

**MISSIONS D'AUDIT ET AMO
RELATIVES AUX
PRESTATIONS DE
NETTOYAGE DE CERTAINS
SITES DE L'UNIVERSITE DE
LORRAINE**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Accord-cadre n°25A05

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1 Objet du contrat.....	2
ARTICLE 2 Présentation des prestations objets du contrat.....	2
ARTICLE 3 Audit moyens mis en œuvre et respect des engagements du prestataire (Lot 1) :	4
3.1. Données d'entrée de l'audit « moyens »	4
3.2 Documents à vérifier et à collecter par l'auditeur dans le cadre de l'audit « moyens »	5
3.3. contrôles des produits et matériels sur place	5
3.4. Contrôle méthode et organisation :	6
3.5. Le rapport d'audit :	7
ARTICLE 4 Audit « qualité » sur site (LoT 1)	8
4.1. Données d'entrée de l'audit qualite	8
4.2. Déroulement de l'audit qualité :	9
4.2.1 Méthodologie de l'audit qualité.....	9
4.2.2 Outils de réalisation et d'enregistrement des audits :	10
4.3. Le rapport d'audit qualite	11
ARTICLE 5 Réunion rendu de l'AUDIT moyens ou qualite :	12
ARTICLE 6 : Mission d'expertise suite à un sinistre (LOT 1) :	12
6.1 Données d'entrées de la mission d'expertise suite a un sinistre :	12
6.2 DEROULEMENT DE LA MISSION D'EXPERTISE :	13
6.3 Rapport de mission :	13
ARTICLE 7 : Accompagnement d'une équipe de nettoyage interne sur un site de l'Université (LOT 2)	14
7.1 Descriptif des objectifs de la mission :	14
7.2 Données d'entrée de la mission :	15
7.3 Livrable de la mission :	16
Article 8 Mission d'optimisation des contrats de nettoyage (LOT 2)	16
8.1 Descriptif de la mission :	16
8.2 données d'entrées :	17
8.3 Livrable de la mission :	17

ARTICLE 9. Moyens mis en œuvre par le titulaire :	18
ARTICLE 10. Démarche Qualité du titulaire :	18
ARTICLE 11. Axes de progrès :	19
ARTICLE 12. Mise à disposition des rapports d'audits	19

ARTICLE 1 OBJET DU CONTRAT

L'université de Lorraine (UL) est implantée sur tout le territoire de la Lorraine, principalement dans les agglomérations de Nancy et de Metz, mais aussi à Thionville, en Moselle EST (Forbach, Sarreguemines, Saint-Avold) et dans les Vosges (Epinal et Saint-Dié). Le patrimoine immobilier de l'établissement rassemble 832 000 m² (SHOEN). Une partie de ces surfaces est nettoyée en interne, le reste est confié à des entreprises extérieures. Le présent contrat a pour objet de définir :

- des prestations d'audits de propreté au sein des locaux de l'université de Lorraine dont le nettoyage est assuré par des prestataires retenus dans le cadre d'appels d'offres, ou bien par des agents de l'Université (lot n° 1)
- des prestations d'AMO pour l'accompagnement et l'optimisation des prestations de nettoyage au sein de l'Université de Lorraine (lot n° 2).

Il est à noter que les cahiers des charges des marchés de prestations de nettoyage ont été rédigés à partir des normes AFNOR consacrées à ce domaine (X50 790, X50 791, X50 794-1, X50 794-2).

A titre informatif, sans que cela ne puisse engager l'Université, le montant estimé des prestations sur toute la durée du contrat est évalué à 260 000 € HT pour le lot 1 et 120 000 € HT pour le lot 2.

ARTICLE 2 PRESENTATION DES PRESTATIONS OBJETS DU CONTRAT

Les objectifs recherchés par l'Université pour ce contrat sont :

- La souplesse pour permettre à l'Université de programmer les audits qualité selon ses besoins et son budget.

