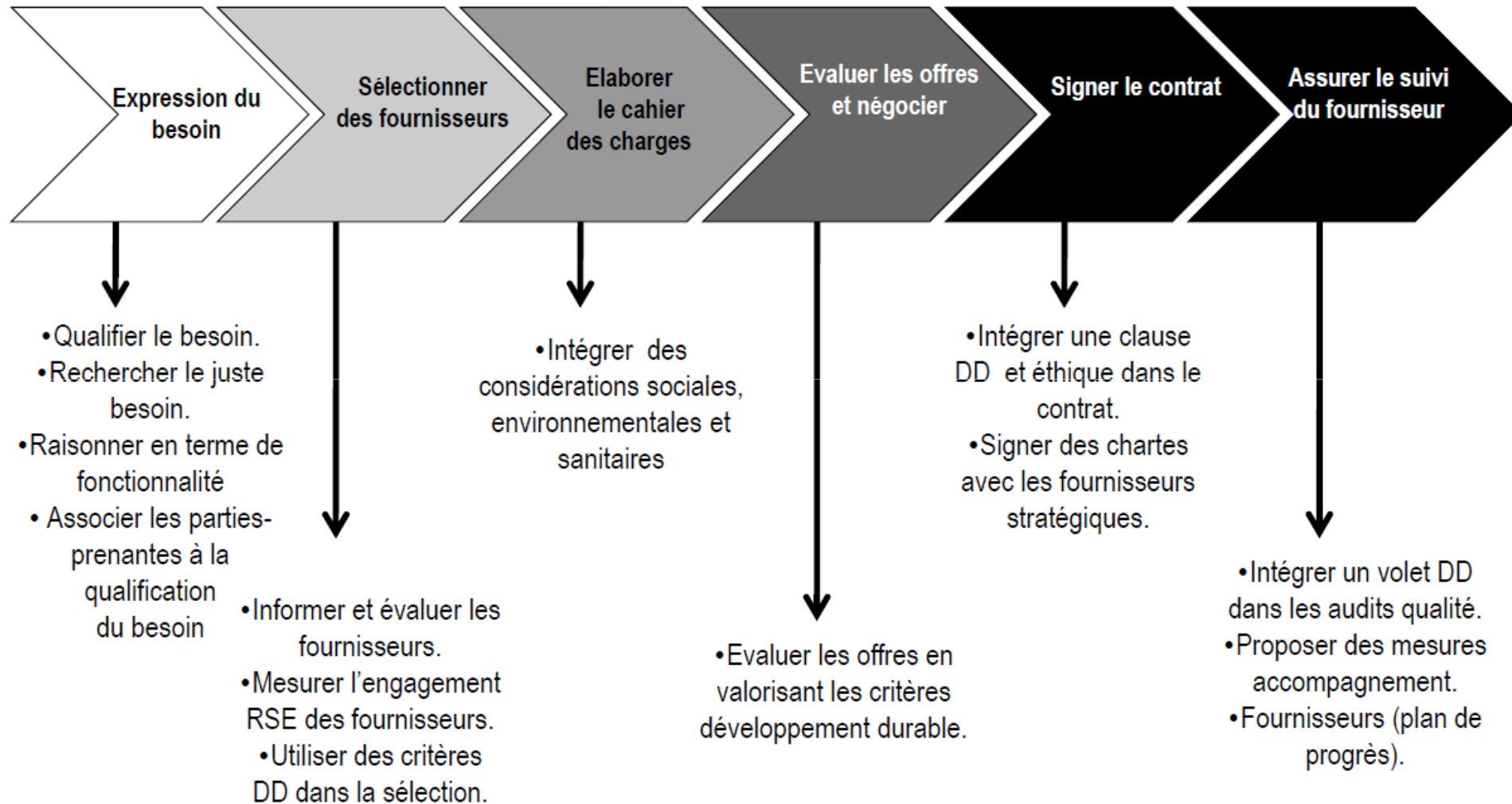


# ACHATS RESPONSABLES ATELIER N°1

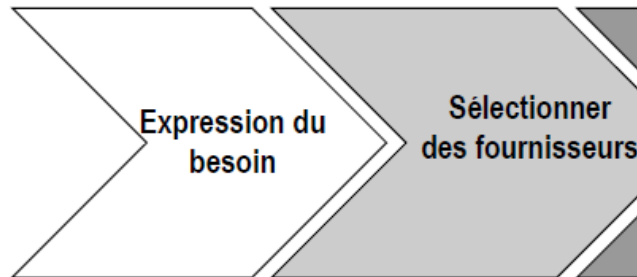
**Comment intégrer le développement durable dans un marché de service ?**

**Exemple d'un marché de propreté – AOE Service**

# Démarches réalisées



# Démarches réalisées



- Qualifier le besoin.
- Rechercher le juste besoin.
- Raisonner en terme de fonctionnalité
- Associer les parties-prenantes à la qualification du besoin

- Informer et évaluer les fournisseurs.
- Mesurer l'engagement RSE des fournisseurs.
  - Utiliser des critères DD dans la sélection.

