyage. Ce processus entraîne essentiellement une délégation de nombreuses fonctions autrefois assumées en interne à des partenaires privés, qui doivent opérer dans de nombreux domaines où des résultats médiocres en matière d'hygiène et de propreté projettent une image négative sur le client et, dans le cas d'une école ou d'un hôpital, peuvent constituer un danger pour la santé publique.

La part de marché croissante occupée par les adjudications signifie que les normes établies par les pouvoirs adjudicateurs en termes de prix payé pour les services de nettoyage ont un impact significatif sur l'emploi, les salaires et les conditions de travail dans le secteur, l'infrastructure de l'entreprise et par conséquent la qualité du service fourni. Un rapport de la FENI montre qu'une baisse des prix se traduit rapidement par une pression importante sur l'emploi, dans un secteur où les coûts du travail se montent à plus de 75% du chiffre d'affaires. Une baisse des prix entraîne également une dégradation de la qualité car le personnel et l'infrastructure du marché font donc l'objet d'une réduction progressive pour permettre de réduire les coûts. La FENI a dénoncé la prolifération de pseudo-entreprises qui ne respectent pas les obligations qui découlent des conventions collectives et de la législation sur la sécurité sociale. De telles entreprises offrent souvent des prix qui ne couvrent même pas les coûts du travail, en évinçant ainsi du marché les entreprises respectueuses de la loi. Cela entraîne souvent une nouvelle contraction des prix et - comme la qualité baisse - cela contribue à desservir l'image du secteur aux yeux du grand public.

La prolifération des mauvaises pratiques résultant de la concurrence par les prix a conduit, dans un certain nombre de pays et au niveau européen, à organiser des initiatives visant à faire prendre conscience aux pouvoirs adjudicateurs des conséquences de l'application systématique du critère de l'offre la moins chère.

En France, par exemple, la Fédération française de la Propreté, la FEP, a élaboré une charte, la Charte du Mieux Disant, dont le slogan est: *«privilégier la qualité, c'est bien calculé»*.

La Charte rappelle que la sélection du mieux disant constitue un choix économiquement judicieux pour les pouvoirs publics qui passent des marchés pour des services de nettoyage, mais aussi pour les entreprises du secteur du nettoyage et pour les utilisateurs (c'est-à-dire le public) car ce choix garantit une qualité plus élevée. La Charte propose un processus d'adjudication en trois phases.

Dans un premier stade, le pouvoir adjudicateur définit clairement ses exigences (portant sur les dimensions et la nature de la surface à nettoyer, sur la fréquence du service, sur la nature des produits à utiliser et sur le niveau de qualité à atteindre). La Charte souligne l'importance d'accorder assez de temps pour les visites des lieux et la préparation des offres.

Dans une deuxième phase, des pondérations sont attribuées pour déterminer l'importance des différents critères d'attribution selon les priorités du pouvoir adjudicateur. 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.

La troisième phase est celle de l'évaluation détaillée des offres reçues et de la détection des offres anormalement basses. Dans le cas d'offres anormalement basses, la Charte recommande au pouvoir adjudicateur d'exiger que de telles offres fassent l'objet d'une clarification écrite sur des questions telles que la nature et la valeur des moyens mis en œuvre pour mener le travail à bien (nombre de travailleurs engagés sur le site et horaires de travail de ces travailleurs, systèmes de formation, spécifications techniques des produits utilisés, etc.). Si les réponses à ces demandes d'information complémentaire s'avèrent insuffisantes pour établir la capacité à fournir le niveau technique et le niveau de qualité requis, la Charte suggère que les offres concernées soient écartées.

Les clients du secteur public et du secteur privé sont donc de plus en plus conscients qu'il est de leur intérêt de choisir le meilleur rapport qualité/prix plutôt que de privilégier systématiquement l'offre la moins chère et ils attribuent donc les marchés à «l'offre économiquement la plus avantageuse», qui constitue une des options présentées par le droit communautaire des marchés publics.

3. Les marchés publics des services de nettoyage industriel et la législation européenne

3.1 Introduction

L'Union européenne a mis en place un cadre juridique élaboré en matière de marchés publics. L'adjudication des biens et des services représente 720 milliards d'EUR de dépenses publiques et génère un nombre considérable d'emplois.

L'adjudication des services de nettoyage industriel entre dans le champ d'application de la directive européenne sur les marchés de services (directive du Conseil 92/50/CEE). Cette directive, de même que les deux autres directives relatives aux passations de marchés publics font actuellement l'objet de propositions de modifications engagées par la Commission européenne sur la base de l'article 251 du Traité. La Commission européenne souhaite, entre autre, fusionner les trois directives en une seule et a transmis ses propositions en ce sens au Parlement européen en 2001. Dans le cadre des procédures prévues à l'article 251 du Traité, le Parlement a adopté un rapport le 17 janvier 2002, par lequel il propose un certain nombre d'amendements. Le processus législatif n'est pas, à ce stade, achevé.

Dans cette section, le guide examine en particulier les mécanismes de la procédure d'attribution du marché actuellement appliquée dans les marchés du secteur du nettoyage.

La décision de procéder à un marché public

Toute organisation qui a besoin de services de nettoyage doit d'abord déterminer quelle est la solution la plus avantageuse pour elle : assurer ces services en mode interne ou recourir à un prestataire extérieur. Dans ce dernier cas, trois méthodes d'attribution du marché sont possibles:

- L'offre ouverte
- L'offre restreinte
- La procédure négociée (cette procédure n'est utilisée qu'à titre exceptionnel et dans des cas limités prévus par la directive)

Le choix de la procédure à utiliser dépend, dans une certaine mesure, de la valeur du marché et des caractéristiques du service à fournir. Généralement, les pouvoirs adjudicateurs sont libres de choisir entre offre ouverte et offre restreinte. Quelle que soit la procédure choisie, il importe de consacrer suffisamment de temps à la planification complète des spécifications de l'offre et à la méthodologie de la sélection : une planification bien étudiée à ce stade sera largement payante sur le plan de la qualité des offres reçues et du processus d'attribution. En particulier, il peut être utile d'effectuer des analyses du travail actuellement fourni et de sa qualité pour être en mesure d'effectuer ensuite des comparaisons (en se souvenant que ces comparaisons ne peuvent être effectuées que si les spécifications du nettoyage ne changent pas).

3.2 Critères d'exclusion et de sélection

Pour l'essentiel, toutes les procédures d'attribution des marchés publics passent par trois étapes (voir aussi tableau 3):

Critères d'exclusion

Dans une première phase, les **critères d'exclusion** définissent le type d'entreprises qui doivent ou peuvent être exclues de l'offre. L'article 29 de la directive fournit une liste exhaustive de ces critères d'exclusion. En résumé, il indique qu'un prestataire de service peut être exclu :

- s'il est en état de faillite ou de liquidation;
- s'il fait l'objet d'une procédure de déclaration de faillite;
- S'il a fait l'objet d'une condamnation pour un délit affectant sa moralité professionnelle⁴;
- s'il a commis une faute professionnelle grave;
- s'il n'a pas rempli ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale;
- s'il n'a pas rempli ses obligations relatives au paiement des impôts et taxes;
- s'il s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration en fournissant les renseignements relatifs aux critères de sélection qualitative;
- s'il n'est pas inscrit au registre professionnel conformément à la législation nationale.

Critères de sélection

Dans une deuxième phase, les **critères de sélection** déterminent le type d'entreprise qui sera invitée à présenter une offre. Un certain nombre d'entreprises peuvent être exclues à ce stade, sur la base par exemple de leurs capacités financières, économiques ou techniques. Les entreprises qui espèrent être invitées à soumettre une offre 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 fournit une liste exhaustive des documents qui peuvent être requis pour établir les capacités *financières et économiques* de l'entreprise. L'article 32 de la directive indique les différents moyens par lesquels l'entreprise candidate au marché peut être tenue de montrer ses *capacités techniques*. Ces moyens comprennent :

- la justification des titres d'études et professionnels du prestataire de services et/ou des cadres de l'entreprise;
- une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années;
- une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels pendant les trois dernières années;
- une déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le prestataire dispose pour l'exécution du marché;
- une description des systèmes de contrôle de qualité;
- l'indication de la part du marché que le prestataire de services a éventuellement l'intention de sous-traiter.

⁴ Cela peut comprendre une procédure légale relative au non-respect des conventions collectives ou des dispositions légales en matière de salaire minimum ou de protection de l'emploi.