- L'homogénéité et la rigueur dans les procédures de contrôle pour que les audits soient faits de la même façon sur tous les sites et pendant toute la durée du contrat pour permettre de réaliser des comparaisons entre sites et dans le temps.
- **L'impartialité et l'indépendance de l'auditeur qui intervient pour le compte de l'Université.** Celui-ci ne doit pas posséder de liens ou d'intérêts avec les sociétés de nettoyage qui interviennent sur les sites audités (pour éviter les conflits d'intérêts). Si le titulaire possède un intérêt quelconque avec l'une de ces entreprises, il en averti l'Université et expose les dispositions mises en œuvre pour garantir son impartialité. L'auditeur ne doit également posséder aucun liens ou intérêts tiers avec l'Université de Lorraine et ses personnels concernés par la réalisation des audits.
- La rigueur et le savoir-faire de spécialistes du nettoyage capables d'apporter un regard extérieur et des expertises.

Cinq types de commande sont possibles :

Pour le lot 1 :

- Audit « moyens » : centré sur l'évaluation des moyens mis en œuvre et le respect des engagements par les prestataires de nettoyage retenus par l'UL pour intervenir sur un site.
- Audit « qualité » : ayant pour objectif de mesurer la qualité des prestations sur site (soit suite à un audit qualité non conforme soit suite à une demande de la composante/Direction de l'Université de Lorraine).
- Mission d'expertise suite à un sinistre dû à une prestation de nettoyage des locaux concernés par le présent contrat.

Pour le lot 2 :

- Accompagnement d'une équipe de nettoyage interne sur un site de l'Université : destiné à l'appui du manager de l'équipe, analyse organisationnelle des équipes internes à l'Université, surfaces, calcul des surfaces et cadences, analyse des méthodes...

- Mission d'optimisation des contrats de nettoyage : parvenir à détecter des possibilités permettant de réduire les coûts de nettoyage, améliorer les conditions d'exécution des prestations, sans dégrader la qualité de service.

Ces commandes pourront être effectuées tout au long de la durée d'exécution du contrat.

ARTICLE 3 AUDIT MOYENS MIS EN ŒUVRE ET RESPECT DES ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE (LOT 1) :

L'audit « moyens » a pour objet de contrôler si tous les éléments matériels et l'organisation prévus par les contrats de nettoyage sont bien déployés.

La prestation consiste pour le titulaire à effectuer un contrôle sur site des moyens mis en œuvre par le prestataire de nettoyage concerné.

Le titulaire et la composante intéressée fixent d'un commun accord un calendrier d'intervention pour procéder aux audits.

A titre informatif, environ 148 audits « moyens » sont commandés par an par l'Université de Lorraine

3.1. DONNEES D'ENTREE DE L'AUDIT « MOYENS »

Pour préparer et réaliser son audit sur les moyens, le titulaire s'appuie sur les éléments suivants :

- Les CCTP (et leur annexe 1 « Documents contractuels particulier du lot concerné » le cas échéant) et CCAP (avec la liste des pénalités applicables) des contrats de nettoyage en vigueur à l'Université.
- L'offre retenue des prestataires de nettoyage (mémoire technique, etc.) et des documents contractuels dans lesquels figurent les engagements en termes de matériel et de volume horaire.
- Les résultats des contrôles qualité antérieurs le cas échéant (dont ceux réalisés en auto contrôle par l'entreprise de nettoyage).

- Le rapport de l'audit précédent le cas échéant et son plan d'action (si le site audité a déjà fait l'objet d'un audit par le titulaire du présent contrat).
- Le cahier de liaison (en consultation) pour connaître les problèmes rencontrés sur le site.
- Le résultat des horodatages sous la forme de volumes d'heures correspondant au temps de présence des personnels de l'entreprise de nettoyage (information anonyme). Dans certains contrats il est prévu que la société de nettoyage mette en place leur propre système de contrôle d'horaire et que ces données soient accessibles à l'UL et donc également à l'auditeur.

3.2 DOCUMENTS A VERIFIER ET A COLLECTER PAR L'AUDITEUR DANS LE CADRE DE L'AUDIT « MOYENS »

L'audit réalisé par le titulaire contrôle à minima la présence ou l'existence des éléments suivants :

- Le plan de prévention signé par toutes les parties.
- La liste du personnel du prestataire de nettoyage avec leurs fiches de postes et leurs horaires de travail.
- Les instructions individuelles de travail (traduction simplifiée des exigences du cahier des charges) mis à disposition par l'entreprise de nettoyage pour son personnel sur le site UL.
- Le plan de formation des personnels de l'entreprise de nettoyage intervenants sur le site UL.
- L'existence d'un cahier de liaison mis à disposition par l'entreprise de nettoyage sur le site UL.