Démarches DD clients
<ul style="list-style-type: none"> <li>• systèmes de dosage automatique</li> <li>• l'organisation de la structure gestionnaire ( suivi du contrat), des moyens humains ( structure de l'équipe, encadrement, qualification, expérience, polyvalence), de la réactivité ,</li> <li>• produits répondant aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent</li> <li>• Prise en compte des réclamations clients et existence d'une procédure de traitement</li> <li>• X % du temps total du travail à des travailleurs handicapés reconnus, ou demandeurs d'emploi de longue durée, des bénéficiaires du revenu minimum d'insertion, des jeunes ayant un faible niveau de formation ou n'ayant jamais travaillé.</li> <li>• Pertinence des plans de progrès mis en place chez des clients</li> <li>• Tf et Tg sur 3 ans secteur nettoyage : TF = 36,01 et TG = 2,71</li> <li>• plan de formation des employés,</li> <li>• le turn-over des agents,</li> <li>• la fourniture et le niveau des équipements industriels mis à disposition par l'entreprise aux agents d'entretien,</li> <li>• la satisfaction clients via la stabilisation des contrats (maintien du renouvellement)</li> </ul>
Nbre inspecteur
Nbre salariés
Nbre chefs d'équipe
ratio salariés/chef équipe
ratio client/inspecteur
ratio CA/inspecteur
Certifications de l'agence
Taux de fidélisation clients France en 2009 (%),agence(%)

AOE restreint

→ Analyse de candidature

+ Positionnement de l'entreprise vis-à-vis des certifications :  
ISO 9000, ISO 14001, OHSAS, ISO 18 001  
ou équivalent (fournir des justificatifs)

# Trois grands types de critères d'analyse

	Critères	%
1- TECHNIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>-Adéquation entre l'organisation technique proposée et le besoin</li><li>-Moyens techniques mis en œuvre (nbre aspirateurs, auto-laveuses, machines à laver...)</li></ul>	40 %
2- QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"><li>-Gestion des réclamations clients</li><li>-Gestion des compétences des personnels (formation,...)</li><li>-Démarche éco responsable (écolabels, produits rechargeables, conso eau et énergie...)</li><li>-Responsabilité sociétale (formation à l'alphabétisation, politique embauche travailleurs handicapés, RMIstes et bas niveau de qualification..)</li><li>-Plan de progrès</li><li>-Politique de sécurité</li></ul>	30 %
3- COUT	Coût global et révision des prix	30 %

# Critères de qualité

Critères	Critères d'analyse
1. Gestion des réclamations clients	-Pertinence de la procédure des réclamations clients et existence d'une procédure de traitement
2. Gestion des compétences des personnels (formations réalisées ou prévues pour les intervenants affectés)	-Taux de masse salariale dédiée et accompagnement à la formation propre au contrat -
3. Démarche éco-responsable (qualité, environnement/devpt durable, plan de progrès)	-Proportion de produits répondant aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent -Proportion de produits rechargeables utilisés -Consommation en eau et énergie des matériels utilisés -Avantages des méthodes de nettoyage employées (nuisances sonores, utilisation des locaux, économies d'eau et d'énergie)
4. Responsabilité sociétale	-Formation à l'alphabétisation des personnels analphabètes ou illettrés dédiés au marché -Politique d'embauche pour ce marché travail consacré à des travailleurs handicapés, ou recrutement de demandeurs d'emploi longue durée, bénéficiaires du RMI, de jeunes à bas niveau de qualification ou n'ayant jamais travaillé
5. Plan de progrès proposé	-Pertinence des plans de progrès
6. Politique sécurité et résultats sur 3 ans	-Actions à mettre en place sur le site

# Analyse de deux offres: 1. Gestion des réclamations clients

Rappel du critère:

Pertinence de la procédure des réclamations clients et existence d'une procédure de traitement

## Le Meilleur des Offres

**-Distinction** entre **réclamations courantes (verbales)** et **les réclamations écrites à l'agence** - dans les 2 cas, une procédure est proposée

-Un cahier de liaison est aussi proposé pour suivre les reprises et pour le traitement des demandes suppl. (Tx hors contrat )

-Responsable joignable sur portable **7/7**

-Procédure réclamation clients

-Suivi qualité informatique

-Une table ronde une fois/an

-Un audit qualité avec pers qualité extérieur par an prévu.

