

FICHE PRATIQUE

FICHE PRATIQUE SUR LE NETTOYAGE DES LOCAUX SCOLAIRES



1. LES ENJEUX DU NETTOYAGE DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

2. TROIS ÉTAPES POUR UN APPEL D'OFFRES RÉUSSI

- Diagnostic
- Négociation
- Mise en place et suivi

ANNEXE 1. CONSEILS POUR RESPECTER L'ENVIRONNEMENT



et



1. LES ENJEUX DU NETTOYAGE DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

Garantir un niveau de propreté, d'hygiène et de confort aux élèves et aux utilisateurs

Dans les établissements scolaires, il est impératif d'avoir des locaux toujours propres et désinfectés pour que les élèves soient à l'aise et que leurs familles aient confiance.

Le nettoyage peut être réalisé en interne (l'Ogec recrute des salariés pour le nettoyage des locaux) **ou externalisé** (l'Ogec passe par une entreprise de nettoyage spécialisée qui réalise des prestations de nettoyage dans le cadre d'un cahier des charges d'entretien des locaux).

Il n'y a pas de solution idéale, l'internalisation et l'externalisation présentent chacune des avantages et des inconvénients. Une solution peut être adaptée à un établissement mais pas à un autre; tout dépend de l'établissement, de sa localisation géographique, de sa taille, de son histoire, de l'organisation du personnel, etc.

Si l'organisation en interne fonctionne bien et qu'aucune économie n'est recherchée, il n'y a pas de raison de changer. Dans le cas contraire, on peut:

- Rechercher des solutions de mutualisation du personnel avec d'autres établissements (un établissement voisin recherche peut-être du personnel d'entretien quelques heures par semaine ou inversement);
- Mettre en place un projet d'externalisation

Tableau 1. Avantages et inconvénients respectifs de l'externalisation et de la gestion interne

MODE D'ORGANISATION	EXTERNALISATION	MANAGEMENT INTERNE
AVANTAGES	<ul style="list-style-type: none">• Gestion RH assurée par le prestataire (rémunération, formation, etc.)• Économies: optimisation du temps de travail du personnel de nettoyage et matériels plus performants permettant de compenser le surcoût de TVA• Qualification: un personnel formé et bien équipé• Conseils et forces de proposition pour le projet pédagogique: tri sélectif, travail en journée, etc.• Continuité de service en cas d'absence ou de congé	<ul style="list-style-type: none">• Lien hiérarchique avec les employés• Plus de souplesse: une présence toute la journée des employés sur l'établissement• Climat familial: du personnel intégré à l'équipe et à la vie de l'établissement
INCONVÉNIENTS	<ul style="list-style-type: none">• Diminution de la maîtrise sur le travail des employés• Prix: surcoût de la TVA à 20% sur la main d'œuvre	<ul style="list-style-type: none">• Difficultés de la gestion RH• Manque de connaissance du métier et des techniques (donc coûts plus élevés ou moindre qualité du ménage)

Pourquoi, quand et comment externaliser ?

Pourquoi : Si vous recherchez des économies, du temps ou si les prestations ne sont pas à la hauteur de vos exigences (manque de formation du personnel, problèmes de remplacement, etc.)

Quand : Des occasions peuvent se présenter telles que des départs à la retraite de vos salariés, un déménagement, une extension ou une nouvelle zone à nettoyer.

Comment : L'externalisation demande beaucoup de réflexion et de travail préparatoire afin de bien faire les choses d'un point de vue social : il est important de prendre son temps ! L'important est une bonne mise en place de la relation tripartite entre l'entreprise de nettoyage que vous allez choisir, le personnel et vous. La communication est primordiale pour rassurer les salariés et éviter les erreurs. Une relation de confiance doit s'installer afin que chacun puisse participer activement au projet en toute sérénité.



Lorsque vous décidez d'externaliser, le personnel d'entretien de l'établissement peut faire le choix de partir, d'évoluer à un autre poste au sein de votre établissement mais aussi d'intégrer l'entreprise de nettoyage avec de nouveaux avantages (en fonction de la taille de celle-ci).

Pourquoi solliciter l'aide d'un expert en nettoyage des locaux ?

Le rôle d'un expert en nettoyage des locaux est d'accompagner l'établissement dans son projet d'externalisation et de l'amener dans une démarche d'amélioration continue : un cahier des charges bien défini, un rapport qualité-prix satisfaisant pour l'établissement et le prestataire, une communication fluide et respectueuse, etc. C'est une aide cruciale pour externaliser en douceur.



Grâce à sa connaissance du marché, il va vous aider à optimiser votre contrat et obtenir un meilleur rapport qualité/prix. Il vous aidera également à choisir une entreprise adaptée à vos besoins. Il peut également veiller au bon équilibre de la relation entre le prestataire et l'établissement pendant toute la durée du contrat.

Choisissez dans l'idéal un consultant qui a une expertise concernant le secteur scolaire. La relation que le consultant crée avec les prestataires sur les différents sites permet d'établir une vraie relation de confiance et de partage d'objectifs.

2. TROIS ÉTAPES POUR UN APPEL D'OFFRES RÉUSSI



1 DIAGNOSTIC

C'est un état des lieux de la prestation actuelle, de l'état des locaux et du contrat en cours (*si vous sous-traitez déjà votre prestation*).

→ **Faire des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs** (enseignants, parents d'élèves, élèves, etc.)



Ce diagnostic va vous permettre de déterminer quelles sont **les forces et les faiblesses de votre prestation actuelle**. Payez-vous le bon prix ? Les prestations prévues au cahier des charges sont-elles réalisées ? Quel est le niveau de satisfaction global ?

→ **Récupérer les éléments suivants :**

- Les plans et la destination des locaux (salles de classe, cantine, sanitaires, etc.)
- Les surfaces et types de sols (moquette, carrelage, thermoplastique)
- Le matériel de nettoyage
- La surface des vitres (si vous ne la connaissez pas, profitez de la visite des locaux par le prestataire pour lui demander de méttrer la vitrerie, accessible ou non)

En vue d'une externalisation :

- Planning de l'équipe de nettoyage
- Contrats de travail et fiches de poste du personnel d'entretien

Si vous sous-traitez déjà votre prestation :

1. Contrat en cours et avenants
2. Cahier des charges et fiches techniques
3. Rapports des contrôles qualité
4. Listing du personnel en place
5. Budget annuel en prenant en compte les remises en état (décapage, mise en cire, etc.). L'objectif est de savoir combien l'établissement dépense pour la partie nettoyage dans son intégralité.

→ Établir le rétro-planning: Que faire et pour quelle échéance ?

Prévoyez de prendre votre décision 1 mois avant le démarrage: c'est le temps qu'il faut à l'entreprise retenue pour commander le matériel, organiser la reprise du personnel, etc.

Il est important de bien vérifier les conditions de résiliation de votre contrat en cours et la durée du préavis. C'est ce qui va vous permettre de mettre en place un rétro-planning pour votre appel d'offres.



Attention aux avenants :

Ils peuvent modifier la date anniversaire, voire la durée du préavis.



La résiliation à titre conservatoire :

Elle permet de se désengager du contrat sans pour autant changer de prestataire si, au final, on ne le souhaite pas.

Dans le nettoyage dit « industriel », on distingue 2 types de contrat :

1. Les contrats ouverts, c'est-à-dire à durée indéterminée. Le client peut rompre le contrat à tout moment en respectant la durée du préavis prévue au contrat.
2. Les contrats conclus pour 1, 2 ou 3 ans et renouvelables par tacite reconduction. Le contrat ne peut être rompu qu'à la date anniversaire du contrat, en respectant la durée du préavis prévue au contrat.



POINT SUR LA REPRISE DU PERSONNEL (ANNEXE 7)

L'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté prévoit la reprise de l'intégralité du personnel de l'entreprise sortante travaillant sur le site et remplissant les conditions suivantes :

- Effectuer sur le site 30% du temps de travail total.
- Être titulaire d'un CDI et justifier d'une ancienneté supérieure à 6 mois sur le site.
- Ne pas être absent depuis 4 mois ou plus (sauf congés maternité).
- Être en CDD conclu pour le remplacement d'un salarié absent remplissant les conditions ci-dessus.

2 NÉGOCIATION

Pour cette étape, il faut utiliser les bons outils qui vont permettre de comparer les offres et de mener une négociation cohérente.



→ Le dossier de consultation

Ce dossier va expliquer aux entreprises de nettoyage que vous allez consulter quels sont vos besoins, vos exigences, vos problématiques, etc. Il va également réunir toutes les informations dont elles vont avoir besoin pour répondre à votre appel d'offres :

1. Le cahier des charges (*Cahier des charges type disponible sur demande à la Fnogec*)
2. Les fiches techniques: quelles prestations, où, à quelle fréquence ?
(*cf. Fiches techniques*)

Quelques recommandations :

- *N'hésitez pas à demander aux entreprises d'être force de proposition sur ce cahier des charges. C'est leur métier.*
- *Les cadences peuvent être optimisées par le biais de petites astuces, comme demander aux élèves de mettre les chaises sur les tables, mécaniser un maximum les circulations, éviter les poubelles dans les salles de classe, etc.*
- *Dans les écoles, un passage dans les sanitaires est primordial au moins 2 fois par jour: vers 10h et/ou entre 12h et 14h et le soir.*
- *Prévoyez les remises en état pendant les vacances scolaires.*

3. Les plans avec surfaces et revêtements (*cf. Outil de calcul des surfaces*)
4. Les dates prévues de visite des locaux
5. La date de démarrage
6. Vos demandes en matière de développement durable
7. Vos jours de fermeture et la période de remise en état
8. Le nombre d'élèves, de personnels administratifs, etc.

→ Présélection des fournisseurs

- Idéalement 3 voire 4 fournisseurs sont suffisants pour avoir un appel d'offres cohérent avec le marché (en comptant l'entreprise en place).
- N'hésitez pas à vous renseigner auprès d'autres établissements similaires, sur leurs coûts, leur organisation, etc.
- Établir la/les grille(s) d'analyse des offres
- Assurer les visites de site et la hotline pour les prestataires consultés.



→ L'analyse

- Analyser les offres sur les plans économique et technique en mettant en avant leurs points forts et leurs points faibles
- Prendre en considération l'aspect relationnel
- Faire une projection budgétaire.

Le nettoyage, c'est de l'humain. Privilégiez les entreprises qui vous présentent l'exploitation, et pas uniquement l'aspect commercial. Les personnes comme le chef de secteur ou l'inspecteur, qui vont gérer votre site, sont les garants de la qualité.



→ La soutenance : la vraie clef de la négociation

C'est ici que vous allez pouvoir échanger avec les entreprises qui ont répondu et voir celles qui sont motivées, impliquées et qui sont force de proposition.

Ressortez votre cahier des charges afin d'avoir les informations sous les yeux. Il faut en effet échanger sur le prix mais aussi le nombre d'heures, le matériel, les moyens de contrôle qualité, etc.

Sur une journée, prévoyez de rencontrer environ une heure chaque entreprise, afin qu'elle puisse s'exprimer sur son offre.

Demandez aux entreprises de ne pas projeter un diaporama ou une présentation. Cela fait perdre beaucoup de temps. Il vaut mieux avoir un vrai échange avec des questions-réponses. La présentation de l'entreprise, vous l'avez déjà étudiée lors de la remise des offres.



Le contrat de résultat :

Cela rassure d'avoir une entreprise qui propose beaucoup d'heures, mais n'oubliez pas que les entreprises de nettoyage sont liées par des contrats de résultat et non de moyens ! Ce ne sont que des heures prévisionnelles.



La taxe d'apprentissage :

Les entreprises peuvent vous proposer de vous la verser et cela peut atteindre un mois de facturation en moyenne. Ce mécanisme peut être très intéressant pour optimiser les coûts.

Tableau 2. Les différents interlocuteurs d'une société de nettoyage

FONCTION	MISSIONS
CHEF D'AGENCE	C'est souvent le gestionnaire technique, financier, social et administratif de l'agence proche de votre établissement. Vous n'avez pas de visite fréquente de sa part, mais plutôt un point semestriel avec lui. Il supervise différents chefs de secteur ou inspecteurs sur une zone géographique déterminée.
CHEF DE SECTEUR OU INSPECTEUR	Il va manager les équipes sur place, déterminer leurs besoins en formation, superviser la prestation, gérer les remplacements, planifier les tâches et exécuter les contrôles qualité contradictoires. Il est l'acteur majeur de la mise en œuvre des moyens et de la bonne réalisation des prestations établies dans le cahier des charges. Vous devez le voir RÉGULIÈREMENT !
CHEF D'ÉQUIPE (SUR PLACE)	Ce sera le responsable de la prestation dans votre établissement. Il devra avoir du temps pour manager l'équipe, vérifier les prestations et contrôler le travail du personnel. C'est votre interlocuteur privilégié.

3 MISE EN PLACE ET SUIVI

La soutenance finie, vous avez pu faire votre choix. À présent, vous avez 1 mois avant le démarrage. C'est l'occasion d'effectuer une autre visite avec la nouvelle entreprise pour faire un point sur le cahier des charges, que le chef de secteur ou inspecteur prépare les fiches de poste du personnel, et autres documents.

Essayez de faire démarrer vos contrats pour vos remises en état d'été (juillet/août). Cela permet à la nouvelle entreprise d'arriver dans l'établissement scolaire, d'effectuer elle-même la remise en état, sans passer derrière l'entreprise sortante.

→ Les documents que l'entreprise de nettoyage doit vous fournir :

- Le contrat
- Le plan de prévention
- Les fiches de poste des employés
- Le planning des prestations non hebdomadaires ou quotidiennes (comme la vitrerie par exemple)
- Le planning des contrôles mensuels avec le chef de secteur ou inspecteur



Les salariés :

Même s'ils ont l'habitude car ils sont multi-employeurs, c'est un changement pour eux. Veillez à ce que l'entreprise fasse bien la passation avec eux avec des livrets d'accueil, etc. Ils seront repris avec tous leurs avantages et ancienneté.

→ ET LE JOUR J ?



Soyez présent le jour du démarrage pour accompagner la nouvelle entreprise. Il est très important que l'entreprise ait régulièrement (lors des contrôles qualité par exemple) votre retour sur la prestation. Le nettoyage reste subjectif et l'important est votre satisfaction par rapport aux prestations réalisées.

De plus, de nombreux échanges permettront de faire évoluer le contrat dans le temps, et c'est **la clef d'un contrat qui perdure : un contrat qui s'adapte à la vie de votre établissement et de vos élèves.**



ANNEXE 1. CONSEILS POUR RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Source : **ADEME**

Respecter les doses d'utilisation

Les doses optimales sont indiquées sur les étiquettes et les notices d'utilisation. Ne pas sur-doser permet de faire des économies et réduit les rejets dans l'eau. Veillez à ce que le personnel de nettoyage soit bien formé à l'utilisation des produits d'entretien.

Préférer les produits affichant l'Écolabel Européen



Pour choisir les produits d'entretien les plus respectueux de l'environnement, fiez-vous à l'Écolabel Européen.

L'Écolabel Européen est disponible dans les catégories de produits suivantes :

- Produits d'entretien de la maison (pour sols, murs, vitres, sanitaires...);
- Liquides vaisselle;
- Produits pour lave-vaisselle (liquide, tablette et poudre);
- Lessives.

Les principales caractéristiques de l'Écolabel Européen pour les produits d'entretien sont :

- Limitation de certaines substances dangereuses pour la santé humaine et nocives pour l'environnement aquatique;
- Limitation de la quantité des emballages;
- Test sur l'efficacité des produits.

Vous pourrez également rencontrer d'autres labels, et notamment :



Le label NF

L'équivalent français de l'Écolabel européen.



Le label Ecocert

Plus contraignant et offrant les garanties suivantes : pas de produits issus de la pétrochimie, recours aux ingrédients issus de l'Agriculture Biologique chaque fois que possible, choix des procédés de transformation les moins nocifs pour l'environnement, recours aussi limité que possible aux ingrédients de synthèse... Il incite par ailleurs à réduire les rejets et les déchets inutiles avec la mention de conseils d'utilisation et l'incitation à l'usage d'éco-recharges et l'interdiction de plastiques non recyclables. Ce label est moins courant et nécessite de se fournir dans des magasins spécialisés.



DES QUESTIONS ? DES PRÉCISIONS ?

Votre UDOGEC/UROGEC
est à votre disposition pour votre prestation de nettoyage.

N'hésitez pas à la contacter !

Pour contacter la FNOGEC: contact@fnogec.org - 01 53 73 74 40

Fiche pratique rédigée en partenariat avec Négo-Partner – Conseil en nettoyage des locaux

Contact: [Sylvain des Boscs - sdesboscs@nego-partner.com](mailto:sdesboscs@nego-partner.com)

Crédits photographiques: © Fotolia