3.3. CONTROLES DES PRODUITS ET MATERIELS SUR PLACE

Durant son audit sur les moyens, le titulaire du présent contrat contrôle à minima chacun des éléments suivants :

- Les matériels du prestataire de nettoyage présents sur le site (nombre, état, caractéristiques) au regard des engagements pris par le prestataire dans les documents contractuels. L'auditeur pouvant procéder ou faire procéder à des tests (après accord de l'entreprise de nettoyage).

- Les produits de nettoyage utilisés (quantité, dosage, stock, conformité avec les fiches produits contenues dans l'offre du titulaire, respect de l'obligation des éco labels...).
- Les moyens de dosage (dilution...) des produits de nettoyage utilisés par le personnel de l'entreprise de nettoyage.
- La capacité d'aspiration des aspirateurs mis à disposition par l'entreprise de nettoyage.
- L'état de fonctionnement de tout matériel nécessaire à la bonne réalisation des prestations de nettoyage (monobrosse, autolaveuse, chariot...).
- Les plannings des personnels de l'entreprise de nettoyage (Existent-ils ? Sont-ils à jour ? Sont-ils respectés ?).
- La programmation des prestations exceptionnelles (Sont-elles réalisées conformément aux plannings prévus et aux attentes du site ?).
- Les petits matériels et consommables de nettoyage (Sont-ils en quantité et qualité suffisantes ?).
- Les plages horaires d'intervention des personnels du prestataire de nettoyage (sont-elles conformes aux exigences fixées dans le contrat pour chaque site ?).
- Les consommables de sanitaires mis à disposition par l'Université (Sont-ils bien mis en place ?).
- L'utilisation de la cobotique si elle présente sur site. L'auditeur peut demander à la société de nettoyage les statistiques de surfaces réalisées quotidiennement par les machines pour mesurer leur utilisation. La formation des personnels et leur maîtrise de ces appareils sont également à évaluer.

3.4. CONTROLE METHODE ET ORGANISATION :

Outre les contrôles visuels et sur place, l'auditeur veille à analyser et évaluer a minima les aspects suivants :

- La formation du personnel de l'entreprise de nettoyage à l'emploi des matériels à sa disposition (sur la base de questions sur site ou de constats), notamment pour l'emploi de produits éco labellisés.

- L'organisation des équipes de l'entreprise de nettoyage (par secteur, rôle du chef d'équipe, mission des autocontrôles, suivi des incidents qualités, suivi des demandes contenues dans le cahier de liaison).
- Intervention du responsable de secteur selon les modalités contenues dans les documents contractuels du titulaire.
- Tout autre contrôle à l'initiative du titulaire du présent contrat sur l'organisation et la méthodologie employée par l'entreprise de nettoyage.

3.5. LE RAPPORT D'AUDIT :

Chaque audit fera l'objet d'un rapport rassemblant les pièces étudiées, les constats réalisés (possiblement les photos prises) et synthétisant les analyses et conclusions de l'auditeur.

Ce rapport devra être transmis à la composante concernée et à la Direction de la Logistique interne **au maximum trois semaines calendaires** après la fin de l'audit. Tout retard dans cette transmission sera susceptible de faire l'objet de pénalités prévues au CCAP.

Chaque rapport comportera au minimum les éléments suivants :

- Identifiant de l'audit (Site audité, date, nom(s) auditeur(s), personnes présentes lors de l'audit (UL et prestataire de nettoyage).
- Liste des contrôles effectués (constats, pièces...)
- Ecart constatés (en plus ou en moins) par rapport aux exigences du marché de nettoyage concerné à l'Université de Lorraine et aux engagements du titulaire du marché de nettoyage.
- La liste des écarts pouvant conduire à l'application de pénalités prévues aux CCAP et le montant des pénalités qui en résulte.
- Les recommandations d'amélioration avec la liste des actions correctives préconisées et les axes de progrès prioritaires.
- Les réponses apportées par l'entreprise de nettoyage suite à l'audit précédent, le cas échéant.

- Les conclusions de l'auditeur avec une note synthétique indiquant le résultat global de l'audit sur la base de la méthode d'évaluation proposée par le titulaire dans son mémoire technique.