Les dispositions nationales régissant les marchés publics permettent qu'au stade de la sélection, les informations fournies par les parties intéressées le soient sous la forme de ce que l'on appelle une déclaration d'entreprise. Cela signifie que, s'agissant des critères d'exclusion ou de sélection et des capacités financières et économiques, les preuves ne devront pas être fournies avant un stade ultérieur de la procédure d'adjudication (mais elles devront l'être avant l'attribution finale du contrat). Dans une déclaration d'entreprise, l'entreprise candidate indique qu'elle est en mesure de produire les preuves requises si on le lui demande. Un tel système peut être bénéfique aux deux parties en réduisant l'importance de la bureaucratie et du travail administratif au stade de la sélection, mais il doit être appuyé par des sanctions suffisantes si une entreprise se montre ensuite incapable de produire les preuves requises.

Ce guide propose, dès ce stade, un système de notation des offres, qui permet aux pouvoirs adjudicateurs de sélectionner les soumissionnaires qui pourront justifier des capacités générales à remplir le contrat (en particulier au regard de la qualité de leur prestation).

3.3 Critères d'attribution

La phase de sélection ayant permis de choisir les entreprises qui participeront pleinement à l'adjudication, lors de la troisième et dernière phase, les **critères d'attribution** évaluent la valeur de chacune des offres sur la base du respect des spécifications de l'offre⁵.

3.3.1 Description et évaluation du travail: systèmes de nettoyage basés sur l'activité ou la qualité

A ce stade, il est important de déterminer si le client est soucieux de recevoir des offres sur la base d'un système de nettoyage basé sur l'activité, ou d'un système basé sur la qualité, car cela pourra influencer l'information à fournir par les prestataires potentiels quant aux modalités de planification du travail et d'évaluation de la qualité.

Systèmes de nettoyage basés sur l'activité

Un système de nettoyage basé sur l'activité est caractérisé par le fait qu'il indique principalement ou exclusivement quelles sont les opérations de nettoyage à effectuer, sur quelles surfaces et selon quelle fréquence. De tels systèmes ne permettent pas d'établir de description des résultats réellement atteints sur une surface particulière ou dans un local à nettoyer ; ils reposent en fait sur le postulat que chaque opération de nettoyage est effectuée avec un maximum de professionnalisme et de compétence. Le Nettoyage programmé constitue un exemple de système de nettoyage basé sur l'activité. Dans un tel système, chaque local se voit assigner un programme de nettoyage, habituellement exprimé sous la forme d'un code à trois chiffres. Ce code indique la fréquence à laquelle une pièce doit être nettoyée par semaine, la fréquence des nettoyages approfondis et la fréquence des nettoyages superficiels. Des définitions des termes «nettoyage approfondi» et «nettoyage superficiel» doivent être fournies. Une même logique est appliquée dans les systèmes de nettoyage basés sur la fréquence qui, plutôt que d'attribuer des fréquences à une pièce, attribuent des fréquences à certaines activités de nettoyage et à certains types d'objets et de surfaces dans un local individuel ou un ensemble de locaux.

⁵Même s'il n'y a effectivement qu'une seule phase d'évaluation (comme dans une procédure ouverte), une distinction logique doit être établie entre les trois différents types de critères.

Systemes de nettoyage basés sur la qualité

Les systèmes de nettoyage basés sur la qualité sont caractérisés par le fait qu'ils indiquent principalement ou exclusivement le niveau de qualité à fournir. Par conséquent, ce n'est pas le pouvoir adjudicateur mais le prestataire qui détermine comment cette qualité doit être obtenue. Ces systèmes ne donnent donc généralement pas d'indications sur les méthodes ou les fréquences, la concurrence étant basée sur le meilleur résultat.

Dans un système de nettoyage basé sur la qualité, il est par conséquent acceptable de ne pas nettoyer une surface qui est déjà propre si le niveau de qualité voulu est maintenu dans une pièce régulièrement utilisée. Au cours de ces dernières années, le secteur a de plus en plus travaillé sur la manière de décrire les exigences de qualité/résultat. De telles normes incluent des objectifs et des évaluations de la qualité sur un mode visuel, mais elles peuvent aussi comprendre des activités de mesure (à l'aide d'outils spéciales) des niveaux de poussière, d'hygiène, de friction, de rayonnement, d'électricité statique et de conductance.

Selon la spécification de nettoyage à réaliser, il peut être intéressant de combiner un système basé sur la fréquence (par exemple pour les activités de nettoyage des «surfaces sensibles») et un système de nettoyage basé sur la qualité.

Il est vivement recommandé aux pouvoirs adjudicateurs d'attribuer le contrat à l'offre économiquement la plus avantageuse. Dans ce contexte, les points qui suivent devront être inclus dans le cahier des charges ou dans l'appel d'offres, afin de permettre au mieux disant de s'exprimer:

- Les conditions de l'offre relatives à la période couverte par l'accord, avec le délai de préavis, le barème des paiements et la révision annuelle, ainsi que le code de conduite pour le travail effectué par des tierces parties;
- Le programme de nettoyage indiquant la nature et la fréquence des activités de nettoyage par catégorie de local;
- Les plans d'implantation du site à nettoyer;
- Une liste des locaux indiquant quel programme de nettoyage doit être appliqué à chaque endroit;
- Le moment de la journée où le travail pourra être fourni;
- Les moments de la journée où le nettoyage ne pourra pas être effectué, ou le nombre de jours où le travail peut être fait;
- Le système d'évaluation de la qualité pour le travail de nettoyage, ou la manière dont la qualité est définie et garantie, et les conséquences si la qualité du nettoyage est inadéquate;
- Sur demande, les spécifications des fournitures sanitaires et des autres produits à fournir, des services et des prix d'accompagnement des services centraux;
- La date de l'attribution du marché et la date de commencement des opérations.

Les candidats seront également invités à une visite d'inspection du site, au cours de laquelle une explication détaillée des spécifications de nettoyage sera donnée et mise à la disposition de tous les soumissionnaires potentiels.

A ce stade, il importe que la description des services à fournir soit la plus précise possible. Il peut arriver que certaines fonctions soient difficiles à définir ou à évaluer à l'avance. On peut alors classer ces services sous l'appellation «nettoyage particulier» pour que, à certains moments, ils puissent faire l'objet d'un marché (à un prix préalablement fixé).

Une fois établie la description des services, elle ne peut, en principe, subir de modifications. Cependant, si, à titre exceptionnel, des modifications devaient y être apportées, il est important que l'offreur sache si elles portent sur l'étendue de son champ d'activité par rapport à la situation antérieure. Il doit être évident pour chacun de veiller à ce que les changements dans les normes engendrés par ces modifications ne soient pas attribués au partenaire privé.

3.3.2 Sélection finale de l'entreprise

Une fois que toutes les offres ont été reçues sur la base de cette spécification de nettoyage, ces offres sont comparées. La sélection de l'entreprise finalement retenue s'effectue alors sur la base des critères d'attribution établis dans la spécification de l'offre.

Selon la directive européenne sur les marchés de services, les critères d'attribution des marchés peuvent être les suivants:

Tableau 2 : Directive européenne sur les marchés de services

«Sans préjudice des dispositions législatives, réglementaires ou administratives nationales relatives à la rémunération de certains services, les critères sur lesquels le pouvoir adjudicateur se fonde pour attribuer les marchés peuvent être :

*a) soit, lorsque l'attribution se fait à l'offre économiquement la plus avantageuse, divers critères variables selon le marché en question: par exemple, **la qualité, la valeur technique, le caractère esthétique et fonctionnel, l'assistance technique et le service après-vente, la date de livraison et le délai de livraison ou d'exécution, le prix;***

b) soit uniquement le prix le plus bas.

Lorsque le marché doit être attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse, le pouvoir adjudicateur indique, dans le cahier des charges ou dans l'avis de marché, les critères d'attribution dont il prévoit l'application, si possible dans l'ordre décroissant de l'importance qui leur est attribuée».