## Analyse de deux offres: 2. Gestion des compétences

Rappel des critères:

-Accompagnement formation propre au contrat

### Le Meilleur des Offres

-Accord GPEC afin d'accompagner les agents

-De 2,6 % à 2,8% de la masse salariale consacrée à la formation

-Évolution des qualifications entre 2003 et 2010 fourni pour les agents

-Prévisions de formation pour 2011:

Formation encadrement : 133h

**Formation agents titulaires : 43h**

Formation remplaçants : 17h



## Analyse de deux offres: 3. Démarche Eco-responsable

Rappel des critères:

- Proportion de produits répondant aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent
- Proportion de produits rechargeables utilisés
- Consommation en eau et énergie des matériels utilisés
- Avantages des méthodes de nettoyage employées

### Le meilleur des Offres

-**10 produits labellisés**, seul le désinfectant utilisé n'est pas labellisé - engagement de respecter REACH

-Engagement de l'agence pour obtenir la certification ISO14001 en 2011

-Sacs 30 l ou 110 L biodégradables et 100 % compostables

-Nouvelles méthodes de nettoyage : **méthode pré-imprégnation** qui divise par 4 la consommation d'eau (lingettes pré-imprégnée, pulvérisateur à embout mousse), auto laveuses qui permettent de nettoyer les sols sans apport de produits chimiques, système H2O (eau ionisée pour les nettoyages des sols sans chimie), système "Ecoflex" lié au matériel, vitrerie sans produits chimiques: **nettoyage des vitres à l'eau pure** avec utilisation d'un système de filtration de l'eau pour se rapprocher d'une eau distillée, centrale de dilution pour un dosage précis des grosses et petites quantités.

Mise en place de **doseurs de produits**: "le plonge" pour les grands récipients et le "meludose" pour les petits, permettant la recharge des flacons, économie sur le produit et sur la quantité d'emballage.

-Proposition de fiche de dysfonctionnement pour remontée des anomalies bâtiment

-Engagement dans le développement durable

-**Diminution des nuisances sonores**

-Appréciation des exemples d'affichage sur les économies d'énergie, eau, traitement des déchets, 5S...

## Analyse de deux offres: 4. Responsabilité sociétale

Rappel des critères:

- Formation à l'alphabétisation des personnels dédiés au marché
- Sur notre marché, pourcentage du temps global du travail consacré à des travailleurs handicapés, ou recrutement de demandeurs d'emploi longue durée, bénéficiaires du RMI, de jeunes à bas niveau de qualification ou n'ayant jamais travaillé

### Le meilleur des Offres

Alphabétisation:

- Partenariat avec l'**organisme Orthogagne** pour un perfectionnement oral et écrit des agents qui le souhaitent.
- Plan de formation 2011 prévu axé sur ISO14001 avec alphabétisation sur volontariat + prévision de temps pour l'alphabétisation

Insertion:

Signature d'une convention de partenariat avec AGEFIPH, dans le cadre de l'ouverture d'emploi aux **personnes handicapées**.

- Aide à l'insertion: pour le marché, politique d'embauche de chômeur longue durée avec embauche CDD à la suite et un contrat en alternance niv maîtrise.

-Accord pour **favoriser l'emploi des jeunes (apprentissage), des seniors**, faciliter la mobilité interne

- Accès à une mutuelle pour les employés et leur famille.

## Analyse de deux offres: 5. Plan de progrès

Rappel des critères:  
Pertinence des plans de progrès

### Le meilleur des Offres

**Axe de progrès Économique chiffré**  
**Axe de progrès Sociétal**  
**Axe de progrès Environnemental**

## Analyse de deux offres: 6. Politique sécurité

Rappel des critères:

-Actions à mettre en place sur le site

### Le meilleur des Offres

-Mise en place de la **politique sécurité**

Politique sécurité mise en place à travers des **fiches de sécurité**

**Formation** du personnel à la sécurité

# Suivi du fournisseur: évaluation annuelle

1. CRITÈRES GÉNÉRAUX				
1.1. SANTE FINANCIERE				
1.1.1.	Croissance chiffre d'affaires	1		0
1.1.2.	Performance (résultat/CA)	1		0
1.1.3.	Rentabilité	1		0
1.1.4.	Indépendance financière	1		0
1.1.5.	Aisance trésorerie	1		0
1				
1.2.1.	Dépendance vis-à-vis du client	1		0
2				
1.3.1.	Connaissance & pratique du secteur concerné	2		0
2. DÉLAI / LOGISTIQUE				
2.1. PERFORMANCES				
2.1.1.	Réactivité et flexibilité	5		0
2.1.2.	Respect des quantités commandées	5		0

3. QUALITÉ				
3.1. SYSTEME				
3.1.1.	Qualité	1		0
3.1.2.	Environnement	1		0
3.1.3.	Sécurité	1		0
3.2.				
3.2.1.	Conformité produit/prestation	15		0
3.2.2.	Respect des exigences documentaires	3		0
3.2.3.	Respect des exigences Hygiène-Sécurité	1		0
3.2.4.	Actions mises en œuvre sur la réduction de l'empreinte environnementale (environnement)	1		0
3.2.5.	Actions mises en œuvre pour augmenter l'emploi des précaires (sociétal)	1		0
4. COÛT				
4.1.	Transparence des coûts	3		0
4.2.	Compétitivité	5		0

Note : Insuffisant 0 Améliorable 1 Adapté 2 0  
**TOTAL 0.0**