A noter, l'audit moyens vise à vérifier l'adéquation des matériels mis en place sur chaque site et les surfaces et natures de sols. L'objectif est de vérifier que toutes les conditions sont réunies pour que l'entreprise de nettoyage puisse délivrer la qualité de service attendue par l'Université de Lorraine.

Lors d'un éventuel audit moyens suivant, l'examen des suites données par le prestataire de nettoyage aux remarques et demandes d'action contenues dans le précédent rapport seront examinées et les résultats des actions correctives évaluées par le titulaire du présent contrat.

Des pénalités pourront être appliquées au prestataire de nettoyage à la suite de ces contrôles.

ARTICLE 4 AUDIT « QUALITE » SUR SITE (LOT 1)

Les audits « qualité » sont destinés à évaluer les résultats des prestations de nettoyage effectués dans le cadre des marchés publics de prestation de nettoyage lancés par l'Université de Lorraine.

Les dates d'interventions sur plusieurs sites peuvent être regroupées pour en réaliser plusieurs sur une journée afin de limiter les frais de déplacements des auditeurs.

L'Université planifie avec le titulaire du présent contrat ses dates d'intervention sur l'année.

A titre informatif, environ 146 audits « qualité » sont commandés par an par l'Université de Lorraine.

4.1. DONNEES D'ENTREE DE L'AUDIT QUALITE

Chaque audit « qualité » sur les résultats réalisés par le titulaire du présent contrat se prépare et se conduit à partir des éléments suivants :

- Les CCTP (et leurs annexes le cas échéant) des marchés de nettoyage lancés par l'Université

- Les gammes opératoires et grilles de seuils d'acceptabilités du site concerné.
- L'offre retenue du prestataire de nettoyage (mémoire technique, etc.) et les documents contractuels dans lesquels figurent les engagements en termes de matériel et de volume horaire dans la limite de ce que la réglementation permet de transmettre.
- Les résultats des contrôles qualités antérieurs (dont ceux réalisés en auto contrôle par l'entreprise de nettoyage).
- Le rapport de l'audit précédent et son plan d'action (si le site audité a déjà fait l'objet d'un audit).
- Le cahier de liaison (en consultation) pour connaître les problèmes rencontrés sur le site UL.
- Les éventuels mails, courriers, notes ou tout autre document portant sur la qualité des prestations de nettoyage effectués sur le site concerné afin que l'auditeur possède une connaissance actualisée de problèmes existants avec le prestataire de nettoyage.
- Les CCAP des marchés de nettoyage, avec notamment la liste des pénalités applicables.
- Manuel qualité de l'entreprise de nettoyage (si elle en possède un).

4.2. DEROULEMENT DE L'AUDIT QUALITE :

4.2.1 METHODOLOGIE DE L'AUDIT QUALITE

Le déroulement de l'audit « qualité » reprend la méthodologie proposée dans les CCTP des marchés de prestation de nettoyage lancés par l'Université. Celui-ci comprend les étapes suivantes (a minima) :

- Détermination des zones de contrôle, du choix du niveau de qualité souhaité et de l'effectif de l'échantillon à contrôler.
- Application zone par zone de la grille de contrôle et de la grille de seuils d'acceptabilité correspondantes.
- Compilation des résultats dans la grille bilan de contrôle telle que présentée dans les CCTP des marchés de prestation de nettoyage.
- Tout autres points proposés par l'auditeur selon sa méthodologie et validés par l'Université de Lorraine.

Les contrôles sont contradictoires. Le prestataire de nettoyage est prévenu au plus tard la veille du contrôle avant midi, pour qu'une personne le représentant soit présente lors de l'audit.

En cas d'absence d'un représentant de l'entreprise, l'audit est maintenu et le résultat est transmis à la société de nettoyage pour qu'elle puisse y formuler ses remarques. L'objectif est de pouvoir auditer un site tel qu'il est normalement et non tel qu'il est après une opération exceptionnelle de dernière minute menée par le prestataire de nettoyage visant à en améliorer l'image du site dont il assure le nettoyage.

Les locaux sont choisis de manière aléatoire, en début d'audit par les représentants du titulaire du présent contrat ou de l'Université.

A l'issue du contrôle des locaux, le bilan du contrôle est effectué avec le report de chaque note et l'indication de la conformité ou non correspondant à chaque local ou circulation.

A l'issue de cette phase un indice de propreté générale (IPG) est calculé.