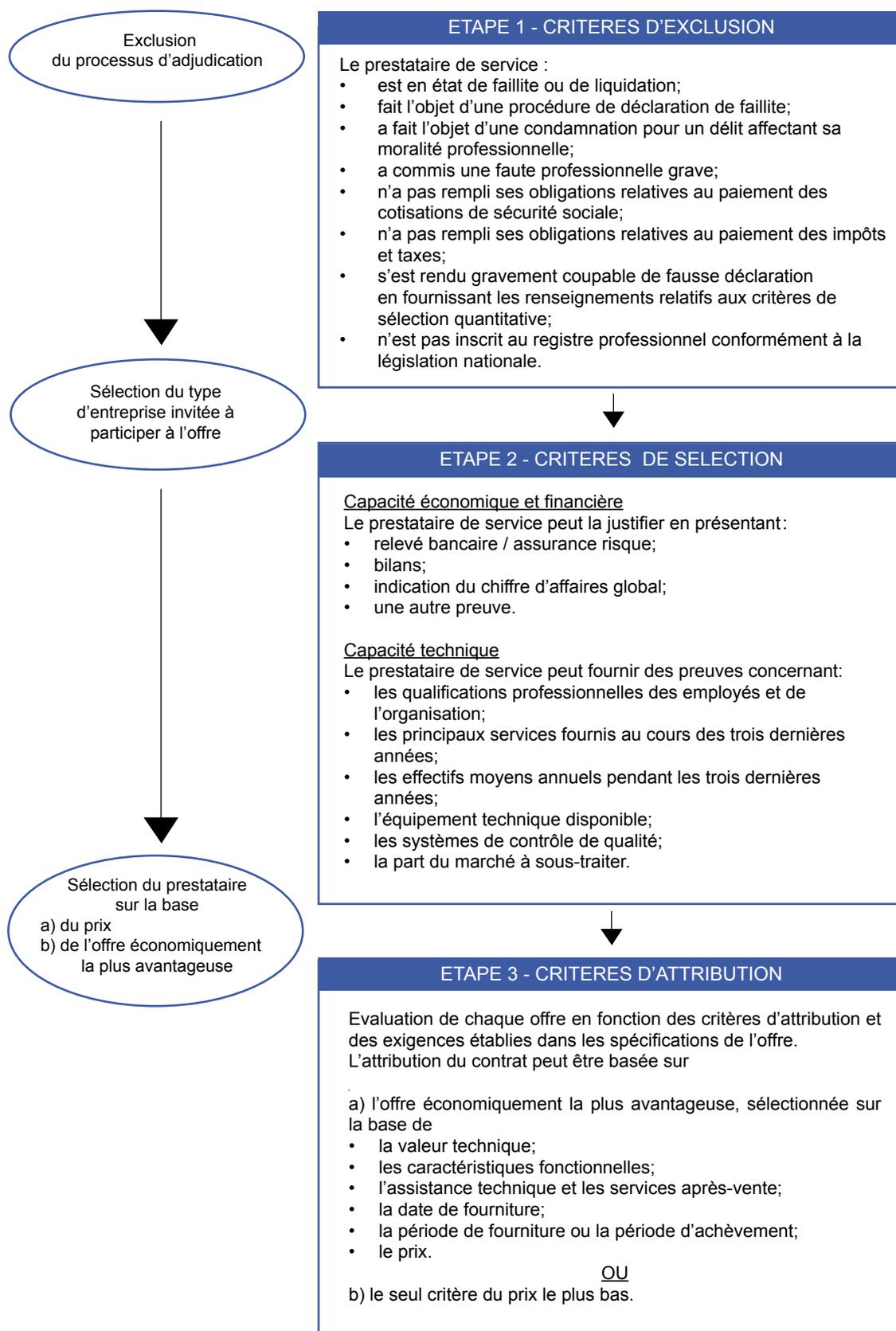
Les dispositions de la directive sur les marchés de services ne limitent pas la liberté du pouvoir adjudicateur de décider s'il souhaite attribuer un marché au prestataire dont l'offre est la moins chère ou à celui dont l'offre est économiquement la plus avantageuse.

Cependant, comme le montre la Section 2 du présent guide, on considère que, pour éviter les inconvénients d'une concurrence dictée seulement par le critère du prix le plus bas, l'attribution des marchés sur la base de l'offre économiquement la plus avantageuse est préférable. Pour encourager la soumission d'offres de haute qualité, qui respectent scrupuleusement les exigences du pouvoir adjudicateur et pour éviter la remise en question du processus d'attribution des marchés par les candidats malheureux, il est important de préciser clairement les critères de sélection et d'attribution dans les spécifications de l'offre.

La section 4 du présent guide indique quels sont les critères de sélection et d'attribution considérés comme essentiels pour sélectionner l'offre économiquement la plus avantageuse, c'est-à-dire le prestataire qui apporte le meilleur rapport qualité/prix.

En outre, la section 5 présente un système de notation qui permet aux pouvoirs adjudicateurs d'évaluer objectivement les offres soumises dans le cadre de ce système d'attribution au mieux disant ; elle fournit également des informations complémentaires sur la pratique des procédures d'adjudication et d'attribution des marchés dans un tel système.

Tableau 3 : Modèle en trois étapes du processus d'attribution du marché



4. Définir le mieux disant dans les services de nettoyage industriel

4.1 Introduction

Comme c'est le cas de la plupart des entreprises qui cherchent à fournir un service, 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 de la qualité et de la valeur technique d'une proposition d'offre de services de nettoyage sont les suivants:

- personnel de nettoyage;
- management/opérations du marché;
- infrastructure du marché.

Ces domaines seront appréciés soit dans la phase de sélection, soit au moment de l'attribution.

Il faut souligner que les pouvoirs adjudicateurs qui cherchent à appliquer l'un ou l'autre (ou l'ensemble) des critères de qualité indiqués ci-dessous doivent souligner les critères généraux de sélection et d'attribution dans leurs cahiers des charges ou dans les avis de marché. La section 5 du présent guide présente un exemple d'avis de marché ouvert.

4.2 Personnel de nettoyage

Expérience

Le personnel constitue la principale richesse de toute entreprise de nettoyage. C'est de sa diligence, de sa motivation, de ses compétences et de son expérience que dépend le caractère satisfaisant ou non des activités quotidiennes de nettoyage. 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.

Cette information peut être obtenue via les CV du personnel et les dossiers individuels de formation. Il est évident que dans un nombre considérable de sites, le personnel d'entretien est recruté parmi le personnel déjà employé sur le site. Néanmoins, il est essentiel qu'une entreprise qui a soumis une offre soit également en mesure de fournir la preuve de sa capacité à recruter le personnel adéquat et de l'existence d'une formation initiale et d'une formation permanente en cas de changements au sein du personnel engagé ou d'augmentation du nombre de travailleurs nécessaires suite à des modifications des paramètres opérationnels. 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

La preuve que le personnel a reçu une formation de base ou une formation complémentaire peut apporter l'assurance que les personnes désignées pour exécuter le marché possèdent les capacités et les compétences essentielles requises d'un nettoyeur. Dans leurs avis de marché, les pouvoirs adjudicateurs indiquent les formations complémentaires, techniques ou spécifiques à l'activité qu'ils exigent du personnel engagé dans des environnements spécialisés. Les soumissionnaires peuvent être tenus de fournir la preuve du lieu et du moment où cette formation a été, ou sera, reçue avant le début de l'exécution du marché. 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. L'existence d'une formation financée par l'employeur doit être liée à une structure de carrière transparente permettant une promotion verticale et horizontale. Cette structure garantit à son tour des niveaux plus élevés de motivation et, en fin de compte, une meilleure qualité du service. S'il existe une formation reconnue au plan national pour les activités de nettoyage, il importe que les formations offertes puissent faire l'objet d'une telle forme de certification.

Opportunités de carrière

Il est généralement reconnu que l'existence d'opportunités de carrière contribue à un niveau plus élevé de fidélisation du personnel qualifié.

Sélection, recrutement et examen approfondi des candidats

Même si un marché suppose que l'on ait recours à un personnel travaillant déjà sur le site, il est important que les entreprises soient en mesure de fournir des informations détaillées sur les procédures de sélection et de recrutement du personnel. Ces procédures devraient idéalement être mises en place par une équipe spécialement affectée à cette tâche et ayant suivi une formation adéquate, sur la base d'une politique des ressources humaines qui intègre les principes d'égalité des chances et qui témoigne d'un engagement dans le sens d'une gestion efficace des ressources humaines. On peut alors avoir l'assurance que tous les membres du personnel fourni par le prestataire de services respectent les normes que les pouvoirs adjudicateurs eux-mêmes voudraient voir appliquées. Des vérifications appropriées portant sur les références en matière d'emploi peuvent apporter une certaine assurance quant à la fiabilité et à l'efficacité du personnel potentiel.

Un examen détaillé des candidats peut être exigé pour des sites particulièrement sensibles. Les pouvoirs adjudicateurs peuvent souhaiter obtenir la preuve que les documents de recrutement d'un prestataire potentiel encouragent l'égalité des chances et excluent la discrimination raciale, et par conséquent respectent leur propre politique d'égalité des chances. L'insistance mise par les pouvoirs publics sur le respect de ces principes peut constituer un signal fort à destination des prestataires potentiels et, par conséquent, améliorer la visibilité et le succès des politiques d'égalité. Un certain nombre de pays ont adopté des lignes d'orientation ou des codes pour un recrutement éthique. Si tel est le cas, leurs dispositions doivent être appliquées.

Les conditions de travail et de santé et de sécurité des travailleurs sur les lieux de travail

Il est largement admis que l'existence d'une structure de rémunération équitable et transparente a un impact positif sur la fidélité d'un personnel expérimenté, sur sa motivation et sa satisfaction au travail et donc sur la qualité de ses prestations. L'existence de tels systèmes peut être notamment associée au respect des conventions collectives éventuellement en vigueur, à la politique de l'entreprise à l'égard des syndicats, à l'existence de structures de rétribution additionnelle liée à la performance et de systèmes de classement et d'évaluation du personnel. Un cadre devra être mis en place pour une révision régulière des exigences en matière de salaires et de formation. L'existence de canaux de communication efficaces entre le personnel et l'employeur, au travers d'un comité d'entreprise - lorsque l'institution d'une telle instance est requise par la législation - ou d'une autre structure permettant le dialogue, peut également apporter une assurance supplémentaire de la présence d'un environnement de travail de qualité supérieure.