Durant l'audit seront également vérifiés :

- La tenue du cahier de liaison.
- La quantité, l'état et le niveau des approvisionnements des consommables sanitaires.
- La bonne adéquation entre la nature des surfaces à nettoyer et le choix des produits utilisés par l'entreprise de nettoyage ainsi que leur processus d'application.
- D'autres points de contrôle à l'initiative de l'auditeur, validés par l'Université de Lorraine.

4.2.2 OUTILS DE REALISATION ET D'ENREGISTREMENT DES AUDITS :

Pour faciliter la tenue de ces audits et garantir la fiabilité des résultats, le titulaire doit être en mesure d'assurer le suivi et la traçabilité des audits. Si un outil informatique est utilisé, il doit intégrer les grilles de contrôle correspondantes au marché concerné, de seuils d'acceptabilité de l'Université de Lorraine et correspondre à la méthodologie de la norme AFNOR FX 794 -1 et 2.

Une consultation des résultats doit être possible à l'issue de l'audit et rester consultable ensuite afin de pouvoir mesurer les évolutions. Enfin, une présentation de l'ensemble des résultats des audits menés sur les sites de l'Université doit être consultable (au niveau central et pour chaque site).

4.3. LE RAPPORT D'AUDIT QUALITE

Chaque audit « qualité » fera l'objet d'un compte rendu écrit faisant la synthèse des contrôles effectués, des points de vigilances ou de non-respect du cahier des charges et comprendra systématiquement les points à améliorer, les actions à mener avec des objectifs de progrès.

Ce rapport devra être transmis à la composante et la Direction de Logistique Interne ayant passé la commande **au maximum trois semaines calendaires** après réalisation de l'audit. Tout retard dans cette transmission sera susceptible de faire l'objet de pénalités prévues au CCAP.

Devra au minimum figurer dans chaque rapport d'audit :

- Identifiant de l'audit (Site audité, date, nom(s) auditeur(s), personnes présentes lors de l'audit (UL et prestataire de nettoyage).
- Les fiches de contrôles signées par les personnes présentes lors de l'audit (si l'audit est réalisé sur support papier).
- Ecart constatés (en plus ou en moins) par rapport aux exigences des documents contractuels des marchés de prestation de nettoyage en vigueur à l'Université de Lorraine,
- La liste des écarts pouvant conduire à l'application de pénalités prévues aux CCAP des marchés de prestation de nettoyage en vigueur à l'Université de Lorraine et le montant des pénalités qui en résulte.
- Les recommandations d'amélioration avec la liste des actions correctives préconisées.
- Les résultats et réponses apportées par le prestataire de nettoyage suites aux contrôles précédents (bilan effectué en début d'audit).
- Un document synthétique retraçant l'évolution dans le temps des résultats obtenus sur le site (courbes, graphiques...).

S'il y a lieu, des pénalités seront ensuite calculées en application des CCAP des marchés de prestation de nettoyage et de l'IPG (Indice de propreté générale) ou portant sur d'autres écarts prévus dans le CCAP.

ARTICLE 5 REUNION RENDU DE L'AUDIT MOYENS OU QUALITE :

En cas de besoin ou de problèmes importants rencontré sur un site, les rapports d'audits pourront alors l'objet d'une présentation orale.

La présentation comprendra une analyse dans le temps de l'évolution de la qualité de la prestation de nettoyage afin de déceler les tendances (dégradations ou amélioration de la prestation de nettoyage), la présentation du rapport d'audit, un état des lieux sur l'avancement des prestations ponctuelles commandées et le respect des engagements contractuels.

Pourra être intégré à ces réunions qualité le commentaire de l'audit réalisé sur les moyens mis en œuvre par le prestataire.

Ces réunions se déroulent dans les locaux de l'Université de Lorraine. Le titulaire du présent marché en assure la convocation et le compte rendu. Les dates et lieux de tenue de ces réunions seront déterminés d'un commun accord entre le titulaire du présent contrat et l'Université de Lorraine.

ARTICLE 6 : MISSION D'EXPERTISE SUITE A UN SINISTRE (LOT 1) :

Dans le cadre de la réalisation du nettoyage des locaux, il arrive parfois que des sinistres se produisent en particulier concernant les sols, mais aussi les mobiliers, les sanitaires...

Ces dommages causés au patrimoine de l'Université doivent être réparés. Or, les causes ayant provoqué le sinistre peuvent être complexes et multiples ce qui rend trouble l'établissement de la chaîne de responsabilités.

L'université de Lorraine peut dans ces cas particuliers faire appel au titulaire pour qu'il réalise une mission d'expertise.

6.1 DONNEES D'ENTREES DE LA MISSION D'EXPERTISE SUITE A UN SINISTRE :

La composante / Direction de l'Université de Lorraine transmet à l'appui de son bon de commande les éléments suivants :

- Le descriptif des attentes de la composante / Direction de l'UL indiquant la nature du problème, sa localisation, l'entreprise de nettoyage intervenant sur le site et tous les documents relatifs au sinistre (constat, rapports, mail...).
- La date attendue pour le rendu du rapport d'expertise.
- Le nom et les coordonnées de l'interlocuteur désigné par la composante / Direction de l'UL.
- Les renseignements techniques nécessaires (fiche technique des sols...).
- D'autres éléments que le titulaire souhaite voir systématiquement fournis.

6.2 DEROULEMENT DE LA MISSION D'EXPERTISE :

La composante intéressée par la prestation contacte le titulaire. Ils déterminent d'un commun accord un planning prévisionnel de réalisation de mission. Le titulaire organise sa venue sur site en convoquant à ses frais les personnes de son choix (membres de l'entreprise de nettoyage, spécialiste des produits de nettoyage, spécialiste / fabricant des sols ou autres éléments...).

Le titulaire effectue les constats, prélèvements, photos, analyses qu'il juge nécessaire. En cas d'engagement de coût supplémentaire pour des analyses, le prestataire demande son accord à la composante / Direction de l'Université de Lorraine avant toute commande ferme.

L'établissement de la chaîne causes/effets est au centre de cette démarche. Elle doit permettre de comprendre de façon claire et aussi sûre que possible les causes du sinistre analysé.

Le second volet essentiel de la mission d'expertise est la proposition de mise en œuvre d'une solution permettant de rétablir la situation ante sinistre.

6.3 RAPPORT DE MISSION :

A l'issue de sa mission, le titulaire rédige un rapport qui présente au minimum :

- Le rappel de la demande,

- L'ensemble de documents utilisés,
- La liste des personnes consultées,
- Les résultats des tests, constats effectués,
- Les photos du sinistre et des éventuels tests,
- Les conclusions de l'auditeur sur les causes du sinistre,
- Les préconisations sur les suites à donner et sur les responsabilités des différents acteurs.

Ce rapport devra être transmis à la composante, au prestataire de nettoyage concerné et à la Direction de la Logistique Interne ayant passé la commande au maximum trois semaines après la réalisation de l'audit. Tout retard dans cette transmission sera susceptible de faire l'objet de pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 7 : ACCOMPAGNEMENT D'UNE EQUIPE DE NETTOYAGE INTERNE SUR UN SITE DE L'UNIVERSITE (LOT 2)

7.1 DESCRIPTIF DES OBJECTIFS DE LA MISSION :

L'université de Lorraine gère le nettoyage d'une partie importante de ses surfaces (environ 265 000 m²) avec ses propres agents (145 personnes).

Afin de renforcer la professionnalisation de ses équipes, l'université est amenée à diligenter des missions d'analyse de l'organisation.

Cette mission s'effectue sur commande de la direction de la Logistique Interne et après accord de la composante concernée.

Cette action doit s'accomplir en lien étroit avec le responsable du service d'agents de nettoyage de la composante et l'aider dans sa mission en vue d'optimiser l'organisation de la fonction nettoyage de son site qui peut intégrer une partie en externalisation.

L'auditeur devra se rendre sur place et collecter les informations les plus complètes possible sur la situation.

- Nombre de personnels de l'université réalisant des tâches d'entretien
- Surfaces traitées par agent avec cartographie fine de chaque secteur par agent
- Cadences en m²/h pour chaque agent

- Evaluation des méthodes de travail et de la connaissance des techniques de nettoyage par les agents.
- Autres tâches dévolues à ces agents.
- Evaluation de la pertinence de l'externalisation mis en place et de son articulation avec la gestion internalisée.
- Evaluation de la performance de la cobotique si le site en emploie et estimation de l'intérêt d'en déployer s'il n'y en pas.
- Autres éléments spécifiques au site à prendre en compte

Sur la base de ce diagnostic, l'auditeur doit déterminer des scénarii d'organisation en proposant des modifications possibles de périmètres, de méthodes, de niveau d'externalisation si le site est en gestion mixte interne / externe (pertinence des secteurs confiés à prestataire externe).

L'objectif est d'aboutir à une organisation cible acceptée par tous qui conduit à l'atteinte du niveau de qualité de service recherché et à l'optimisation des moyens mis en œuvre par l'université.

L'un des axes essentiels de ces missions en plus du diagnostic est de faire prendre conscience au responsable des équipes de nettoyage (parfois non issu de ces métiers) des enjeux liés à la réorganisation, de l'aider à construire un tableau de pilotage de cette activité en lui indiquant les ratios de références notamment en matière de cadence. L'action doit rechercher un effet durable dans le temps par l'acceptation de changement de pratique et le recours à des outils de pilotage adaptés.

Ce travail basé sur l'écoute des agents de nettoyage doit être mené de façon à les rassurer, il s'agit d'une mission d'appui et non de contrôle et la réussite de ces audits est basée sur l'adhésion des acteurs et sur la dynamique de progrès enclenchée ensuite.

L'auditeur expose également dans son rapport les besoins de formation qu'il a détectés et qui feront l'objet d'une transmission au service de formation continue en vue d'une intégration dans son plan annuel de formation.

En plus de la qualité du diagnostic et de la créativité sur les solutions proposées, la réussite de ces missions se mesure à la capacité de l'auditeur à fédérer les acteurs autour d'une démarche de service rénovée et auquel chacun peut adhérer pour rendre le meilleur service possible.

7.2 DONNEES D'ENTREE DE LA MISSION :

La Direction de la logistique fournira à l'auditeur le nom du responsable à accompagner qui sera le premier interlocuteur de l'auditeur.

Une fiche de synthèse regroupant les données clés de l'équipe de nettoyage :

- Liste des agents de nettoyage UL avec la masse salariale globale
- Les surfaces nettoyées en interne (mais à actualiser durant le diagnostic).
- Les surfaces éventuellement nettoyées en externe avec le coût du marché en vigueur, le nombre d'heures et la cadence du prestataire.
- Les équipements du site (par exemple machine à eau ozonée, laverie...)
- Les formations déjà réalisées pour les agents en place
- Les méthodes de travail spécifiques (méthode par pré imprégnation...).

L'auditeur se verra également fournir les études, audits nettoyage... qui concernent ce site et qui seraient disponibles.

7.3 LIVRABLE DE LA MISSION :

L'auditeur devra transmettre un rapport synthétique le plus complet possible sur le diagnostic de la situation rencontrée, les scénarii d'organisation qu'il propose avec leurs impacts.

Ce rapport devra à la fois présenter la situation au moment de l'audit et décrire très précisément les changements qui pourraient être apportés (modification des périmètres des agents ou des prestataires externes, transformations des méthodes de travail, réorganisation des horaires...).

Ce rapport fera l'objet d'une présentation par l'auditeur avec la composante concernée dont le responsable de l'équipe nettoyage, un représentant de la DRH, de la Direction du Budget et de la Direction de la Logistique Interne.

ARTICLE 8 MISSION D'OPTIMISATION DES CONTRATS DE NETTOYAGE (LOT 2)

8.1 DESCRIPTIF DE LA MISSION :

L'université de Lorraine cherche à optimiser ses dépenses, or, sur certains contrats de nettoyage, il apparaît que des marges sont réalisables dans

l'exécution afin d'alléger le montant de la facture sans dégrader la qualité de service.

Le prestataire de conseil pourra donc être missionné par l'Université pour examiner sur un site les nouvelles conditions dans lesquels le contrat pourrait se dérouler afin d'en ajuster le coût. Cette analyse devra prendre en compte les éléments de terrain constatés (utilisation des bâtiments plus ou moins intensives par exemple suite au télétravail), recherche de nouveaux calendriers d'intervention ou de méthode de travail susceptibles d'accroître l'efficacité de l'ensemble... L'objectif est de rechercher des marges d'amélioration qui conduisent à une économie de moyen sans dégrader la qualité de service.