Pour éviter d'attribuer des marchés à des entreprises à la réputation douteuse, les pouvoirs adjudicateurs exigeront la preuve que les conditions de travail du personnel de l'entreprise sont conformes à la législation nationale et/ou aux conventions collectives. En l'absence de convention collective, un tableau des répartitions horaires devra fournir des informations sur les horaires de travail et la longueur des périodes de travail des équipes. Ceci est important dans la mesure où des horaires excessivement longs peuvent augmenter le risque d'accidents et nuire à l'efficacité de la prestation.

Les prestataires soucieux de la qualité devront également être en mesure de fournir une information sur la politique et les procédures de santé et de sécurité qui s'appliquent aux travailleurs sur les lieux de travail. Celles-ci devront être conformes aux réglementations européennes et à la législation nationale. De bonnes références en matière de santé et de sécurité signalent une entreprise qui considère que son personnel est sa plus grande richesse. De telles entreprises ont tendance à offrir un environnement de travail de meilleure qualité et donc à disposer d'un personnel plus motivé et où l'absentéisme est plus faible.

La régulation adéquate des conditions de travail et la possibilité de recourir à des systèmes d'information et de consultation des travailleurs sont des éléments qui atténuent les conflits potentiels et qui réduisent les risques supportés par la santé et la sécurité des travailleurs, des clients et de leurs biens, et du public en général.

Tableau 4 : Critères de qualité relatifs au personnel d'entretien

PERSONNEL D'ENTRETIEN	
Expérience	<input type="checkbox"/> Expérience dans le secteur <input type="checkbox"/> Expérience spécifique par rapport à l'activité <input type="checkbox"/> Rotation de personnel et absentéisme
Compétences et capacités	<input type="checkbox"/> Formation de base <input type="checkbox"/> Formation et qualifications complémentaires <input type="checkbox"/> Formation spécifique à l'activité <input type="checkbox"/> Formation périodique <input type="checkbox"/> Autres compétences <input type="checkbox"/> Opportunités de carrière
Sélection et recrutement	<input type="checkbox"/> Méthodes de recrutement et de sélection
Conditions de travail, santé et sécurité	<input type="checkbox"/> Niveaux des salaires et avantages <input type="checkbox"/> Relations personnel-employeur <input type="checkbox"/> Conditions de travail <input checked="" type="checkbox"/> Respect des dispositions relatives à la santé et à la sécurité, conformément à la législation européenne et nationale
Autres critères à définir par le client	<input checked="" type="checkbox"/> Une justification de ces critères doit être fournie; ils doivent rester conformes à la législation européenne et nationale

4.3 Gestion du marché

L'équipe de management / le manager du marché

En s'adressant à des partenaires extérieurs pour assurer les fonctions de nettoyage, les pouvoirs adjudicateurs sont généralement désireux d'avoir la garantie qu'un effort minimal de supervision leur sera demandé pour assurer l'exécution du travail selon les termes du marché. La compétence et l'organisation de la gestion externe du marché sont par conséquent très importantes. 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. Des normes doivent être établies en matière de délais de réponse aux demandes du client et d'attribution de la responsabilité finale. Concernant les sites requérant des compétences de nettoyage plus spécialisées ou pour lesquels un prix particulier a été accordé pour le bon fonctionnement immédiat du service, l'entreprise peut être amenée à fournir la preuve d'une expérience spécifique.

Du point de vue du client, le manager du marché constitue l'interlocuteur principal dans toutes les matières touchant l'exécution du marché. Il est donc essentiel que le client soit satisfait des compétences et des capacités de cette personne. Les soumissionnaires doivent par conséquent fournir des informations détaillées sur l'identité, les compétences et l'expérience du manager du marché. Dans certains cas particuliers, des connaissances approfondies dans des domaines spécifiques au contrat peuvent être requises pour éviter une longue période de rodage et l'émergence de plaintes éventuelles en matière de risques pour la santé et l'hygiène. Dans ces cas, le manager du marché devra être en mesure de démontrer une parfaite compréhension des exigences du client.

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.

Le plan opérationnel doit également établir que le soumissionnaire possède les capacités suffisantes en termes organisationnels et de main-d'œuvre qualifiée et expérimentée, pour pouvoir garantir le remplacement ou le renforcement rapide des membres du personnel.

Le soumissionnaire doit démontrer que des procédures sont en place ou peuvent être mises en place pour garantir un démarrage rapide et aisé de l'exécution du marché. Les clients doivent recevoir l'assurance que toutes les procédures ayant fait l'objet d'un accord spécifique seront toujours respectées et qu'ils seront toujours préalablement consultés et informés des modifications nécessaires.

Les informations fournies dans le plan opérationnel doivent donner au client l'assurance que le manager du marché peut superviser régulièrement et à des dates/moments précis le bon déroulement du marché. La proposition avancée par le soumissionnaire doit par conséquent prévoir une structure complète en matière de rapports, qui garantit que:

- les rapports sont toujours établis et qu'ils le sont dans un délai donné;
- les rapports apportent des réponses aux questions pertinentes;
- les rapports sont objectifs;
- les rapports ne se limitent pas à une simple tâche administrative;
- les rapports sont taillés sur mesure pour le client;
- les rapports sont collationnés et analysés;
- les rapports font référence aux exigences de sécurité.

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

Les services de soutien efficaces apportés par le siège central de l'entreprise contribuent à assurer le bon déroulement de l'exécution du marché. 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).

Assurance de 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. Les éléments établissant l'existence d'une certification pertinente en matière de qualité doivent également être fournis⁶.

⁶ 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.

La qualité peut être assurée en évaluant la qualité objective et subjective (ou de préférence en combinant les deux méthodes). La qualité objective de la fourniture de services est généralement mesurée en référence à des activités de services et/ou de qualité bien établies. Cela permet de mener à bien des procédures d'assurance qualité et de contrôle, qui peuvent être comparées au marché, documentées et reproduites. La qualité objective des services de nettoyage est le plus souvent établie suivant une série d'évaluations qui, en vertu de définitions précises et limitées, offrent un tableau représentatif des conditions de propreté. Par exemple, si les objectifs de qualité ont fait l'objet d'accords relatifs aux quantités maximales de poussière, aux normes d'hygiène ou aux coefficients de sécurité antidérapants, etc., ces éléments peuvent faire l'objet de mesures objectives à l'aide des équipements de mesure conçus à cette fin.

La qualité subjective de la prestation de services est une expression de l'impression d'ensemble, mesurée par exemple via des études auprès des utilisateurs. Ces études doivent pouvoir donner lieu à des comparaisons avec une mesure antérieure du degré de satisfaction des utilisateurs.

Si un accord a été conclu sur la prestation d'un service selon un système de nettoyage basé sur l'activité, il convient de procéder, sur la base de la connaissance empirique, à une estimation de la nature et de la fréquence des activités requises pour parvenir au niveau de propreté désiré. Une assurance qualité est ensuite généralement menée sur la base du contrôle de la conformité avec les fréquences convenues pour l'exécution de certaines opérations.

Dans les systèmes de nettoyage basés sur la qualité, les systèmes d'assurance qualité sont basés à la fois sur l'évaluation visuelle de la qualité et sur des mesures objectives telles que celles indiquées plus haut.

Tous les membres du personnel impliqués doivent recevoir une formation suffisante pour garantir que les normes de qualité établies dans le marché sont comprises et réalisables. Le personnel responsable de la mise en œuvre de l'assurance qualité doit avoir reçu des instructions détaillées et spécifiques au marché.

Inspections

La fréquence des inspections internes et externes doit être établie dans les spécifications de travail incluses dans le marché. Les inspections internes sont généralement menées en utilisant des tableaux spécialement conçus à cette fin, qui doivent correspondre aux exigences du marché. Des systèmes doivent être mis en place pour rectifier aussi rapidement que possible tout écart à la baisse par rapport aux normes de qualité. En outre, une évaluation suivie doit être menée pour déterminer si des achats ou des investissements doivent être effectués pour parvenir à un niveau optimum en matière d'outillage, de machines, de produits de nettoyage, etc., ceci pour respecter les normes de qualité requises.

Tableau 5 : Critères de qualité relatifs à la gestion et aux opérations du marché

GESTION ET OPÉRATIONS DU MARCHÉ	
L'équipe de management / le manager du marché	<input type="checkbox"/> Structure, organisation et compétences du manager du marché et de l'équipe de management <input type="checkbox"/> Savoir-faire spécifique au marché du manager du marché et de l'équipe de management <input type="checkbox"/> Disponibilité <input type="checkbox"/> Délai de réponse <ul style="list-style-type: none"> ● Rapidité d'intervention
Planification opérationnelle	<input type="checkbox"/> Méthodologie de la planification opérationnelle <input type="checkbox"/> Démarrage des opérations de nettoyage <input type="checkbox"/> Délais de fourniture du service <input type="checkbox"/> Capacité de soutien <input type="checkbox"/> Procédures générales et procédures spécifiques au client <input type="checkbox"/> Rapports <ul style="list-style-type: none"> ● Communication sur le chantier et avec les clients ● Réponse aux exigences du client en matière de sécurité
Services de soutien	<input type="checkbox"/> Soutien siège en <ul style="list-style-type: none"> ● administration ● facturation ● personnel
Assurance qualité / inspections	<ul style="list-style-type: none"> ● Assurance qualité ● Fréquence des contrôles ● Documentation de la qualité ● Système d'amélioration de la qualité ● Méthode et fréquence d'évaluation de l'exécution du contrat
Autres critères à définir par le client	<ul style="list-style-type: none"> ● Une justification de ces critères, qui doivent rester dans le cadre de la législation européenne et nationale, doit être fournie

4.4 Infrastructure du marché

Le terme «infrastructure de marché» est utilisé ici pour faire 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. Dans le cas d'outils ou produits spécialisés, il faut avoir la garantie que le personnel a reçu une formation adéquate quant à leur utilisation.

Equipement

Tout l'équipement de nettoyage qui doit être utilisé doit être adapté au lieu et à la surface où il doit être utilisé. La sécurité de la personne qui l'utilise et celle de la zone où il doit être utilisé doivent être garanties grâce à une formation appropriée relative à l'utilisation adéquate et sûre et à une maintenance adéquate.

Lorsqu'un équipement spécialisé est requis, la proposition technique doit préciser si l'entreprise a accès à cet équipement ou s'il doit être acheté spécialement pour l'exécution du marché. L'offre doit comprendre une information sur la manière dont le personnel sera formé à l'utilisation d'un tel équipement.

Le soumissionnaire doit démontrer qu'il peut se procurer les uniformes et les équipements de sécurité appropriés exigés pour utiliser les différents équipements et produits de nettoyage.

Produits

La proposition technique devra montrer que le soumissionnaire est informé des exigences relatives à l'emploi de différents produits de nettoyage pour les différentes surfaces à traiter et que ce matériel sera fourni. Le personnel doit être formé à l'utilisation de ces différents produits.

L'utilisation des produits devra respecter les considérations appropriées en matière d'environnement et tenir compte de la santé et de la sécurité du personnel et du public.

Tableau 6: Critères de qualité relatifs à l'infrastructure du marché

INFRASTRUCTURE DU MARCHÉ	
Equipement	<ul style="list-style-type: none">● Maintenance et utilisation des machines et équipements● Nettoyage adapté aux caractéristiques de l'immeuble● Uniformes et équipements de protection
Produits	<ul style="list-style-type: none">● Méthodes et produits utilisés● Prise en considération de l'environnement, de la santé et de la sécurité

5. Orientations d'évaluation

Comme indiqué à la section 3 du présent guide, chaque attribution d'offre doit suivre un processus en trois étapes au cours desquelles les soumissionnaires sont évalués selon des critères spécifiques d'exclusion, de sélection et d'attribution. Le tableau 8 décrit le processus d'attribution du marché en trois phases, sur la base des critères de qualité repris la section 4. Même lorsque les procédures d'attribution ne sont menées qu'en une seule étape, une distinction logique doit être établie entre les critères d'exclusion, de sélection et d'attribution. Les critères d'exclusion et de sélection ne servent qu'à éliminer du processus d'adjudication les entreprises qui:

- a) n'ont pas respecté leurs obligations statutaires en matière de paiement des taxes et impôts ou de cotisations de sécurité sociale et ne sont pas considérées comme financièrement stables;
- b) ne respectent pas les critères de sélection de base en termes de taille ou d'expertise et en relation avec leur capacité à fournir un service de qualité.

L'évaluation finale détaillée des propositions techniques et opérationnelles de l'offre est soumise aux critères d'attribution appropriés et à une évaluation des propositions de prix.

Le cadre d'évaluation du mieux disant proposé dans ce guide permet aux pouvoirs adjudicateurs d'appliquer leurs propres priorités en ce qui concerne :

- La sélection d'entreprises susceptibles de fournir un service de qualité (ETAPE 1)- un système d'évaluation/notation des meilleures entreprises est proposé à ce stade;
- L'importance du prix par rapport à la valeur technique (ETAPE 2);
- L'importance attachée aux différentes catégories de critères de valeur technique en relation avec les services à fournir (cahier des charges) (ETAPE 3);
- L'importance relative des critères de valeur technique spécifique au sein de chaque catégorie (ETAPE 4);
- Comme le demande la législation européenne, les pouvoirs adjudicateurs doivent annoncer dans l'avis de marché les critères d'attribution qui seront appliqués, si ces critères ne figurent pas dans le cahier des charges (ETAPE 5);
- Un cadre de notation facile à appliquer est ensuite utilisé pour déterminer quel prestataire est le mieux disant (ETAPE 6).

ETAPE 1 - L'importance de sélectionner des entreprises capables de fournir un service de qualité

Les tables qui suivent sont utilisées afin de sélectionner les soumissions susceptibles de représenter un mieux disant en terme de qualité du service à fournir:

Critères de sélection

Capacité économique et financière

Bilans et comptes d'exploitation des trois derniers exercices financiers, si leur publication est obligatoire aux termes de la législation ou de la pratique en vigueur dans le pays où le candidat est enregistré
--

Capacité technique

La structure et la capacité organisationnelle de l'entreprise
L'expérience professionnelle et la formation appropriée des personnes proposées pour effectuer le travail
Les références documentées relatives à l'organisation, à la fourniture et au soutien de services faisant l'objet du marché
L'existence de l'infrastructure nécessaire pour répondre aux exigences établies dans l'offre
Les effectifs annuels moyens au cours des trois dernières années

Personnel de nettoyage

Catégorie	Établissement de priorités dans les différentes catégories de critères
Personnel de nettoyage	Un nombre élevé de points alloués aux catégories relatives au personnel de nettoyage indique que les compétences, les qualifications professionnelles ainsi que la qualité du personnel de nettoyage revêtent une importance capitale

A ce stade, il est recommandé aux autorités publiques de:

1. soit fixer à l'avance un maximum de soumissions qu'elles souhaitent sélectionner et ne retenir que les mieux cotées (procédure restreinte)
2. soit, dans le cadre de procédures ouvertes, de déterminer un minimum de points à obtenir, le cas échéant dans chacune des catégories reprises à la page précédente) et d'éliminer toutes les soumissions qui n'atteignent pas ce score.

En tout état de cause, ce choix doit être clairement indiqué dans l'appel d'offre.

L'exemple de notation qui suit devrait être spécifiquement adapté selon l'objet du contrat et les besoins des autorités publiques, pour autant qu'il ne soit pas discriminatoire :

Sur les 60 points attribués aux critères de sélection, 18 points ont été attribués aux catégories «capacité économique et financière» et «capacité technique» et 24 points à la catégorie «personnel de nettoyage» (les deux premières catégories devraient être développées aussi):

Critère d'attribution portant sur la qualité	Points	Indique les priorités suivantes
Expérience dans le secteur	3	Il est essentiel que les nettoyeurs aient une expérience dans le secteur pour garantir un démarrage ou une période de lancement sans problème
Expérience spécifique de l'activité	2	Une certaine expérience spécifique de l'activité est nécessaire étant donné que l'environnement de nettoyage requiert des compétences spécialisées
Rotation du personnel et absentéisme	1	Une information satisfaisante doit être disponible quant à la rotation du personnel et aux niveaux d'absentéisme
Formation de base	4	Les nettoyeurs doivent avoir reçu une formation de base suffisante pour garantir la qualité du service
Formation et qualifications complémentaires	1	Une formation complémentaire constitue un avantage
Formation spécifique à l'activité	2	Le personnel clé doit avoir reçu une formation spécifique à l'activité pour que l'on soit certain qu'il est conscient des défis posés par l'environnement de nettoyage
Formation permanente	2	Le marché requiert l'utilisation de compétences en constante amélioration. Une formation permanente doit être organisée pour garantir l'actualisation des compétences
Recrutement et sélection	2	Une importance significative est accordée à la sélection d'un personnel de qualité
Niveau des salaires et allocations	2	Il est reconnu que des niveaux satisfaisants de salaires et d'allocations contribue à réduire les départs de personnel qualifié et à accroître la motivation du personnel. A cet égard, la législation, les conventions collectives applicables où, à défaut, tout autre texte de référence, représentent une référence objective de mesure
Relations personnel/employeur	2	Il est reconnu qu'un bon climat au sein de l'entreprise améliore les conditions de travail et donc la motivation et la productivité des travailleurs. A titre d'indicateur, les entreprises peuvent être invitées à fournir les informations relatives aux journées de travail perdues durant l'année précédente pour cause de grève ou de conflit du travail
Conditions de travail	2	Il est reconnu que des conditions de travail satisfaisantes contribuent à réduire les départs de personnel qualifié et à accroître la motivation du personnel. A cet égard, l'application des conventions collectives, le respect de la législation, ou de tout autre texte de référence en vigueur sur le lieu d'exécution du contrat fournissent une référence objective
Santé et sécurité	1	Il est reconnu qu'une politique active en matière de santé et de sécurité permet de réduire le nombre des accidents et le niveau de l'absentéisme
Autres critères	0	Aucuns autres critères ne sont pertinent