8.2 DONNEES D'ENTREES :

- L'offre retenue des prestataires de nettoyage (mémoire technique, etc.) et des documents contractuels dans lesquels figurent les engagements en termes de matériel et de volume horaire, les plannings d'intervention...
- Les résultats des audits nettoyage permettant de détecter d'éventuelles possibilités d'allègement des gammes opératoires.
- Les retours des utilisateurs du site et des équipes de nettoyage notamment concernant l'utilisation réelle des locaux.
- Les moyens mécanisés installés (dont la cobotique).
- Les méthodes de travail (planning.)

L'auditeur devra prendre l'attache des personnels UL sur site et de la société de nettoyage pour voir ensemble les pistes d'amélioration / ajustement possible, réaliser le cas échéant des tests pour s'assurer de la faisabilité des propositions et de leurs conséquences sur l'état de propreté du site.

8.3 LIVRABLE DE LA MISSION :

L'auditeur devra fournir à l'UL tous les éléments permettant de finaliser un avenant avec la société de nettoyage destiné à ajuster le forfait, les tâches à réaliser, l'organisation de travail... Ce projet d'avenant doit permettre de définir les moyens à engager (volume horaires, l'organisation, les nouvelles gammes opératoires, la liste des lieux dont la fréquence de nettoyage va varier). Sur cette

base un nouveau forfait sera négocié avec la société de propreté et un avenant fixant le nouveau tarif ainsi que les nouvelles conditions d'exploitation sera rédigé par l'Université pour rendre contractuel ces ajustements.

Le livrable servant de base à la rédaction d'un avenant entre l'UL et la société de nettoyage en charge du site, il devra donc être le plus précis et complet possible.

ARTICLE 9. MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE :

Pour mener à bien ses missions d'audit ou d'expertise, le titulaire mobilise son personnel (avec la compétence et l'expérience requise), son savoir-faire acquis au fil de ses recherches dans le domaine et/ou de son expérience dans cette activité et ses appareils de contrôle nécessaires à la mesure de la qualité des prestations de nettoyage (Echelle de gris fournie par l'Université de Lorraine...).

En cas de changement durant l'exécution du contrat, le titulaire présente à l'Université de Lorraine ses propositions de remplacement en veillant à offrir un choix d'auditeur ayant un niveau de formation et expérience dans ce domaine comparable à l'offre initial.

Le titulaire peut s'entourer d'experts métiers (fabricant de sols, de produits de nettoyage...) pour l'aider dans ses missions et enrichir ses diagnostics.

La qualité de rigueur dans l'analyse est primordiale dans cette mission. Le titulaire veille ainsi à former chacun de ses auditeurs au respect des procédures définies par son manuel d'audit et des éléments de méthodologie contenus dans les CCTP des marchés de nettoyage de l'Université de Lorraine.

ARTICLE 10. DEMARCHE QUALITE DU TITULAIRE :

Intervenant dans un domaine centré sur le contrôle qualité, le titulaire possède lui-même une démarche qualité garantissant le bon fonctionnement de ses processus.

Le titulaire transmet à l'Université de Lorraine copies des pages de son manuel qualité relative à ses missions d'audit et d'expertise s'il en possède un ainsi que ses éventuelles certifications et l'informe en cours de marché de tout

changement dans ce domaine (perte ou acquisition de nouvelles certifications...).

ARTICLE 11. AXES DE PROGRES :

Fort de son savoir-faire et de son expérience, le titulaire du marché présente à l'Université de Lorraine des propositions d'amélioration du dispositif de contrôle mis en place par l'université de Lorraine pour garantir une qualité de service optimale dans le domaine des prestations de nettoyage afin de le rendre plus efficient encore et plus apte à garantir l'atteinte de ces objectifs sur le long terme.

Il analyse en particulier les axes d'amélioration portant sur les produits de nettoyage utilisés et les méthodes employées pour garantir à long terme la qualité de service. En cas de besoin, il fait des propositions d'amélioration de la gamme de produits ou des méthodes.

ARTICLE 12. MISE A DISPOSITION DES RAPPORTS D'AUDITS

Il est fortement souhaité que tous les rapports d'audit soient consultables et téléchargeables depuis un site web géré par le titulaire du présent contrat. L'accès à ces rapports étant confidentiel, il devra être limité par un mot de passe donné aux seuls agents de l'Université.