ETAPE 2 - L'importance du prix par rapport à la valeur technique

Pour déterminer quelle est la proposition qui représente la meilleure valeur selon les critères techniques et de prix, on utilise la formule suivante pour noter l'ensemble de la proposition:

Score de la proposition du soumissionnaire = score technique + score de prix

Il appartient au pouvoir adjudicateur de déterminer ses propres priorités en matière de pondération à attribuer au score technique et au score du prix. Il est possible de doser l'équilibre entre qualité et prix dans l'attribution d'un nombre de points sur 100, par exemple:

Score technique	Score prix	Priorité accordée à la valeur technique ou au prix
50	50	Qualité et prix ont la même importance
60	40	La qualité est plus importante que le prix, mais le prix reste un facteur important
80	20	La qualité prime nettement, le prix n'a plus qu'une importance secondaire
40	60	Le prix est plus important que la qualité, mais la qualité reste un facteur important
20	80	Le prix prime nettement, la qualité n'a plus qu'une importance secondaire

ETAPE 3 - Définir l'importance des différentes catégories de critères de valeur technique, en relation avec l'objet du contrat (services à fournir)

Cette étape permet aux pouvoirs adjudicateurs de définir quelles sont les catégories de critères qui sont les plus importantes pour eux dans leur évaluation technique en leur attribuant une proportion différente des points accordés au score de valeur technique dans l'ETAPE 2 :

Catégorie	Etablissement des priorités des catégories de critères
Management du marché	Un nombre élevé de points accordés à la catégorie «Management du marché» indique que les compétences du manager du marché et de l'équipe de management du marché sont considérées comme étant de première importance
Infrastructure du marché	Un nombre élevé de points accordés à la catégorie «Infrastructure du marché» indique que l'infrastructure du produit et l'infrastructure technique à utiliser sont considérées comme très importantes

EXEMPLE A Dans le cadre de exemples qui suivent, il doit être souligné que la première catégorie «personnel de nettoyage», fait partie de l'Etape 1 (phase de sélection), qui renvoie à la capacité générale de l'entreprise à entrer dans la compétition pour l'offre en question.

60 points ont été attribués au score technique

Catégorie	Points	Indique les priorités suivantes
Personnel de nettoyage	30	La qualité du personnel de nettoyage est considérée comme le facteur le plus important dans l'exécution du marché
Management du marché	20	Le niveau élevé de qualification des membres du management du marché est considéré comme un atout en termes de savoir-faire et d'orientation du service
Infrastructure du marché	10	La qualité de l'équipement et des produits utilisés a également son importance

EXEMPLE B

40 points ont été attribués au score technique

Catégorie	Points	Indique les priorités suivantes
Personnel de nettoyage	30	La qualité du personnel de nettoyage est considérée comme le facteur le plus important
Management du marché	8	La supervision est plus importante que la consultation
Infrastructure du marché	2	Les exigences du contrat en termes d'équipements supplémentaires sont relativement faibles

EXEMPLE C

80 points ont été attribués au score technique

Catégorie	Points	Indique les priorités suivantes
Personnel de nettoyage	40	La qualité du personnel de nettoyage est considérée comme le facteur le plus important
Management du marché	20	Le marché requiert un management créatif et un contact étroit entre le client et l'équipe de management
Infrastructure du marché	20	L'emploi d'un équipement et de produits dernier cri revêt une importance significative pour l'exécution du marché

EXEMPLE D

20 points ont été attribués au score technique

Catégorie	Points	Indique les priorités suivantes
Personnel de nettoyage	18	Le service requis n'est pas difficile, le changement n'est pas un problème, le prix est la première priorité
Management du marché	2	Les contacts avec l'équipe de management sont réduits au strict minimum
Infrastructure du marché	0	Le marché ne pose pas d'exigences spécifiques en termes d'utilisation d'équipements supplémentaires

ETAPE 4 - Établissement des priorités pour les critères d'attribution portant sur la valeur technique

Cette étape permet aux pouvoirs adjudicateurs d'établir des priorités pour les critères détaillés relatifs à la valeur technique, jugés les plus importants, en leur attribuant un certain nombre de points du total assigné à chaque catégorie à l'ETAPE 3:

Sur les 60 points attribués aux critères de valeur technique, 15 points ont été attribués à la catégorie «management du marché» :

Critère d'attribution portant sur la qualité	Points	Indique les priorités suivantes
Savoir-faire spécifique au marché du manager du marché et de l'équipe de management	2	Certains membres de l'équipe de management devront avoir une expérience spécifique du marché pour garantir une prise de conscience des exigences particulières de l'environnement de nettoyage
Disponibilité	3	Le manager du marché doit pouvoir être atteint facilement si nécessaire
Délai de réponse	2	La rapidité du délai de réponse revêt une grande importance
Planification opérationnelle	1	La planification du management doit démontrer une expertise suffisante en matière de grilles horaires. La proposition doit pouvoir former la base du marché
Conditions d'exécution et capacité de soutien	2	La preuve doit être faite que l'entreprise possède une capacité de soutien suffisante pour réagir en cas de changement des paramètres opérationnels
Procédures générales ou spécifiques au client	0	Considéré comme non pertinent pour ce marché
Rapports, communication et réponse aux exigences spécifiques	3	Ces trois éléments doivent être clairement établis et satisfaire les besoins du client
Soutien siège	0	Considéré comme non pertinent pour ce marché
Assurance qualité / fréquence, documentation et évaluation	2	Des normes de qualité doivent être clairement établies et doivent être contrôlables; les inspections doivent être régulières; la manière dont l'entreprise évalue l'exécution correcte du contrat doit également être claire
Autres critères	0	Considéré comme non pertinent pour ce marché

Sur les 60 points attribués aux critères de valeur technique, 10 points ont été attribués à la catégorie «infrastructure du marché» :

Critère d'attribution portant sur la qualité	Points	Indique les priorités suivantes
Équipement – maintenance et utilisation	4	L'équipement doit être fourni par l'entreprise désignée; les normes d'utilisation et de maintenance doivent être d'un niveau élevé
Nettoyage adapté aux caractéristiques de l'immeuble	1	Le nettoyage ne doit pas endommager l'immeuble ni le mobilier
Uniformes et équipement de sécurité	2	Les uniformes et équipements de protection doivent être fournis par l'entreprise et doivent être adaptées au personnel et aux surfaces traitées
Produits et méthodes utilisés	1	Les produits de nettoyage et leurs méthodes d'application doivent être conformes aux normes requises et adaptés aux surfaces à traiter
Prise en considération de l'environnement, de la santé et de la sécurité	2	Les produits doivent respecter les normes prescrites en matière d'environnement, de santé et de sécurité
Autres critères	0	Considéré comme non pertinent pour ce marché

ETAPE 5 - Annonce des critères de sélection et d'attribution retenus dans l'avis de marché

Comme on l'a souligné dans la Section 3, les pouvoirs adjudicateurs qui cherchent à attribuer un marché à l'offre "économiquement la plus avantageuse" doivent indiquer dans leurs avis de marché les critères d'attribution à appliquer. Le tableau 7 présente un exemple de modèle pour un avis de marché ouvert, comme on le trouve en annexe à la directive européenne sur les marchés de services.

Tableau 7: Modèle d'avis de marché - procédure ouverte, tel qu'il est établi dans l'annexe IIIB de la directive sur les marchés de services

1. Nom, adresse, numéros de téléphone, de télégraphe, de télex et de télécopieur du pouvoir adjudicateur
2. Catégorie du service et description de celui-ci. Numéro de référence du CPC
3. Lieu de livraison
4. a) Indiquer si, en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou administratives, l'exécution du service est réservée à une profession déterminée b) Référence de la disposition législative, réglementaire ou administrative c) Indiquer si les personnes morales sont tenues de mentionner les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du service
5. Indiquer si les prestataires peuvent soumissionner pour une partie des services considérés
6. Le cas échéant, interdiction des variantes
7. Durée du marché ou date limite d'exécution du service et, si possible, date limite de début des prestations
8. a) Nom et adresse du service auprès duquel les documents nécessaires peuvent être demandés b) Le cas échéant, date limite pour la présentation de ces demandes c) Le cas échéant, coût et conditions de paiement pour l'obtention de ces documents
9. a) Date limite de réception des offres b) Adresse à laquelle elles doivent être envoyées c) Langue (ou langues) dans laquelle (lesquelles) elles doivent être rédigées
10. a) Personnes autorisées à assister à l'ouverture des offres b) Date, heure et lieu de cette ouverture
11. Le cas échéant, cautionnement et garanties demandés
12. Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent
13. Le cas échéant, forme juridique que devra revêtir le groupement de prestataires de services attributaire du marché
14. Renseignement sur la situation propre du prestataire de services et renseignements et formalités nécessaires pour évaluer les capacités minimales de caractère économique et technique exigées du prestataire de services
15. Délai pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre
16. Critères de sélection et d'attribution du marché et, si possible, leur ordre d'importance. Les critères autres que le prix le plus bas sont mentionnés lorsqu'ils ne figurent pas dans le cahier des charges
17. Autres renseignements
18. Date(s) de publication de l'avis de marché dans le Journal Officiel des Communautés européennes ou référence à sa non-publication
19. Date d'envoi de l'avis
20. Date de réception de l'avis par l'Office des publications officielles des Communautés européennes

Source: Guide d'application de la directive services - CCE

Les pouvoirs adjudicateurs cherchant à utiliser le cadre du mieux disant pour sélectionner et attribuer un marché à l'offre économiquement la plus avantageuse pourraient, dans leur avis de marché, faire référence au présent guide. Des détails devraient être fournis sur les points suivants:

Critères d'exclusion: (indiquer les critères, voir Tableau 8 pour les critères d'exclusion)

Critères de sélection: (indiquer les critères, voir Tableau 8 pour les critères de sélection)

Critères d'attribution: (indiquer les critères, voir Tableau 8 pour les critères d'attribution)

Détails des critères de sélection :

Maximum des points à répartir à la

Qualité du personnel d'entretien (résumer les critères clés de sélection)

Capacité économique et financière (résumer les critères clés de sélection)

Capacité technique (résumer les critères clés de sélection)

Détails des critères d'attribution :

Maximum des points à répartir

Prix (indiquer le nombre de points)

Valeur technique (indiquer le nombre de points)

La valeur technique sera évaluée comme suit :

Indiquer le nombre de points

Management du marché (résumer les principaux critères de qualité pour l'attribution)

Infrastructure du marché (résumer les principaux critères de qualité pour l'attribution)

Tableau 8 : Processus d'attribution du marché

CRITERES D'EXCLUSION
<p>Les candidats doivent fournir les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attestation d'inscription au registre professionnel s'il s'agit d'une obligation légale dans l'Etat membre où l'entreprise est enregistrée
<ul style="list-style-type: none"> • Attestation de l'administration de la sécurité sociale établissant que le candidat est en règle de paiement des cotisations de sécurité sociale
<ul style="list-style-type: none"> • Attestation de l'administration de la sécurité sociale établissant que le candidat a respecté toutes ses obligations fiscales conformément aux dispositions légales en vigueur dans le pays où il est enregistré
<ul style="list-style-type: none"> • Compte des profits et pertes si leur publication est obligatoire aux termes de la législation ou de la pratique en vigueur dans le pays où le candidat est enregistré
<ul style="list-style-type: none"> • Le cas échéant, attestation établissant que l'équipement technique à utiliser pour l'exécution du marché est conforme aux normes européennes et/ou à leur transposition nationale



CRITERES DE SELECTION
<p>Les candidats doivent fournir les documents suivants:</p> <p>Capacités économiques et financières</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilans et comptes des profits et pertes pour les trois derniers exercices financiers si leur publication est obligatoire aux termes de la législation ou de la pratique en vigueur dans le pays où le candidat est enregistré • Chiffre d'affaires total et chiffre d'affaires relatif aux services analogues à ceux qui font l'objet de l'appel d'offres, et cela pour les trois derniers exercices financiers <p>La capacité technique est évaluée sur la base des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La structure et la capacité organisationnelle de l'entreprise • Les compétences générales du manager / de l'équipe de management du marché • Les références documentées relatives à l'organisation, à la fourniture et au soutien, au cours des trois dernières années, des services faisant l'objet du marché • L'existence de l'infrastructure nécessaire pour répondre aux exigences établies dans l'offre • Les effectifs annuels moyens au cours des trois dernières années • La preuve de l'existence de systèmes de contrôle en relation avec la philosophie de l'entreprise en matière de sécurité, sa philosophie et sa pratique en matière de ressources humaines et son back-up opérationnel. <p>Critères de qualité relatifs au personnel de nettoyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérience dans le secteur; expérience spécifique à l'activité; rotation et absentéisme • Compétences de base; formation complémentaire; qualifications; formation spécifique à l'activité; formation continue; autres compétences pertinentes; opportunités de carrière • Méthodes de recrutement et de sélection; examen approfondi des candidats • Niveaux de salaires et d'allocations; relations employeur-personnel; conditions de travail santé et sécurité au travail; autres critères





CRITERES D'ATTRIBUTION

L'attribution s'effectue sur la base de l'offre économiquement la plus avantageuse, l'évaluation est basée sur les éléments suivants:

- Prix
- Description détaillée de la manière dont le service est organisé, fourni et soutenu en termes de quantité et de qualité de la main-d'œuvre, de capacité de back-up et d'utilisation des technologies
- Compatibilité avec les objectifs du marché

L'évaluation est répartie entre les critères de qualité suivants :

Management / opération du marché

- Structure, organisation, savoir-faire spécifique du manager de marché /de l'équipe de management du marché
- Compétences et expérience du personnel d'exécution et d'encadrement assignés sur le marché
- Disponibilité; délai de réponse; rapidité d'intervention
- Méthodes d'établissement des horaires, démarrage des activités de nettoyage; conditions d'exécution; capacité de back-up; procédures générales et spécifiques au client
- Établissement de rapports; communication sur le chantier et avec le client; réponse aux exigences spéciales du client
- Soutien du siège central
- Assurance qualité; fréquence des contrôles; documentation de la qualité; système d'amélioration de la qualité, système de vérification du respect des obligations contractuelles
- autres critères

Infrastructure du marché

- Maintenance et utilisation des équipements et du matériel; adaptation du nettoyage aux caractéristiques de l'immeuble; uniformes et équipements de protection
- Produits et méthodes utilisés; prise en compte de considérations liées à l'environnement, à la santé et à l'hygiène

ETAPE 6 - La grille de notation pour déterminer l'entreprise la mieux disante

Une fois éliminées les offres qui n'ont pas réussi à satisfaire aux critères d'exclusion ou de sélection, le pouvoir adjudicateur peut procéder à une évaluation des prix indiqués dans les offres restantes. Cette évaluation est basée sur le nombre de points attribués au prix, tel qu'il figure dans l'avis d'attribution d'offre.

Évaluation du prix

L'entreprise qui offre le prix le plus bas obtient la totalité des points affectés au facteur prix. Tous les autres prix supérieurs à cette offre sont évalués par rapport à l'offre la plus basse. Les points sont attribués en fonction de l'importance du dépassement de l'offre par rapport au prix de l'offre la plus basse. Dans l'exemple ci-dessous, où un total de 40 points a été attribué au facteur prix, une augmentation de 10% du prix se traduit par une déduction de 10% sur les 40 points attribués, etc.

EXEMPLE

Compagnie	Prix	Points
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Évaluation de la valeur technique

Après que le pouvoir adjudicateur a défini ses priorités en termes de valeur technique en attribuant des points aux catégories et aux critères de qualité établis aux ETAPES 1, 2 et 3, il est crucial de procéder à une évaluation objective de la mesure dans laquelle les offres respectent ces exigences. Pour assurer l'objectivité de cette évaluation, les paramètres suivants de notation ont été utilisés:

- sans objet
- mauvais
- moyen
- bon
- excellent

Le tableau 9 ci-dessous présente une définition pour chacun de nos paramètres de notation. L'indication «sans objet» est utilisée dans les tables de notation pour les critères dont on estime qu'ils ne sont pas pertinents pour le marché concerné.

Une entreprise qui obtient le score «excellent» pour l'un des critères de qualité doit obtenir une proportion plus importante des points disponibles qu'une entreprise qui n'obtient que la mention «moyen». Des pondérations différentes sont donc appliquées pour les points obtenus pour chaque critère.

Ces pondérations sont les suivantes :

Paramètre	Pondération
Mauvais	0%
Moyen	50%
bon	80%
Excellent	100%

L'entreprise ayant obtenu le nombre le plus élevé de mentions «excellent» pour les critères essentiels (ceux auxquels le pouvoir adjudicateur a accordé le plus grand nombre de points) obtiendra donc le score le plus élevé dans l'évaluation de la qualité et de la valeur technique.

Les points de l'évaluation de la valeur technique sont ajoutés aux points attribués dans l'évaluation du prix pour déterminer quel prestataire est le mieux disant.

Les exemples qui suivent montrent comment ce système est utilisé.

Tableau 9 : Définition des critères de notation

Sans objet	Ce paramètre prend en compte le fait que chaque point n'est pas applicable à chaque client. Le critère n'est pas applicable à l'attribution de cette offre et par conséquent n'est pas noté. La mention «sans objet» ne doit donc pas être utilisée au hasard, mais être justifiée en relation avec les exigences de l'offre
Mauvais	L'information fournie ne permet pas de satisfaire le niveau de qualité souhaité par le client
Moyen	L'information fournie ne permet pas une évaluation complète du respect des exigences du pouvoir adjudicateur
Bon	L'information fournie répond globalement aux exigences du pouvoir adjudicateur établies dans l'avis de marché et aux attentes des adjudicateurs
Excellent	L'information fournie répond parfaitement aux exigences et aux attentes; elle démontre un service d'une qualité particulièrement élevée, basée sur une parfaite exécution des opérations

Etape 6.1 - Critères de sélection

Sur 60 points attribués aux critères de sélection, 24 points sont alloués à la catégorie «personnel de nettoyage»:

(De plus amples détails devront être fournis à propos des catégories «capacité économique et financière» et «capacité technique»)

Critères relatifs au personnel de nettoyage	Points disponibles	Sans objet	Moyen (50%)	Bon (80%)	Excellent (100%)	Points pondérés attribués
Expérience dans le secteur	4			X		3.2
Expérience spécifique à l'activité	2				X	2
Rotation et absentéisme	0	X				
Formation de base	4				X	4
Formation et qualifications complémentaires	1		X			0.5
Formation spécifique à l'activité	2			X		1.6
Formation permanente	2		X			1
Autres compétences	0	X				
Opportunités de carrière	2		X			1
Recrutement, sélection, examen approfondi des candidats	2			X		1.4
Niveaux de salaires et d'allocations	1		X			0.5
Relations employeur-salariés	0	X				
Conditions de travail	1		X			0.5
Santé et sécurité au travail	3				X	3
Autres critères	0	X				
TOTAL	24					18.7

NOTE TOTALE POUR LA QUALITE DU PERSONNEL DE NETTOYAGE : 18.7 POINTS SUR 24.

Etape 6.2 - Critères d'attribution

Le client a décidé de répartir les 100 points comme suit:

- Prix 50 points
- Valeur technique 50 points

Catégories de valeur technique:

- Management du marché 25
- Infrastructure du marché 25

Critère d'attribution en matière de qualité «Management du marché»	Points disponibles	Sans objet	Moyen (50%)	Bon (80%)	Excellent (100%)	Points pondérés attribués
Savoir-faire spécifique au marché du manager de marché /de l'équipe de management	3				X	3
Disponibilité	1			X		0.8
Délai de réponse	2			X		1.6
Planning opérationnel	1			X		0.8
Conditions d'exécution et capacité de back-up	2		X			1
Procédures générales et spécifiques au client	0	X				
Etablissement des rapports, communication et réponse aux exigences spécifiques	6		X			3
Soutien du siège central	0	X				
Assurance qualité / fréquence, documentation et évaluation	10		X			5
TOTAL	25					15.2

Critère d'attribution en matière de qualité «infrastructure du marché	Points disponibles	Sans objet	Moyen (50%)	Bon (80%)	Excellent (100%)	Points pondérés attribués
Équipement, maintenance et utilisation	6				X	6
Adaptation du nettoyage aux caractéristiques de l'immeuble	3				X	3
Uniformes et équipement de sécurité	5		X			2.5
Produits et méthodes utilisées	2				X	2
Prise en considération de l'environnement, de la santé et de la sécurité	7				X	7
Autres critères	2		X			1
TOTAL	25					21.5

SCORE TOTAL POUR LA VALEUR TECHNIQUE: 36.7 POINTS SUR 50

ANNEXE: TABLEAUX D'EVALUATION

FEUILLES D'EVALUATION

Entreprise

1 CRITERES D'EXCLUSION

Les candidats doivent fournir les documents suivants	Non conforme	Conforme	Remarques
Attestation d'inscription au registre professionnel s'il s'agit d'une obligation légale dans l'état membre où l'entreprise est enregistrée			
Attestation de l'administration de la sécurité sociale établissant que le candidat est en règle de paiement des cotisations de sécurité sociale			
Attestation de l'administration fiscale établissant que le candidat a respecté toutes ses obligations fiscales conformément aux dispositions légales en vigueur dans le pays où il est enregistré			
Compte des profits et pertes si leur publication est obligatoire aux termes de la législation ou de la pratique en vigueur dans le pays où le candidat est enregistré			
Le cas échéant, attestation établissant que l'équipement technique à utiliser pour l'exécution du marché est conforme aux normes européennes et/ou à leur transposition nationale			

Un résultat de non-conformité dans l'une de ces catégories suffit à entraîner une exclusion immédiate du processus d'adjudication.

2 CRITERES DE SELECTION

Capacités financières et économiques

Les candidats doivent fournir les documents suivants	Non conforme	Conforme	Remarques
Bilans et comptes des profits et pertes pour les trois dernières années financières si leur publication est obligatoire aux termes de la législation ou de la pratique en vigueur dans le pays où le candidat est enregistré			
Chiffre d'affaires réalisé pour des services similaires			

Capacités techniques

Les candidats doivent fournir les documents suivants	Non conforme	Conforme	Remarques
La structure et la capacité organisationnelle de l'entreprise			
L'expérience professionnelle et la formation appropriée des personnes proposées pour effectuer le travail			
Les références documentées relatives à l'organisation, à la fourniture et au soutien des services faisant l'objet du marché			
L'existence de l'infrastructure nécessaire pour répondre aux exigences établies dans l'offre			
Les effectifs annuels moyens au cours des trois dernières années			

Personnel de nettoyage

	Points disponibles	Sans objet	Mauvais 0%	Moyen 50%	Bon 80%	Excellent 100%	Points pondérés attribués
1.1 Expérience							
Expérience dans le secteur							
Expérience spécifique à l'activité							
Rotation de personnel et absentéisme							
1.2 Compétences et capacités							
Formation de base							
Formation complémentaire							
Formation spécifique à l'activité							
Formation permanente							
Autres compétences							
Opportunités de carrière							
1.3 Recrutement, sélection, examen approfondi des candidats							
1.4 Conditions d'emploi							
Niveaux des salaires et des allocations							
Relations employeur-salariés							
Conditions de travail / Santé et sécurité au travail							
Autres critères							
TOTAL							

Un score «sans objet»ou «mauvais» dans l'une des catégories entraînera l'exclusion des soumissionnaires du processus de sélection. Si le score d'une entreprise est «moyen», de plus amples informations peuvent être demandées.

3 CRITERES D'ATTRIBUTION

Le marché sera attribué à l'entreprise présentant l'offre économiquement la plus avantageuse, évaluée selon les critères suivants:

- Prix
- Description détaillée de la manière dont le service est organisé, fourni et soutenu en termes de main-d'œuvre, de back-up et d'utilisation des technologies
- Compatibilité avec les objectifs du marché

RESUME

	Nombre de points disponibles	Points attribués	Remarques
a) Management du marché			
b) Infrastructure du marché			

TOTAL VALEUR TECHNIQUE :

PRIX:

TOTAL DES POINTS:

a) Management du marché / opérations du marché

	Points disponibles	Sans objet	Mauvais 0%	Moyen 50%	Bon 80%	Excellent 100%	Points pondérés attribués
2.1 Équipe de management							
Savoir-faire spécifique au marché du manager de marché /de l'équipe de management							
Disponibilité							
Délai de réponse							
2.2 Planification opérationnelle							
Méthodes de planification opérationnelle							
Capacité de back-up							
Procédures générales et spécifiques au client							
Établissement des rapports, communication et réponses aux exigences spécifiques							
2.3 Services de soutien							
Soutien HQ							
Assurance qualité / fréquence / documentation / évaluation							
Autres critères							
TOTAL							

b) Infrastructure du marché

	Points disponibles	Sans objet	Mauvais 0%	Moyen 50%	Bon 80%	Excellent 100%	Points pondérés attribués
3.1 Equipement							
Utilisation d'équipement et maintenance							
Nettoyage adapté aux caractéristiques de l'immeuble							
Uniformes et équipement de sécurité							
3.2 Produits et méthodes utilisées							
Prise en considération de l'environnement, de la santé et de la sécurité							
Autres critères							
TOTAL							

CALCULS

Total des points pour le prix:

Total des points pour la valeur technique:

TOTAL DES POINTS OBTENUS: