

Conseil départemental



Haut-Rhin

**AUDIT des FONCTIONS
ENTRETIEN – MAINTENANCE –
RESTAURATION & ACCUEIL
dans les collèges du Haut-Rhin**

*Etude de mars 2017 à février 2018
dans les 57 collèges*

RAPPORT

Juin 2018

Table des matières

PREAMBULE	4
A. Contexte.....	4
B. Rappels des objectifs	5
I. SYNTHÈSE DE L'AUDIT	6
A. Principaux constats	6
1. Comparaison des ressources humaines collèges/ collectivité	6
1.1 Effectifs et masse salariale	6
1.2 Pyramide des âges	8
1.3 Absentéisme	8
1.4 Conditions de travail – santé et sécurité	9
1.5 Formation	9
2. Comparaison des missions sur l'ensemble des collèges haut-rhinois	10
B. Propositions d'amélioration du pilotage des ATC	12
1. Points forts et recommandations issus des constats	12
2. Focus sur le nettoyage des locaux	13
2.1 Harmonisation des pratiques (référentiel de niveau de service).....	14
2.2 Détermination des effectifs cibles	14
II. DIAGNOSTIC OPERATIONNEL DE L'EXISTANT 2017	16
A. Les compétences respectives du Département et des collèges.....	16
1. Les ressources humaines	16
1.1 La gestion administrative des recrutements, des carrières et des formations	16
1.2 La gestion des recrutements, des absences et des remplacements.....	16
2. L'autorité fonctionnelle	17
2.1 L'organisation du temps de travail.....	17
2.2 Le management et les consignes/ procédures.....	18
3. La gestion de la vie au travail (santé et sécurité).....	18
4. Les relations avec les services du Conseil départemental.....	19
B. Diagnostic opérationnel sur les 57 collèges départementaux	21
1. Méthodologie.....	21
2. Approche qualitative de l'opérationnalité des ATC	21
2.1 Cartographie de l'activité « Accueil ».....	22
2.2 Cartographie de l'activité « Maintenance »	22
2.3 Cartographie de l'activité « Entretien/ nettoyage des locaux »	25
2.4 Cartographie de l'activité « Restauration et hébergement »	28
2.5 Focus sur les activités autres	30
C. Constats détaillés du diagnostic opérationnel	32
1. Points forts.....	32
2. Points faibles et améliorations proposées	33
III. BILAN SOCIAL - INDICATEURS RH COLLEGES 2016	37
1. Effectifs	37
1.1 Effectifs des agents titulaires	37
1.2 Effectifs des agents non titulaires	38

1.3 Effectifs des autres personnels.....	39
1.5 Turn over.....	39
1.4 Travailleurs handicapés	40
1.5 Pyramide des âges	40
2. Temps de travail	40
2.1 Absentéisme.....	40
2.2 Organisation du temps de travail.....	42
3. Rémunérations.....	43
4. Autres rémunérations.....	43
5. Conditions de travail – hygiène et sécurité	43
6. Formation	44
7. Actions sociales relevant de la collectivité	44
CONCLUSION.....	45

PREAMBULE

A. CONTEXTE

Dans le cadre de sa réflexion globale sur les politiques éducatives, le Conseil départemental s'est engagé dans une démarche concertée avec ses partenaires pour renforcer les échanges, rendre ses actions plus lisibles et mieux répondre aux enjeux actuels des collèges.

La modernisation et l'optimisation de la gestion des ressources, de même que la qualité du service, font partie de l'une des six grandes orientations de la **stratégie haut-rhinoise de réussite éducative**, validée par l'Assemblée Départementale du 21 décembre 2017.

Conformément à l'article L. 213-2 du code de l'éducation, le Département assure la responsabilité notamment de l'accueil, de la restauration, de l'entretien, de l'hébergement et de la maintenance des collèges dont il a la charge.

Ainsi, au-delà de l'aspect technique, permettant d'entretenir et de moderniser les équipements mis à disposition des élèves et de la communauté éducative (cf. le Livre Blanc et le programme pluriannuel de modernisation immobilière des collèges, qui a été voté en séance plénière du 21/12/2017), les services départementaux organisent le recrutement et la gestion des personnels techniques, ouvriers et de service exerçant leurs missions dans les collèges, et dénommés ci-après ATC (agents techniques des collèges).

Sur ce dernier volet, conduit par la Direction de l'Education, de la Culture et des Sports (DECS) en concertation avec la Direction des Ressources Humaines et de la Communication Interne (DRHCI), le Département souhaite :

- disposer d'une vision claire de l'opérationnalité des équipes d'ATC,
- optimiser les ressources en définissant des moyens justes et équitables dans chacun des collèges, et enfin,
- se doter d'un véritable outil de pilotage pour la gestion prévisionnelle des postes : anticiper les départs à la retraite, faire face aux contraintes budgétaires et développer l'externalisation engagée.

Pour mémoire, en 2008, le Département avait fait appel à un Cabinet conseil (KPMG) afin d'accompagner le transfert des personnels « TOS » vers la collectivité. Sur la base d'un diagnostic quantitatif, l'étude avait permis notamment d'évaluer les missions à mettre en œuvre, et de doter chaque collège en termes de ressources humaines (effectifs théoriques).

Au cours des 9 dernières années, de nombreux changements sont intervenus, tels que : l'augmentation ou la diminution du nombre d'élèves accueillis ou encore de la capacité d'accueil des établissements, la classification en Réseau d'éducation prioritaire (REP), la vétusté des bâtis, les charges de travail, le vieillissement des agents, la survenue de troubles musculo-squelettiques (TMS) engendrant des restrictions médicales ou autres maladies professionnelles, ...

Aussi, il convenait de refaire un diagnostic de l'existant afin de réajuster les précédentes dispositions pour les rendre plus cohérentes avec la nouvelle politique éducative départementale.

B. RAPPELS DES OBJECTIFS

La Commission de l'Education et de la Jeunesse, du 10 février 2017, a validé le lancement d'un audit des fonctions « MAINTENANCE, RESTAURATION/ HEBERGEMENT, ENTRETIEN et ACCUEIL » exercées par les agents techniques des collèges.

Il s'agissait de réaliser un état des lieux détaillé, mission par mission, des principaux atouts et difficultés rencontrés dans chacun des établissements, afin d'évaluer l'opérationnalité des équipes au regard des effectifs alloués en 2008, et des charges correspondant aux réalités d'aujourd'hui.

Ce diagnostic a été complété par une analyse des indicateurs RH issus du bilan social de la collectivité, à l'instar de celle qui est publiée tous les deux ans pour l'ensemble de la collectivité, afin de livrer une étude complète sur les agents techniques des collèges.

Cette étude constitue un préambule à l'atteinte des 3 principaux objectifs suivants :

1. Définir un référentiel de niveau de service pour assurer un accueil équitable et de qualité de l'ensemble de la communauté éducative (en s'appuyant sur un benchmark des bonnes pratiques mises en œuvre dans les autres départements),
2. Objectiver les moyens humains nécessaires dans chaque collège,
3. Poursuivre le développement de l'externalisation, notamment des activités d'entretien afin de garantir un service continu de qualité, une gestion plus souple et facilitée des personnels.

L'étude s'est déroulée en deux étapes :

1. Une présentation des premiers éléments du diagnostic, issus d'une analyse sur un échantillon de 15 collèges, à la Commission de l'Education et de la Jeunesse du 16 juin 2017,
2. Une poursuite de l'audit sur l'ensemble des 57 collèges, avec une présentation à la Commission de l'Education et de la Jeunesse du 18 mai 2018.

En effet, afin d'obtenir les premières orientations pour la rentrée 2017, il a été convenu de travailler dans un premier temps sur un échantillon représentatif défini de 15 collèges (de mars à mai 2017), puis de poursuivre l'audit sur l'ensemble des 57 collèges départementaux, jusqu'en février 2018.

Le présent rapport se décompose en trois parties :

- Une synthèse de l'audit, suivie de propositions d'amélioration du pilotage des ATC ;
- Un audit opérationnel détaillé, émanant des observations et des constats issus des entretiens réalisés directement auprès des personnels administratifs et techniques des 57 établissements ;
- Une présentation des indicateurs RH existants, fournis par la Direction des Ressources Humaines- Communication interne.

I. SYNTHÈSE DE L'AUDIT

Un des objectifs de cette étude a été de dégager les principaux atouts et difficultés rencontrés au sein des établissements.

Aussi, il a été nécessaire de réaliser :

- d'une part, une analyse comparative des données statistiques entre les ATC et les autres agents de la collectivité, afin de tendre vers une gestion convergente des ressources et anticiper sur les années à venir ;
- et d'autre part, une approche comparée des charges inhérentes aux différents collèges, afin de montrer la nécessité de rééquilibrer les moyens alloués.

A. PRINCIPAUX CONSTATS

Les résultats présentés ci-dessous revêtent un caractère quantitatif, sur la base des statistiques fournies par la DRHCI, et un caractère qualitatif sur la base des constats issus des visites et des entretiens réalisés au sein des 57 collèges, comme défini dans la méthodologie (cf. II.B.1).

1. Comparaison des ressources humaines collèges/ collectivité

Sur un plan purement statistique, les données RH des agents techniques des collèges ont été comparées avec celles des agents de la collectivité.

1.1 Effectifs et masse salariale

Les 485 agents techniques des collèges, présents au 31 décembre 2017, représentent 465,7 équivalents temps plein (ETP), et **20,5 %** des agents de la Collectivité départementale.

Les agents ATC représentent 15,8% de la masse salariale de l'ensemble de la collectivité territoriale (soit 15 279 938 €).

- ⇒ **2016 : Equilibre entre les effectifs et la masse salariale des agents techniques et des autres agents de la Collectivité territoriale (environ 22% des effectifs globaux et de la masse salariale).**
- ⇒ **2017 : Des effectifs ATC représentant 20,5 % de l'ensemble des effectifs de la collectivité, avec une masse salariale correspondante de 15,8%.**

Important : les données relatives à la masse salariale, présentées ci-dessous, sont issues des bilans sociaux (cf. paie annuelle des agents présents au 31/12/2017), qui ne prennent pas en considération le coût de tous les agents ayant quitté la collectivité au courant de l'année de référence.

Les deux tableaux suivants montrent, sur les 8 dernières années, l'évolution comparée des effectifs (en ETP) et de la masse salariale des collèges d'une part, et de l'ensemble de la collectivité d'autre part.

Collèges :

Années	Effectifs (ETP)	Evolutions annuelles des effectifs	Evolutions sur 8 et 9 ans	Masses Salariales (*)	Evolutions annuelles de la MS	Evolutions sur 8 et 9 ans
2008	487,6			13 152 353 €		
2009	493,2	1,15%		13 751 266 €	4,55%	
2010	484,4	-1,78%		13 876 864 €	0,91%	
2011	493,7	1,92%		14 203 492 €	2,35%	
2012	498,7	1,01%		14 284 806 €	0,57%	
2013	498,8	0,02%		14 709 517 €	2,97%	
2014	493,9	-0,98%		15 064 170 €	2,41%	
2015	476,2	-3,58%		15 270 237 €	1,37%	
2016	500,4	5,08%	2,63%	15 153 271 €	-0,77%	15,21%
2017	465,7	-6,93%	-4,49%	15 279 938 €	0,84%	16,18%

(*) Masse salariale (brut + charges patronales) des agents présents au 31 déc. de l'année considérée

L'effectif en ETP des ATC présente en 2016 une forte évolution, de plus de 5 %, soit une augmentation de 2,63% sur l'ensemble des 8 dernières années. Cette variation importante observée en fin de période correspond au recrutement d'agents non permanents, essentiellement des CUI (3 agents non permanents au 31/12/2015 et 20 agents au 31/12/2016).

Ceci s'est en effet traduit par une hausse importante de plus de 15% de la masse salariale en 2016.

Cette tendance a été inversée en 2017, avec une perte de 34,7 ETP (soit près de 7 % de baisse des effectifs sur un an), qui s'explique notamment par les départs à la retraite et les contrats (CUI et CA) arrivés à termes et non remplacés. Toutefois, cette diminution ne s'est pas reportée sur les salaires et charges : en effet, une légère augmentation de 0,84% apparaît.

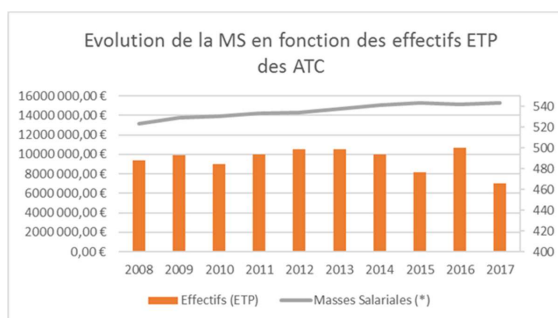
NB : Le recours à l'externalisation a complété les effectifs pour assurer le nettoyage et la plonge. Cela a représenté, pour la Direction de l'Immobilier, un budget supplémentaire de 1 670 000 € en 2017.

Ainsi, sur les 9 dernières années, une diminution globale de près de 4,5 % des effectifs des ATC a pu être observée, comparée à une plus faible proportion pour l'ensemble des agents de la collectivité, près de 0,8 %.

Collectivité :

Années	Effectifs	Evolutions des effectifs	Evolution sur 8 ans	Masses Salariales (*)	Evolutions de la MS	Evolution sur 8 ans
2009	2294,0			88 553 206 €		
2015	2295,8	0,08%		100 568 464 €	13,57%	
2017	2276,0	-0,86%	-0,79%	96 481 665 €	-4,06%	

(*) Masse salariale (brut + charges patronales) des agents présents au 31 déc. de l'année considérée

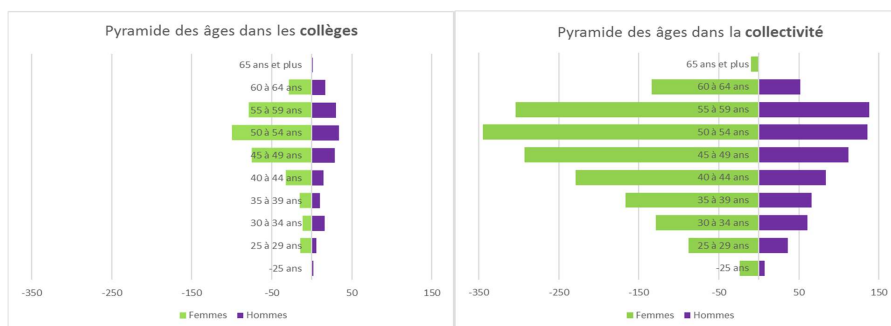


Important : Le montant de la dépense réelle, à la charge du Département, pour les ATC en 2016 et en 2017 figure dans le tableau ci-dessous. Il correspond au total des gains, des charges patronales et des allocations chômage versées pour l'ensemble des personnels présents sur les deux exercices, quelles que soient leurs périodes d'activité sur cette année ; et se décompose comme suit :

Catégories de dépenses	2016	2017		
Titulaires	15 088 271,30 €	16 173 865,00 €	16 148 474,72 €	
Non titulaires	1 006 813,55 €			
CUI/CAE	78 780,15 €			
Allocations chômage		181 432,96 €	187 033,95 €	
Dépenses globales		16 173 865,00 €	16 335 508,67 €	1,00%

⇒ **En 2017, hors budget externalisation, la dépense réelle a été contenue (+1%).**

1.2 Pyramide des âges



Dans les collèges, 30% des effectifs ont plus de 50 ans (soit 155 personnes), contre 22 % pour l'ensemble de la collectivité. On peut déjà estimer, qu'il y aura potentiellement :

- 46 départs en retraite jusqu'en 2021, et
- 109 autres départs jusqu'en 2026.

- ⇒ **Anticiper les mesures à prendre pour les prochains départs à la retraite,**
- ⇒ **Prendre en compte le vieillissement de la population d'ATC en termes d'efficacité, de pénibilité, de charge de travail, voire de restrictions médicales et de demandes de reclassement,**
- ⇒ **S'appuyer sur l'externalisation pour réduire ces effets.**

1.3 Absentéisme

Les données sur l'absentéisme sont différenciées en maladie ordinaire et accidents de service. Elles permettent d'apprécier le niveau d'efficacité de service, l'ambiance au travail comme la pénibilité.

En 2016, le nombre total de jours d'absence des ATC pour maladie ordinaire a représenté 30,4 % du nombre total de jours d'absence de l'ensemble des agents de la collectivité (soit 9 296 jours).

En 2017, le pourcentage a été réduit à 29,5% (soit 8 973 jours).

Les ATC représentent 20,5 % de l'ensemble des agents de la collectivité, aussi :

- ⇒ **Les absences pour maladies ordinaires sont plus importantes que chez les autres personnels.**

En 2016, le nombre total de jours d'absence des ATC pour accident de travail (AT, accidents de service et de trajets) représente 55,4 % du nombre total de jours d'absence de l'ensemble des agents de la collectivité (soit 2 886 jours).

En 2017, le nombre de jours d'absence pour AT a diminué à 2 207 jours (soit 50,2 %).

⇒ **Plus d'une absence sur deux pour accident de service concerne un personnel ATC.**

1.4 Conditions de travail – santé et sécurité

Les agents techniques, qui n'avaient jusqu'alors pas été suivis sur le plan médical, ont pu bénéficier d'une visite auprès de la médecine préventive au moment de leur intégration. Depuis 2007, tous les ATC sont régulièrement convoqués.

Ce suivi a permis d'évaluer la santé des agents, notamment de faire émerger les restrictions, voire les inaptitudes pour telle ou telle activité.

En 2016, la qualité de maladie professionnelle a été reconnue pour 7 agents techniques. Les absences cumulées de ces derniers représentent 1 006 jours d'arrêt de travail.

En 2017, elles comptabilisent 1 620 jours, soit 59,1% du nombre total de jours d'arrêt de l'ensemble des agents de la collectivité.

Le nombre de travailleurs en situation de handicap parmi les ATC atteint 52 % de l'effectif global des travailleurs en situation de handicap de la collectivité (soit 51 personnes, en 2016). Ce taux est élevé au regard des 21,9 % que représentait l'effectif des ATC en 2016 ; il faut par ailleurs préciser qu'il n'englobe pas l'ensemble des agents présentant des restrictions médicales.

⇒ **Prendre en compte les restrictions médicales, les inaptitudes et les situations de travailleurs handicapés pour adapter les ressources et mieux répartir les charges.**

1.5 Formation

330 ATC ont suivi au moins une journée de formation en 2016, contre 300 en 2017.

Globalement les agents techniques ont suivi 1 134 jours de formation, soit : 13,1% du nombre total de jours de formation de l'ensemble de la collectivité.

En 2017, les 915,5 jours de formations suivis par les agents ATC ne représentent plus que 10,3% du nombre total de jours.

En 2016, le coût total des formations (coûts pédagogiques, coûts salariaux liés aux absences au poste, frais de déplacements, d'hébergement et de restauration) s'élève à 76 538 €, soit : 7,2% du budget global formation pour près de 22% du personnel.

En 2017, ce coût atteint 21 357 €, soit 5,9 % du budget global.

⇒ **Evaluer les besoins en formation des agents techniques, afin de rééquilibrer la part de formation à destination de ces personnels.**

2. Comparaison des missions sur l'ensemble des collèges haut-rhinois

Une des étapes du diagnostic a consisté à évaluer de manière fine les équivalents temps plein (ETP) affectés mission par mission, sur la base des temps horaires consacrés par les agents polyvalents à chacune d'entre elles ; puis de proposer un outil simple permettant une approche comparative entre les 57 collèges.

Le diagnostic a été réalisé auprès de 428 agents présents et rencontrés au moment de l'audit, qu'ils soient internes (ATC) ou externes.

Les informations recueillies, et présentées dans le **tableau format A3 annexé**, procurent une approche comparative des activités réalisées par les agents au sein des collèges haut-rhinois.

(NB : Les données inhérentes aux surfaces, ont été extraites du Livre blanc ou proviennent directement des services de la DILO).

Ce tableau fait apparaître les affectations suivantes relatives à chacune des missions :

- 41,5 % des ETP consacrés à l'entretien,
 - 36,4 % à la restauration (y compris la plongée) (44 collèges/ 57),
 - 19,8 % à la maintenance,
 - 2,2 % à l'accueil (15 collèges/ 57).
- ⇒ **Les effectifs affectés à l'entretien des locaux et à la restauration représentent une part relativement équivalente (proches de 40 %),**
- ⇒ **L'accueil constitue une activité moindre (2,2 %). Cependant, les directions des établissements conviennent de l'importance de cette fonction, notamment dans le contexte actuel du plan Vigipirate.**

NB. Dans le présent rapport, la terminologie « entretien » est employée pour les agents réalisant des tâches de nettoyage des locaux, les agents réalisant l'entretien des bâtiments sont dénommés agents de maintenance.

En termes de comparaison, il a été proposé de définir un « ratio » quantitatif sur la base de critères simples, pour chacune des 3 principales missions :

- **Surfaces des planchers, pour l'entretien des locaux,**
- **Nombre de repas servis pour la restauration,**
- **Surfaces des espaces verts et/ou emprise au sol des bâtiments pour la maintenance.**

Force est de constater, qu'en termes de charge de travail, il existe de fortes disparités entre les agents des 57 collèges publics départementaux.

Entretien/ nettoyage des locaux :

- une surface moyenne d'environ **2 000 m²** par ETP (sachant que toutes les surfaces planchers ne sont pas nettoyées tous les jours, mais que ce critère élémentaire peut servir d'outil de comparaison simple entre les collèges) ;
 - des collèges peu « chargés », avec une surface de 1 069 m²/ ETP pour le moins « chargé » ;
 - des collèges fortement « chargés », avec une surface de 3 634 m²/ ETP pour le plus « chargé ».
- ⇒ **Des ratios « m²/ ETP » qui vont du simple au triple,**
- ⇒ **Un nombre équivalent de collèges au-dessus et en dessous de cette moyenne.**

Restauration :

- un ratio moyen de **0,90 ETP/100 repas** ;
- **des ratios ETP pour 100 repas allant de 0,14 à 2,00.**

Notons ici, qu'il conviendra de distinguer les collèges réalisant leur production sur place, des collèges télé-restaurés, possédant des cuisines dites « satellites ». En effet, ces derniers sont concernés uniquement par le dressage, la distribution et la plonge :

- 4 collèges télé-restaurés, avec des ratios compris entre 0,71 et 1,79 ETP pour 100 repas.

Maintenance/ gestion des espaces verts :

L'activité maintenance ne peut se résumer à un critère unique. En effet, elle est à considérer d'une part, sous l'angle de l'entretien des bâtis et des réparations courantes et, d'autre part, sous l'angle de l'entretien des espaces verts.

- Entretien des bâtis et réparation des matériels (sur la base de la totalité des ETP):

- un ratio moyen de **0,89 ETP/10 000 m² d'emprise au sol des bâtiments** ;
- des valeurs allant de 0,32 à 3,31 ETP/ 10 000 m² d'emprise au sol des bâtiments ; sans prendre en compte dans cette première approche ni la vétusté des bâtis, ni la surface des enrobés.

⇒ **Des ratios « ETP/ 10 000 m² » fluctuant de 1 à 10.**

- Entretien des espaces verts (sur la base de la totalité des ETP) :

- un ratio moyen de **0,21 ETP/ 1 000 m² d'espaces verts** ;
- des valeurs allant de 0,07 à 4,50 ETP/ 1 000 m² d'espaces verts ; sans considération des particularités de ces espaces (talus, plantations, zones éparées ou grandes surfaces,...)

⇒ **Des ratios « ETP/ 1 000 m² » fluctuant de 1 à 65,**

⇒ **Un nombre équivalent de collèges au-dessus et en dessous de ces moyennes.**

Synthèse comparative :

- ⇒ **Des charges de travail réparties de manière déséquilibrée sur l'ensemble des 57 collèges du département ;**
- ⇒ **Une détermination de ratios quantitatifs simples qui représentent une aide à la décision, et permet de :**
 - **mieux répartir les charges actuelles, quelle que soit la mission considérée,**
 - **mieux apprécier le besoin de suppléances pour réagir en conséquence ;**
- ⇒ **Une répartition homogène et lissée des collèges se situant en dessous ou en dessus des moyennes des critères proposés, suggérant que les effectifs globaux sont suffisants ;**
- ⇒ **Une prise en compte d'un critère qualitatif spécifique à chaque établissement, afin de pondérer le critère quantitatif (cf. revêtements des sols, caractéristiques techniques du bâti (y compris des cuisines), vétusté, configuration des espaces verts, âge des personnels, surabondance de restrictions médicales, pénibilité de l'enchaînement des missions, ...).**

B. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DU PILOTAGE DES ATC

Les interviews réalisées, mission par mission, au sein des 57 collèges ont permis de dresser un état des lieux détaillé de l'opérationnalité des ATC, et des charges correspondant aux réalités d'aujourd'hui.

Au-delà des recommandations issues de ces constats, un focus particulier a été réalisé sur la mission nettoyage des locaux, avec la préconisation de fréquences de nettoyage harmonisées au sein des établissements (cf. référentiel).

Enfin, l'optimisation des ressources, en définissant des moyens justes et équitables dans chacun des collèges, a pu ensuite être analysée au regard des effectifs alloués en 2008 (effectifs cibles).

1. Points forts et recommandations issus des constats

Les entretiens réalisés auprès de l'ensemble des principaux, des gestionnaires et des agents techniques des collèges ont permis de faire remonter un certain nombre de points forts, mais également des points de faiblesse, pour lesquelles les principales recommandations sont reprises ici (cf. détail en II.C).

Atouts/ points forts

- Des connaissances spécifiques et de multiples compétences chez certains agents de maintenance, évitant ainsi au maximum le recours à des sociétés prestataires externes ;
- Une polyvalence éprouvée du personnel APER (agent polyvalent d'entretien et de restauration) pouvant intervenir sur l'entretien et la restauration ;
- Une rotation de l'attribution des secteurs de nettoyage pratiquée par certains gestionnaires, assurant une meilleure répartition des tâches (diminution des TNS), facilitant l'adaptation des équipes (grande force pour la polyvalence et la réactivité) et évitant la monotonie ;
- Des personnels de cuisine encadrés et suivis par un chef, formés et compétents (maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires « HACCP », secourisme, etc...) ;
- Une bonne implication et participation des équipes de cuisine et des chefs de cuisine aux projets de la collectivité (« plaisir à la cantine », « je mange local », ...), créant une dynamique ;
- Des équipes le plus souvent solidaires devant les absences ou les restrictions médicales des collègues, avec une rotation fréquente sur les postes de plonge ;
- Des personnels ayant tous été vus par la médecine préventive avant leur intégration ;
- Une Unité Vie des Collèges à la Direction de l'Éducation, de la Culture et des Sports réactive, bien identifiée par les gestionnaires et une grande rapidité de remplacement des agents, notamment du personnel de cuisine.

Recommandations

Maintenance :

- ⇒ Revoir la définition de fonction des agents de maintenance et élaborer un guide de la maintenance au regard des travaux d'entretien et de petites réparations à la charge des collèges (cf. guide en cours, mise en oeuvre 2019) ;
- ⇒ Revoir le niveau des habilitations requises pour les agents, en fonction des travaux à exécuter, y compris pour les contractuels (cf. en cours 2019).

Entretien :

- ⇒ Elaborer un référentiel formalisant le niveau de service attendu afin d'harmoniser les pratiques, y compris en mode restreint (absence de personnels) ;
- ⇒ Rééquilibrer les charges de travail en favorisant les rotations : diminuer les troubles musculo-squelettiques (TMS) et favoriser la polyvalence ;
- ⇒ Mieux adapter les horaires de travail des agents, en dehors des temps de présence des élèves : efficacité des équipes en mode matinée ou après-midi, et recentrer les emplois du temps des ATC sur les 5 jours de la semaine, notamment sur le mercredi après-midi (absence des élèves) ;
- ⇒ Décharger les ATC des tâches les plus pénibles (mécanisation des sols, vitrification des parquets, vitres, ...) en les confiant à un prestataire extérieur.

Restauration :

- ⇒ Définir une politique de restauration : provenance des denrées, équilibre alimentaire, tarifications de repas ;
- ⇒ Positionner les critères d'ergonomie dans le choix des matériels et les postes de travail ;
- ⇒ Travailler sur l'organisation de la production : limiter et prévenir les TMS et professionnaliser les équipes.

Gestion des ressources (santé et sécurité) :

- ⇒ Anticiper les départs en retraite (30% des effectifs du CD68 dans les 10 ans) ;
- ⇒ Prendre en compte les restrictions médicales dans l'affectation des ETP pour préserver les autres personnels.

Formation :

- ⇒ Revoir l'offre de formation des agents, au-delà des formations obligatoires, au niveau du catalogue CNFPT ;
- ⇒ Favoriser les formations les mercredis ou pendant les permanences pour assurer la continuité du service public ;
- ⇒ Privilégier des formations en intra ou inter-collèges afin de permettre aux agents en difficulté de mobilité de s'y inscrire.

Relation avec les collègues :

- ⇒ Faire des points réguliers avec les responsables/ gestionnaires, en termes de management des ressources humaines (*a minima* 1 fois par an), mieux communiquer sur les habilitations.

2. Focus sur le nettoyage des locaux

Afin de répondre aux objectifs fixés, dans le cadre de la modernisation et de l'optimisation de la gestion des ressources, le diagnostic de l'existant s'est attaché dans un premier temps au volet nettoyage des locaux.

Le travail a consisté à rechercher une harmonisation des pratiques, en mettant en regard les charges de travail à réaliser (surfaces à traiter) avec l'ensemble des effectifs mis à disposition de chaque collège : effectifs internes (ATC) et personnels externalisés dans le cadre des prestations de nettoyage.

NB : Ce travail sera également mené au courant du 1er semestre 2019, sur les missions maintenance et restauration assurées par les ATC.

2.1 Harmonisation des pratiques (référentiel de niveau de service)

La garantie d'un accueil équitable et de qualité, pour l'ensemble de la communauté éducative s'est traduite par la nécessité de formuler des consignes identiques, pour produire un niveau de service homogène sur l'ensemble des établissements.

Un benchmark réalisé auprès d'une douzaine d'autres départements, ainsi qu'une concertation avec un groupe de travail composé de gestionnaires, ont pu consolider les préconisations formulées au regard des observations de terrain.

Un référentiel de niveau de service relatif au nettoyage des locaux a été élaboré et approuvé lors de la Commission de l'Education et de la Jeunesse du 16 mars 2018.

Afin de prendre en compte toute variation significative d'effectifs, ce guide se décline en deux modes (normal et minimum), dont la mise en place est assurée par l'autorité fonctionnelle des ATC.

Mode normal

Les différents locaux ne sont pas tous utilisés de la même façon, ni avec la même fréquence (lieux de vie des élèves, lieux administratifs, sanitaires ou infirmerie, circulations, etc...) ; aussi, il y a un impact sur le type de nettoyage, son niveau et sa fréquence attendus.

Le référentiel de niveau de service contient principalement la définition des tâches et leur fréquence.

Mode minimum

Lorsque l'effectif cible (cf. partie 3.) ne sera pas présent au niveau d'un établissement, il convient de mettre en place un mode de réalisation dit « minimum » afin de ne pas faire subir aux personnels présents une surcharge de travail du fait des absences.

Toute absence de personnel ne signifiera pas systématiquement le passage au mode minimum : les gestionnaires, qui sont en charge de la gestion des équipes, organiseront de manière satisfaisante l'entretien courant des locaux, au vu des effectifs présents.

2.2 Détermination des effectifs cibles

Le rééquilibrage des moyens nécessite de déterminer un effectif cible pour chaque collège, tenant compte des besoins identifiés, des ratios définis et des particularités et difficultés intrinsèques. Au-delà d'une approche quantitative, il s'est agi de concrétiser par une analyse au cas par cas, à partir de la présente étude.

Propositions de critères quantitatifs sur la base des ETP affectés

Les entretiens réalisés auprès des agents et des gestionnaires ont permis de déterminer avec précision la répartition des tâches au regard de chacune des missions, notamment pour les agents polyvalents, et de les quantifier en termes d'ETP (cf. I.A.2). Cette approche n'avait pas encore été réalisée depuis le transfert des personnels ATC.

Certains collèges sont « plus ou moins bien » dotés pour telle ou telle mission, alors que d'autres peuvent cumuler une sur-dotation ou une sous dotation sur plusieurs missions.

⇒ **Nécessité de revoir les effectifs théoriques en fonction des évolutions survenues au cours des dernières années ;**

Propositions de critères qualitatifs et d'efficacité

Nous avons constaté d'une part, une population vieillissante dans le personnel des ATC, et d'autre part des restrictions médicales et un nombre d'agents en situation de handicap plus important que pour le reste de la collectivité.

Cet état de fait doit être pris en compte afin de garantir un niveau d'efficacité de l'entretien global des établissements tout en assurant aux agents une qualité de vie au travail.

- ⇒ **Il convient d'anticiper le plus en amont possible les départs à la retraite, notamment pour les agents possédant des compétences spécifiques en maintenance ou en restauration.**
- ⇒ **Il est également indispensable, pour les agents fatigués et parfois affaiblis, de trouver des solutions permettant de les soulager des tâches les plus difficiles et les plus pénibles.**

Cela aura pour conséquences de diminuer les absences de courte durée, pour stress ou fatigue, pour lesquelles il est souvent difficile de procéder à un remplacement au pied levé (cf. l'externalisation représente une solution qui se veut réactive).

A noter : Les taux d'occupation des établissements haut-rhinois varient de 115 % (collège Kennedy) à 48% (collège J.G. Reger).

Pour les établissements dont l'effectif des élèves est proche de la capacité théorique, on comprendra que l'organisation des missions de nettoyage dans les salles de classe doit tenir compte des moments d'absence des élèves (soit généralement avant 8h et après 17h).

Pour les établissements moins fréquentés, la possibilité de pouvoir disposer d'une salle par professeur, ne devra pas accroître la charge de travail des agents d'entretien. Aussi, il conviendra dans la mesure du possible, de rationaliser l'utilisation des salles mises à disposition.

II. DIAGNOSTIC OPERATIONNEL DE L'EXISTANT 2017

Ce second chapitre rappelle le « qui fait quoi » entre les différentes parties prenantes que sont : le Département et ses services (DECS, DRHCI, DILO), d'une part ; et les établissements représentés essentiellement par les principaux et les gestionnaires, d'autre part.

Il présente de manière détaillée les résultats du diagnostic opérationnel, réalisé auprès de **428 agents techniques des collèges** dans la réalisation de leurs missions.

Il dresse enfin une synthèse des recommandations issues des points forts et des points faibles observés.

A. LES COMPETENCES RESPECTIVES DU DEPARTEMENT ET DES COLLEGES

La convention cadre, modifiée par délibération du Conseil général du 20 octobre 2006, entre le Conseil départemental du Haut-Rhin et les établissements publics locaux d'enseignement, définit les termes du partenariat et précise les modalités d'exercice de leurs compétences respectives (cf. Loi n° 20046809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales).

Le gestionnaire est chargé, sous l'autorité du chef d'établissement, des relations quotidiennes avec les personnels techniques.

Au-delà de cet encadrement direct, ce sont les services du Département, avec essentiellement l'Unité Vie des Collèges en lien étroit avec la DRHCI, qui garantissent la gestion des ressources humaines.

1. Les ressources humaines

1.1 La gestion administrative des recrutements, des carrières et des formations

Le service emploi et carrières (SEC) de la DRHCI intervient sur la gestion administrative des recrutements ou des suppléances : réception des casiers judiciaires, déclarations URSSAF, sécurité sociale et CNRACL, rédaction des actes de recrutement (contrats et arrêtés), impression et transmission à l'Unité Vie des Collèges des courriers d'affectations pour les suppléances.

Il assure également la gestion des demandes de formations individuelles ou collectives (notamment sur le volet hygiène et sécurité), en prenant en compte la problématique des déplacements et de l'absentéisme.

- ⇒ **Il arrive que certains établissements ne reçoivent pas en temps voulu les arrêtés concernant les agents placés sous leur autorité.**
- ⇒ **Certains agents confient ne plus souhaiter participer à des formations, eu égard à leur âge, à l'éloignement mais surtout face aux délais de remboursement des frais de déplacement.**

L'Unité Vie des Collèges, quant à elle, organise et anime des sessions de formations internes pour les chefs et les seconds de cuisine (technicien qualité et sécurité alimentaire).

1.2 La gestion des recrutements, des absences, des remplacements et de la paie

Les gestionnaires possèdent un appui fort de la part de l'Unité Vie des collèges, qui est amenée à intervenir auprès des agents titulaires sur plusieurs registres.

L'Unité Vie des collèges assume la gestion quotidienne des remplacements en assurant le lien entre les établissements demandeurs et les agents.

Deux possibilités sont alors offertes :

- Le recrutement de contractuels (l'Unité Vie des collèges organise la recherche de candidatures, la sélection, les entretiens de recrutement, les visites médicales ; elle procède aux demandes de casiers judiciaires, à l'envoi des courriers d'affectations aux collèges ou de décisions aux agents) ;
 - L'intervention des titulaires remplaçants (TR), au nombre de 8 : 2 cuisiniers, un agent de maintenance et 5 agents polyvalents entretien restauration (APER).
L'Unité Vie des collèges gère l'affectation des TR en priorisant les demandes selon des critères de nécessité, tels que : la restauration, la durée des absences, le nombre d'absences et/ ou de restrictions médicales au sein des équipes, ...
- ⇒ **Les qualifications de base des agents de maintenance ne sont pas toujours en adéquation avec les attentes des établissements. En effet, les agents ne possèdent pas toujours toutes les habilitations requises pour le poste occupé, notamment lorsqu'il s'agit d'un agent contractuel sur une mission de suppléance.**
- ⇒ **Il existe de réelles difficultés pour trouver des profils spécialisés intéressants en termes de maintenance et de restauration.**

L'Unité Vie des collèges s'assure in fine de l'effectivité et de la durée des remplacements pour les suppléances.

En matière de gestion des ressources humaines, l'Unité Vie des Collèges prend en charge les sollicitations diverses des agents : elle réalise des entretiens individuels sur demande et des accompagnements personnalisés. Elle peut intervenir également auprès des collèges et/ou des agents pour toutes interpellations, difficultés, tensions, ou gestion des conflits..., une mise en lien avec les services de la DRHCI est souvent nécessaire.

En effet, sur saisine de l'Unité Vie des Collèges, la DRHCI intervient pour la mise en oeuvre d'une procédure disciplinaire, s'il y a lieu.

- ⇒ **Les directions des établissements sont en demande d'accompagnement par la collectivité sur les aspects de management.**

Enfin, la DRHCI assure la gestion de la paie de l'ensemble des agents techniques des collèges.

2. L'autorité fonctionnelle

Les ATC sont soumis à la hiérarchie fonctionnelle des chefs d'établissement qui en délèguent la gestion au quotidien aux gestionnaires. Ces derniers définissent ainsi les emplois du temps annuels, voire hebdomadaires, pour chaque mission, en tenant compte des droits et obligations réglementaires (y compris pour les agents logés par nécessité absolue de service).

2.1 L'organisation du temps de travail

Les journées peuvent être continues (8h à 17h), en équipe du matin (6 à 15h) ou de l'après-midi (12 à 19h), ou plus rarement fractionnées. Certains agents peuvent bénéficier d'une demie journée libérée (souvent le mercredi après-midi).

Le travail hebdomadaire des ATC peut s'étendre de 37 à 41 h, parfois au sein même d'un collège ; ce qui n'est pas sans conséquence sur le niveau de fatigue des agents, et dans une moindre mesure sur la durée des permanences (pouvant être diminuées par deux, notamment aux vacances d'été).

Généralement, les emplois du temps répondent aux demandes des agents, ou ont été définis par un précédent gestionnaire et laissés en l'état. Certains gestionnaires confient avoir eu des difficultés à faire respecter les horaires après une modification.

- ⇒ **Ces dispositions ne vont pas toujours dans le sens du service (présence des élèves dans les salles de classe sur la plage d'intervention), ni de la préservation des personnels (charge sur une journée).**

2.2 Le management et les consignes/ procédures

Les ATC mis à la disposition des collègues pour réaliser les missions d'accueil, de maintenance, d'entretien et de restauration sont encadrés par les gestionnaires ; et ces derniers ne semblent pas suffisamment formés au management des équipes.

Les gestionnaires consacrent en moyenne 20 % de leur temps à cette activité, pouvant aller jusqu'à 30% pour des situations difficiles au sein des équipes. Le fait que l'autorité hiérarchique (CD68) soit éloignée physiquement des agents et ne puisse pas les suivre au quotidien vient s'ajouter à cette difficulté.

- ⇒ **Certains chefs d'établissements se questionnent par rapport à leur positionnement vis-à-vis des agents : difficulté de gérer au quotidien une relation avec deux hiérarchies différentes et notamment de porter les décisions de la collectivité.**

Les gestionnaires représentent souvent l'interlocuteur privilégié des agents pour traiter en amont leurs besoins administratifs (renseigner des formulaires de formation, constituer tout type de dossiers, ...), avant de se tourner vers les services départementaux pour des questions plus spécifiques ou de carrière.

En matière d'exécution de leurs missions, les agents possèdent une fiche de poste (modèle du CD68 éventuellement revu, ou encore un modèle interne à l'établissement) où figure la liste des tâches.

Pour l'entretien, il est rare que des consignes détaillées sur la manière de réaliser le nettoyage soient écrites ; elles sont explicitées au moment de la prise de fonction de l'agent dans le collège, et sont rarement repositionnées au fil du temps. Une certaine autonomie est attendue de la part des agents d'entretien, il en va de même pour les agents de maintenance pour la gestion des priorités.

En restauration, les protocoles rattachés aux méthodes de maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires (« HACCP » Hazard Analysis Critical Control Point) procurent aux agents la conduite à tenir, et le chef de cuisine assure le management de l'équipe.

- ⇒ **Lorsque les agents ont la capacité de fonctionner de manière autonome, cela ne pose pas de problème majeur, et c'est le cas le plus souvent. Toutefois, pour ceux qui n'ont pas cette capacité, il est difficile pour le gestionnaire d'organiser en détail la journée de travail d'un agent, il n'en a pas matériellement le temps ou la faculté, et cela peut entraîner des inégalités et des frustrations au niveau des équipes.**

3. La gestion de la vie au travail (santé et sécurité)

Conformément à l'article R.421-10 du code de l'éducation, les chefs d'établissements sont chargés d'assurer la sécurité des personnes et des biens, l'hygiène et la salubrité des établissements qu'ils dirigent, dans l'ensemble des locaux.

Ils sont responsables de la mise en place, et de la mise à jour, du Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) dans les services de restauration scolaire. Ils doivent veiller au respect des normes HACCP, notamment par une remise à niveau régulière des ATC en matière d'hygiène et de sécurité (inscription et participation effective aux formations, y compris celles proposées par le Département).

- ⇒ **Tous les agents de restauration ont reçu une formation HACCP, et possèdent a minima une habilitation H0B0 (sensibilisation au risque électrique),**
- ⇒ **Les agents de nettoyage qui participent à la plonge, à quelques rares exceptions près, ont également reçu une formation HACCP,**

- ⇒ **Tous ne disposent pas des habilitations requises en fonction de leurs missions (agents de maintenance).**

Les chefs d'établissements doivent également examiner les projets d'achats d'équipements de protection individuelle (EPI), en lien avec les services départementaux, et vérifier que ces EPI sont portés par le personnel concerné.

- ⇒ **Les achats ou renouvellement se font en début d'année, où à la demande des agents selon leurs besoins, les ATC sont correctement fournis en matériel de protection et les portent. La difficulté réside cependant dans le port d'EPI spécifiques dans le cadre de l'utilisation des produits d'entretien dangereux par exemple,**
- ⇒ **Pour les agents contractuels, il est plus difficile de les fournir rapidement, certains apportent leurs propres EPI.**

Les principaux et les gestionnaires doivent s'assurer que les règles de sécurité sont respectées et communiquer sur les risques, y compris pour l'utilisation des produits de nettoyage :

- ⇒ **La majorité des agents sait énoncer les risques, liés notamment au travail en hauteur, mais ils ne prennent pas systématiquement toutes les dispositions nécessaires pour se mettre en sécurité (changement d'une ampoule, nettoyage des vitres, ...)** ;
- ⇒ **Les fiches techniques sécurité produits ne sont pas toujours connues ou mises à dispositions des personnels, voire n'existent pas.**

Les situations des agents techniques sont évaluées lors des CHSCT organisés par le Département.

Le service Vie au Travail (SVT) de la DRHCI contribue à l'étude et à l'aménagement des postes de travail si besoin, en relation avec l'Unité Vie des Collèges et éventuellement avec la médecine du travail ; il conseille et organise les formations obligatoires, y compris les habilitations requises.

L'Unité vie des collèges assure l'information sur les EPI et le suivi de leur mise en œuvre, elle pratique des expertises in situ sur l'organisation des équipes et sur l'optimisation des moyens, notamment des équipes en cuisine et sur le respect des règles d'hygiène et sécurité (technicien qualité et sécurité alimentaire).

Un guide des EPI a été élaboré conjointement avec les services du Rectorat, de même qu'un groupe de réflexion travaille sur l'ergonomie en cuisine. Ce guide a été diffusé aux gestionnaires, en mai 2017, à l'occasion de leur réunion annuelle.

4. Les relations avec les services du Conseil départemental

De manière générale, les relations entre les services départementaux et les établissements sont perçues comme satisfaisantes à très satisfaisantes ; ces derniers ont pour interlocuteurs principaux l'Unité vie des collèges de la DECS, le service emploi et compétence de la DRHCI et les chargés d'opération de la DILO.

C'est au quotidien que l'Unité vie des collèges est en contact avec les gestionnaires ou les chefs d'établissement pour gérer les problématiques de remplacement des agents des 57 collèges du département : la rapidité d'intervention et son efficacité ont été relevées par la majorité des responsables rencontrés.

L'expression des besoins par le biais de l'espace collaboratif (Mobilattee) fonctionne bien et les gestionnaires, comme les chefs d'établissements, confirment obtenir des réponses à leurs demandes.

Bien que les demandes ne puissent pas toujours être pourvues, les gestionnaires témoignent de l'accompagnement que l'Unité Vie des Collèges leur fournit au quotidien et d'un travail en « bonne intelligence ».

Toutefois, en matière de gestion des conflits, les principaux déclarent ressentir une perte de crédibilité lorsque leurs signalements restent « sans suite » et révèlent ne plus en faire. Une visite de suivi de l'agent serait la bienvenue pour constater sur place les réserves émises et regagner en crédibilité.

Au-delà des deux réunions annuelles, organisées par l'Unité Vie des Collèges et fortement appréciées, certains gestionnaires ressentent un manque de communication avec l'employeur des ATC.

⇒ **Organiser une visite annuelle dans chaque établissement afin de faire le point sur le management des équipes avec le Principal, le gestionnaire et le chef d'équipe.**

En 2017, ce ne sont pas moins de 28 collèges qui ont fait appel à l'Unité Vie des Collèges pour résoudre des situations de tension avec les agents ou entre les agents eux-mêmes ; ce type d'interventions constitue assurément une activité chronophage pour le service.

De manière unanime, les principaux, les gestionnaires et les agents ont apprécié la venue d'un représentant du CD68 à l'occasion de cet audit.

B. DIAGNOSTIC OPERATIONNEL SUR LES 57 COLLEGES DEPARTEMENTAUX

Le présent rapport fait état des constats issus de l'audit réalisé sur l'ensemble des 57 collèges publics du département du Haut-Rhin.
Cet audit s'est déroulé de mars 2017 à février 2018, selon la méthodologie décrite ci-dessous.

1. Méthodologie

L'étude qualitative a été réalisée grâce à un recueil d'informations auprès des principaux acteurs. Elle a été menée sur la base d'un guide d'entretien spécifique à chacun, reprenant les éléments suivants :

- entretien avec le **chef d'établissement** sur le contexte, les forces et les faiblesses inhérentes à la vie au collège, et sur ses attentes par rapport au niveau de service des différentes missions (1 heure environ) ;
- entretien avec le **gestionnaire** sur l'aspect management des équipes, transmission des consignes et organisation du travail (emplois du temps, difficultés rencontrées, restrictions médicales et aménagement des postes, ...) (1 heure environ) ;
- entretiens individuels avec **l'ensemble des agents** présents au moment de l'audit, sur les qualifications, les habilitations/ formations et les conditions de vie au travail (pénibilité, EPI, restrictions,...), (½ heure environ).

Ces échanges ont donné lieu à :

- o une fiche synthétique par collège (« cartographies »),
- o une fiche générique par activité (maintenance, restauration/ hébergement, entretien et accueil).

Typologie des statuts des **428 agents techniques des collèges rencontrés** :

- 383 titulaires,
- 8 stagiaires,
- 5 CUI,
- 9 contractuels,
- 23 personnels externalisés.

Typologie des missions exercées par les agents rencontrés :

- 166 agents polyvalents restauration/entretien, et 54 agents polyvalents entretien,
- 81 agents de maintenance,
- 115 agents de restauration,
- 12 agents d'accueil.

2. Approche qualitative de l'opérationnalité des ATC

Les agents techniques des collèges appartiennent à la communauté éducative et sont chargés « des tâches nécessaires au fonctionnement des services matériels des établissements d'enseignement » ; aussi, ils peuvent exercer leurs fonctions dans les spécialités professionnelles suivantes : « accueil, agencement intérieur, conduite et mécanique automobiles, équipements bureautiques et audiovisuels, espaces verts et installations sportives, installations électriques, sanitaires et thermiques, lingerie, magasinage des ateliers, revêtements et finitions, restauration ».

Le gestionnaire, sous l'autorité du chef d'établissement, assure notamment l'organisation matérielle de leur travail.

Les entretiens avec l'ensemble des acteurs ont permis d'appréhender la mise en œuvre des différentes missions au sein des 57 établissements, et d'en évaluer l'efficacité.

Un focus sur chacune des missions est proposé, accompagné d'une fiche synthétique détaillée : ces cartographies constituent une réactualisation des tâches et du niveau de service public attendu, tels que définis par le Cabinet KPMG en 2008.

2.1 Cartographie de l'activité « Accueil »

Les ATC sont chargés de « fonction d'accueil consistant à recevoir, renseigner et orienter les usagers et les personnels des établissements ainsi que, plus généralement, le public y accédant, à contrôler l'accès aux locaux et à assurer la transmission des messages et des documents. » cf. décret n° 2007-913 du 15 mai 2007.

L'organisation, d'un point de vue matériel, et la qualité de l'accueil sont définies par le chef d'établissement en fonction d'un planning et des fiches de postes des agents concernés.

Sur l'ensemble des 57 collèges, 2,2 % des ETP sont affectés à cette mission (soit 10,6 ETP), qui se répartissent sur 15 établissements ; sachant que seuls 12 établissements ont des agents identifiés en qualité d'agents polyvalents accueil- entretien- restauration.

La fonction accueil est principalement assurée par le secrétariat du chef d'établissement, ou par les effectifs de la vie scolaire, personnels employés par l'Education Nationale.

Lorsqu'elle est réalisée par un ATC, la fonction accueil est exercée au sein d'un local spécifiquement dédié (cf. « loge »), elle englobe :

- L'accueil téléphonique (prise de messages, renseignements, orientation, ...),
- L'accueil physique, y compris des entreprises, avec éventuellement remise de badges et contrôle des identités, gestions des clés et des alarmes, ...
NB : Dans le cadre du plan Vigie pirate, le Département a doté l'ensemble des établissements de systèmes de surveillance des entrées, avec un portillon automatique pour assurer le filtrage des entrées.
- Les petits travaux administratifs (mise sous plis des bulletins, photocopies, affranchissement, recharge du papier, etc...)
- La fonction vagemestre, ...
N.B. : Pour les établissements ne possédant pas d'agent affecté à l'accueil, la fonction vagemestre est le plus souvent assurée par un agent de maintenance, de même que la gestion des alarmes et la recharge de papier pour les imprimantes,
- La fonction lingerie peut être assurée par l'agent d'accueil, mais le plus souvent par les agents d'entretien, avec ou sans notification particulière pour cette mission

Toutefois, l'ouverture et la fermeture des accès à l'établissement sont toujours réalisées par un agent technique logé ou non logé, quelle que soit sa fonction (le plus souvent agent de maintenance).

Les personnels de l'Education Nationale peuvent participer également à cette mission, à une fréquence moindre.

- ⇒ Fonction des personnes exerçant la mission « accueil » : agent polyvalent accueil-entretien-restauration ou agent polyvalent entretien-restauration,
- ⇒ Niveau de formation : sans ou formation à l'accueil supérieure à 5 ans, pas de formation spécifique au regard du plan Vigie pirate,
- ⇒ Les amplitudes horaires couvrent généralement le temps de présence des élèves, plusieurs agents peuvent ainsi se partager cette mission, ou bien un relais est pris par du personnel de l'Education Nationale (secrétariat de direction et/ou vie scolaire).

2.2 Cartographie de l'activité « Maintenance »

Le Département, en qualité de propriétaire des locaux, assure notamment l'entretien et la rénovation des bâtis. Il attribue un budget annuel aux établissements afin que ces derniers pourvoient à l'entretien et au suivi qui incombe au locataire, et intervenir directement pour des réparations supérieures à 2 000 €.

Aussi, les personnels ATC doivent assurer le maintien en bon état de fonctionnement des installations et les travaux d'entretien courant des bâtiments, des mobiliers et des espaces non bâtis (petite maintenance, réparations courantes, ...) dans la limite de leurs compétences et de leurs habilitations.

Ils doivent vérifier régulièrement le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité (blocs de sécurité, système de désenfumage...) et d'alerte. En dehors des visites périodiques d'entretien effectuées par des entreprises extérieures habilitées, l'établissement doit assurer la surveillance quotidienne, voire hebdomadaire des installations techniques.

L'entretien des extérieurs (préau, cours, abords ou encore gymnase) est également assumé par les agents de maintenance. Au-delà de l'état général d'un collège, et de son niveau d'entretien a proprement parlé, les établissements ne sont pas tous logés à la même enseigne selon l'importance des surfaces goudronnées, aussi bien pour le nettoyage des cours que pour la viabilité hivernale.

Quant au nettoyage des gouttières, il présente le problème du travail en hauteur, pas suffisamment encadré en matière d'habilitation, voire de matériel de sécurité adapté.

Certains établissements doivent avoir recours à de la sous-traitance (ou au Conseil départemental) de manière régulière pour assurer les petits travaux de réparation (dont le coût est inférieur à 2 000 €) ; tandis que d'autres ne le font que très occasionnellement, pour des besoins très spécifiques nécessitant soit du matériel de haute technicité, soit une expertise pointue ou encore des conditions de sécurité spécifiques.

- ⇒ Les principaux souhaitent davantage d'échanges avec la Direction de l'Immobilier sur les questions relatives à la maintenance et à l'immobilier.
- ⇒ On constate que ce n'est pas tant l'état de l'immobilier qui suscite ces recours réguliers à des entreprises prestataires, mais plutôt le niveau de compétence des agents de maintenance présents, leur niveau d'autonomie voire parfois leur degré d'implication.
- ⇒ Les chefs d'établissement s'accordent tous à souhaiter des agents de maintenance autonomes et forces de propositions par rapport aux travaux d'entretien à réaliser.

Un agent de maintenance organise sa journée le plus souvent de manière autonome en répondant aux sollicitations du gestionnaire, des professeurs ou encore des collègues qui ont remarqué une anomalie. Certains sont capables de proposer des devis et de prendre en charge les travaux (réfection des salles, alertes sur les risques et les travaux à entreprendre, etc...).

Au-delà des demandes ponctuelles, enregistrées dans un cahier, il y a rarement de trace de ce qui a été fait dans la journée.

C'est ainsi que quelques collèges, y compris de construction ancienne, présentent un état général des bâtiments très satisfaisant : rafraîchissement au fil des années des salles de classe et des circulations, participation aux travaux de rénovation engagés par le CD68, petits travaux d'aménagement, réfections des sanitaires dégradés, ... voire des logements de fonction.

- ⇒ Fonction des personnes exerçant cette mission : chef d'équipe, responsable coordinateur de maintenance, responsable de maintenance, agent de maintenance ou agent polyvalent aide maintenance.
Il n'y a pas de véritable hiérarchie au niveau des équipes composées de plusieurs personnes, car souvent elle n'est pas reconnue entre les agents, qui se répartissent les tâches en fonction de leurs compétences respectives, voire de leurs affinités.
- ⇒ Horaire de travail : le service s'effectue en général de 6/7h à 15/16h voire 17h, avec un retour vers 18h30/19h pour fermeture du collège s'il y a lieu. Souvent un après-midi est accordé aux agents : le mercredi pour la grande majorité des cas, le vendredi ou encore plus rarement les deux demies journées.
- ⇒ Niveau de formation : CAP ou bac PRO (peinture en bâtiment, menuiserie, sanitaire, électricité, maçonnerie, électrotechnique, mécanique, soudure, domotique, ...), maître ouvrier ou brevet de compagnon,

- ⇒ Habilitations : une habilitation « chargés de travaux d'ordre électrique » (H2), notamment pour les installations électriques (réparations de prises, ...) et la pose des vidéoprojecteurs est nécessaire ; certains agents ne possèdent que l'habilitation de 1^{er} niveau (HOB0), Il manque pour certains agents un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES) ou son renouvellement (notamment pour la conduite de tracteurs/ tondeuses autoportées, ...), ou encore la formation obligatoire pour l'utilisation d'une tronçonneuse.
- ⇒ Equipements de protection individuelle : de manière générale, le matériel est toujours fourni en quantité suffisante, et porté (chaussures, gants, ...), cependant lors des entretiens quelques rares agents rencontrés ne portaient pas leurs chaussures de sécurité.
En ce qui concerne les équipements spécifiques fournis, ils sont coûteux et peu utilisés.
- ⇒ Restrictions médicales : elles concernent essentiellement les maux de dos, de genoux avec évitement de port de charges lourdes. Tous les agents ne font pas valoir leurs problèmes de santé par des restrictions déclarées.

Commenté [MA1]:

Cartographie de l'activité maintenance

KPMG			Diagnostic 2017	
ACTIVITES	Niveau requis du service	Tâches	O/N	Détails
Assurer les travaux du locataire	la maintenance de 1er niveau est assurée	réparations diverses et gestion des urgences	OUI à des degrés très variables	menuiserie : portes, agencements... réparations : poignées, urinoirs, vasques, peinture : salles, couloirs,... réfection : sols lino, crépi,... remplacer, prises, serrures, barres anti-panique,... réparation matériels : tondeuse, machine à laver, ...
Participer aux travaux du propriétaire	certaines travaux de second œuvre (plomberie, électricité, peinture) sont	constructions rénovations	NON PEU les réalisent	réfection : doubles plafonds,... électricité : tirer cables, TBI, vidéoP, ... plomberie : sanitaires,..
Veiller à la sécurité des biens(ACMO)	les normes obligatoires en matière de sécurité sont respectées	tournées de contrôle fonction ACMO	OUI à fréquence variable NON	une tournée régulière (par jour, voire par mois), mais rarement consignée ne relève plus des ATC
Maintenir les espaces verts	l'entretien courant des espaces verts (tonte, petite taille) est assuré	tonte taille VH	OUI OUI OUI	1 fois tous les 15 jours, s'il y a lieu 2 fois par an, s'il y a lieu en tant que de besoin
Entretenir les extérieurs	entretien courant des cours et préaux	ramassage papiers	OUI	entretien 1 à 2 fois par semaine
Se déplacer	se rendre sur un site tiers pour réaliser une activité	achat du matériel dépose du courrier/ Poste	OUI OUI	pour petites réparations, après devis validés 1 à 2 fois par jour

Gestion des espaces verts :

Là encore les établissements présentent une grande disparité selon : l'importance des surfaces engazonnées ou plantées, la planéité des sols ou l'existence de talus, la présence ou non de haies, d'arbustes ou d'arbres, ...

Les collèges possédant des espaces verts sont dotés de matériel, notamment pour la tonte (tondeuses voire mini tracteurs), et ce quelles que soient les surfaces à entretenir (de 1 500 à 18 000 m²); certains collèges ont des surfaces inférieures ou égales à 500 m². Cela implique l'entretien des machines outil et une maintenance mécanique que seuls quelques agents sont capables d'assurer.

⇒ Une mutualisation entre plusieurs collèges pourrait être envisagée.

Le Département intervient pour la taille des grands arbres et ponctuellement en cas de risques potentiels.

Aussi, au-delà de ces missions ponctuelles, il est difficile de quantifier pour un agent de maintenance, la répartition de ses tâches d'entretien à proprement parler, de celles de la gestion des espaces verts, qui s'articulent de fin mars à mi-octobre, selon les conditions climatiques.

Autres missions exercées

- Déplacements et missions administratives :

Les agents de maintenance assurent également des déplacements relatifs aux achats de fournitures ; ils se rendent à la poste (une ou deux fois par jour), à l'agence comptable ou encore à la déchetterie.

La majorité des agents participent à la gestion des photocopieurs (papier, recharge, cartouches), et à la préparation des salles (réunions des parents d'élèves, conseils d'administration, etc...).

- Aide en cuisine ou à l'entretien (service général) :

Une faible proportion d'agents de maintenance aide en cuisine ou participe au nettoyage des locaux.

- Autre :

Quelques rares agents de maintenance représentent la fonction « agent de prévention » (cf. ancien ACMO).

2.3 Cartographie de l'activité « Entretien/ nettoyage des locaux »

A l'instar du décret du 15 mai 2007, la convention cadre ne donne pas de précision spécifique quant aux missions des agents de nettoyage, si ce n'est des « fonctions d'entretien courant des locaux ».

Les exigences en matière de niveau de service ne sont que très rarement consignées par écrit. Elles sont essentiellement verbales et ne présentent pas de différenciation selon la fonctionnalité des bâtiments (administratif, circulation d'élèves, salles de classe, ...), excepté pour les sanitaires.

Les équipes, sous la responsabilité fonctionnelle du gestionnaire, s'organisent de manière autonome pour réaliser leurs tâches à partir des zones de nettoyage qui leur sont assignées (étages, bâtiments, voire secteurs). Celles-ci peuvent indifféremment contenir des salles banalisées (enseignement général : français, mathématiques, ...) ou spécialisées (technologie, dessin, arts plastiques, informatique, ...), des bureaux administratifs, le CDI, l'infirmerie, la vie scolaire, des escaliers, des couloirs, un gymnase, des vestiaires, ou encore des salles de SEGPA et ses ateliers.

Dans tous les cas, l'agent doit jongler avec l'ensemble de ses tâches journalières et la disponibilité des salles en fonction des plannings d'occupation par les élèves.

Pour une répartition plus équitable des zones, un roulement peut être pratiqué, allant de la semaine à l'année, toutefois cela n'est généralement pas souhaité par les agents qui préfèrent se voir attribuer une zone « attitrée », dont ils ont la responsabilité.

10 à 15 mn sont nécessaires pour nettoyer une salle de classe banalisée, selon l'état, et si les chaises sont montées sur les tables (dans 90% des cas). Il arrive que certains agents travaillent en binôme, sans diminuer par deux les temps de nettoyage. Les collèges comptent généralement une dizaine, voire une trentaine ou plus de salles banalisées.

Les salles spécialisées de plus grandes taille demandent de 20 à 30 mn (de 5 à une douzaine par collège).

Le plus souvent, il n'y a pas de définition d'un mode « dégradé » : en cas d'absence de personnel, ce sont les agents présents qui, au-delà de leurs propres tâches, assurent le travail des absents (non sans causer frustration et fatigue supplémentaire).

Les périodes de permanence (vacances scolaires) permettent aux ATC de pratiquer des remises en état des locaux, en dehors de la présence des élèves. Le nombre de jours, fixé par le gestionnaire (sachant qu'il ne peut dépasser 25 jours, cf. convention avec les établissements), se situe entre 10 et 20 jours.

Le matériel de nettoyage fourni est le plus souvent bien adapté, son utilisation comme les postures sont facilitées par des formations internes (« gestes et postures »), ou réalisées par les fournisseurs ; ce qui permet d'optimiser l'ergonomie des tâches et de minimiser autant que faire se peut les troubles musculo-squelettiques. Généralement, un charriot contenant le matériel est à disposition au niveau de chaque palier.

- ⇒ Fonction des personnes exerçant cette mission : agent polyvalent entretien restauration ou agent polyvalent accueil entretien restauration.
Tous les agents assurent le même type de tâches.
- ⇒ Horaires de travail : représentent des plages commençant au plus tôt à 6h et terminant au plus tard à 19h, ou pendant les temps de présence des élèves (autour de 8h et de 17h). Le mercredi après-midi ou un mercredi sur deux peut être accordé aux agents.
- ⇒ Mode dégradé (cas de personnel absent) : quelques rares établissements ont prévu ce mode. Toutefois, il n'existe pas de consigne spécifique ; les pratiques sont de partager le travail à faire avec les agents présents, la diminution de leur propre charge de nettoyage n'est pas effective.
- ⇒ Niveau de formation/ qualification : les personnels interrogés ont un niveau CAP/BEP, voire ne possèdent aucune qualification. Elles ont majoritairement suivi les formations obligatoires à la sécurité incendie et aux gestes et postures.
- ⇒ Habilitations : quelques agents possèdent une habilitation B0 (1^{er} niveau), essentiellement ceux qui interviennent en cuisine.
- ⇒ Equipements de protection individuelle : les équipements sont fournis et portés par la majorité des agents, les risques sont connus, mais les règles de sécurité ne sont pas toujours appliquées.
- ⇒ Restrictions médicales : elles touchent essentiellement les limitations de port de charges lourdes, quelques restrictions spécifiques (tendinites, canal carpien, genoux, ...) jusqu'à des demandes d'aménagement de postes, voire des restrictions d'activités (plonge).

A noter :

- En cas d'absence de surveillants dans les collèges avec une population dite « difficile », les ATC préfèrent assurer la surveillance des élèves à l'entrée des sanitaires lors des petites récréations afin d'éviter les dégradations.
- Dans certains collèges, présentant un faible taux d'occupation d'élèves, il serait possible de limiter les surfaces de nettoyage ; toutefois, devant l'espace disponible, les professeurs se « fixent » dans une salle plutôt que de se déplacer de salle en salle.

Cartographie de l'activité entretien/ nettoyage des locaux

KPMG			Diagnostic 2017	
ACTIVITES	Niveau requis du service	O/N	Tâches	Détails
Entretien les intérieurs	nettoyage à sec	OUI	poussières, balayage : 10 à 20 mn salles banalisées 25 à 45 mn salles spécialisées	NB: les chaises sont montées par les élèves (90% des cas) ouverture des fenêtres pas systématiquement balayage (humide ou non) salles : tous les jours balayage (humide ou non) : bureaux administratifs tous les jours à 1 fois par semaine poussières : tous les jours à 1 fois par semaine lavage des tables : tous les jours à 1 fois par semaine certains cas : salles nettoyées plus à fond 1 fois par semaine (diminue les temps de permanences) balayage des couloirs et escaliers : tous les jours ou 1 fois par semaine (mercredi) aspiration des tapis : 2 fois par semaine traces sur les vitres : de tous les jours à seulement aux permanences
	nettoyage humide des sols (2 à 3 fois par semaine)	OUI	nettoyage des sols	1 fois par jour à 1 fois par semaine (mercredi)/ autolaveuse
	nettoyage quotidien des sanitaires	OUI	nettoyage des sanitaires : 30 mn à 1h sanitaires filles et garçons, selon le nombre WC	WC élèves (extérieur) : 1 à 3 fois par jour, le plus souvent 2 fois et au moins 1 fois au jet d'eau (avant l'arrivée des élèves et à la pause méridienne ou souvent après les 2 récréations) NB: si flux tendu, certaines toilettes sont condamnées par les agents WC intérieurs : 1 à 2 fois par jour (souvent 1 fois)
	tableaux et corbeilles quotidiens	OUI	vidage des corbeilles	tous les jours beaucoup d'établissements pratiquent le tri
Permanence	nettoyage plus poussé	OUI	autolaveuse	nécessite une manutention des tables et des chaises (très physique pour les équipes)
		OUI	vitres	1 à 2 fois par trimestre à 1 fois par an pendant les permanences d'été (pas de nettoyage des vitres en hauteur). NB: collège avec beaucoup de vitrages à l'entrée : tous les 2 jours si flux tendu, les vitrages sont délaissés
Entretien les installations sportives couvertes	entretien semi industriel (mono-brosse ou auto-laveuses, définir la	NON	nettoyage des installations	le plus souvent réalisé par les agents de maintenance (2 fois par semaine), autolaveuse peut être aussi réalisé par un prestataire
		OUI	nettoyage des sanitaires	tous les jours par les agents d'entretien (exceptionnellement par un agent de maintenance)
Entretien les extérieurs	entretien 1 à 2 fois par semaine	OUI	ramassage et balayage des feuilles	le plus souvent réalisé par les agents de maintenance, rarement par les agents d'entretien (parfois jusqu'à 2 fois par jour)
Autres missions	entretien du linge	OUI	Lingerie	lavage, séchage, pliage ou repassage des blouses, tabliers, chiffons et parfois des vêtements de sport (pendant les permanences) de 30 minutes à plus de 2 heures par jour
	gestion des produits d'entretien	OUI	Stock produits entretien	gestion du stock et des entrées/ sorties, participation aux commandes, distribution, ...

Remarque sur l'architecture des établissements :

- Surfaces vitrées : bon nombre d'établissements présentent d'importantes surfaces vitrées qui entraînent une surcharge de travail pour les agents, et nécessite des marchés de sous-traitance tous les ans, voire 2 ans ;
- Nature des sols : elle joue également un rôle dans la charge de travail des agents ; certains revêtement lino ou couleurs ne permettent pas un rendu satisfaisant, au regard des flux de circulations.

2.4 Cartographie de l'activité « Restauration et hébergement »

Sous la responsabilité et les directives du chef d'établissement, les agents de restauration ont pour mission d'assurer le service de restauration (et d'hébergement) : sur le plan matériel (élaboration des menus, préparation des repas, tarification, organisation du service, temps du repas, ...), d'un point de vue hygiène et sécurité (respect des normes) comme d'un point de vue qualitatif (équilibre nutritionnel, durée des repas, charte de qualité, ...). Les chefs de cuisine et les seconds sont garants du respect de ces consignes.

Le Département a mis à disposition des collègues un technicien qualité et sécurité alimentaire pour accompagner les équipes de direction et de cuisine pour toutes les questions liées au fonctionnement de la demi pension.

Des animations sous diverses thématiques (« un fruit une saison », « plaisir à la cantine », repas à thèmes, ...) sont proposées aux collégiens. Ces actions tendent d'une part à développer les compétences des chefs mais aussi à créer une dynamique et une cohésion au sein des équipes ; elles peuvent être conduites avec des partenaires tels que : l'Education Nationale, la DRAF, la Chambre d'Agriculture ou l'Interprofession des Fruits et Légumes d'Alsace.

Les personnels de cuisine constituent une équipe distincte des autres ATC, placée sous la hiérarchie du chef. Ce dernier attribue les tâches à chacun en fonction des menus à élaborer et du nombre de personnes dont il dispose ; il peut permettre aux personnels de l'équipe une rotation sur les différents postes (préparation froides ou chaudes, légumerie, distribution ou réapprovisionnement du self, plonge batterie, plonge vaisselle, ...) afin de favoriser la polyvalence de l'équipe et de minimiser les troubles musculo-squelettiques.

Les tâches sont souvent consignées voire affichées : la mise en place du Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) a été propice à l'organisation du travail en cuisine.

Les principaux et les gestionnaires rencontrés lors des entretiens attendent de la part des chefs de cuisine des repas de qualité (goût, équilibre, ...) en quantité suffisante et variés, dans le respect des règles du PMS. Bien que tous les collègues n'aient pas mis en place de « commission menus », ces derniers sont validés a minima par les chefs d'établissements. Enfin, certains souhaitent également développer les produits locaux voire biologiques.

Si ces exigences semblent satisfaites globalement, la diversité des menus (entrées, plats et desserts) et la nature des produits utilisés (frais, surgelés, notamment les légumes, ... très peu de conserves...) n'est pas sans conséquence sur la charge de travail de l'équipe de cuisine.

Quand elle existe au sein d'un établissement, l'activité restauration est toujours une priorité par rapport aux autres activités ; aussi toute absence est compensée par la venue en renfort d'agents polyvalents, notamment pour la préparation et/ ou la plonge, que ce soit en interne ou par un remplacement externe (contractuel, externalisation).

Dans la majorité des situations, les agents d'entretien participent à la plonge et au nettoyage du réfectoire de 11h30/12h à 14h30/15h en moyenne, ce qui représente environ de 30 à 40% de leur temps (sur 8h de travail). L'ergonomie de la cuisine et du poste de plonge est parfois mise en avant pour manifester la pénibilité de ces tâches.

En fonction de la répartition de leurs horaires, les agents peuvent continuer ou non le nettoyage des salles après la plonge.

Cartographie de l'activité restauration

KPMG			Diagnostic 2017	
ACTIVITES	Niveau requis du service	Tâches	O/N	Détails
R1 <i>Elaborer les menus et assurer les approvisionnements</i>	respect du Plan National Nutritionnel et Sanitaire (PNNS)	élaboration des menus	OUI	réalisée par les chefs selon le PNNS (reconnaissent ne pas tjrs le suivre à la lettre) élèves + commission 6h30/
		achats des denrées alimentaires	OUI	réalisé par les chefs , selon saison et prix du marché, beaucoup privilégient le local et le frais, validation par les
R2 <i>Assurer une fonction de magasinage</i>	gestion des stocks entrées/ sorties	réception des approvisionnements	OUI	le chef partage cette tâche avec son équipe la fonction "magasinier" à temps partagé existe que rarement
		gestion des entrées/sorties	OUI	les chefs , plus rarement le gestionnaire , assurent la gestion des stocks sur le module PRESTO (90% des cas)
	respect des normes HACCP	renseignement des fiches	OUI	les seconds de cuisine assurent l' tracabilité , l' équipe cuisine peut aussi y participer
R3 <i>Préparer les repas</i>	nb moyen d'entrées, desserts, plats chauds, repas équilibrés, etc...	confection des repas	OUI	l' équipe confectionne les repas sous la direction du chef : un bar à salades est souvent proposé (2 ou 3 entrées) avec un plat unique et 2 desserts en général
		respect normes HACCP	OUI	les fiches de protocoles de nettoyage des différentes zones sont renseignées et visées par l' équipe
R4 <i>Assurer la distribution des repas</i>	de 200 à 1100 repas/ jr	distribution interne	OUI	assurée par l' équipe entière : poste sur lequel les agents peuvent tourner : 11h30/13h30
		distribution externe	OUI	télérestauration : 4 établissements
R5 <i>Réaliser la plonge et l'entretien de la cuisine et du réfectoire</i>		plonge	OUI	l' équipe cuisine démarre la plonge batterie à partir de 10h30, et la grosse plonge est assurée par le personnel d'entretien de 12h à 14h30
		nettoyage journalier	OUI	réalisé à la fin du service (13h/13h30 à 14h30/15h) par l' équipe cuisine
		nettoyage journalier	OUI	13h30/14h à 15h réalisé le plus souvent par le personnel d'entretien
R6 <i>Assurer le transport des repas</i>		transport	PEU	assuré par le CD ou la Région
		respect normes HACCP	OUI	assuré par le personnel de cuisine (chef , second) qui accompagne le déplacement

⇒ Fonction des personnes exerçant cette mission : coordinateur en restauration, chef de cuisine, second de cuisine, responsable de télérestauration ou agent polyvalent entretien restauration.
La répartition des tâches est précisée ci-dessous (cf. fiche synthétique).

⇒ Horaire de travail : l'activité cuisine démarre par la réception des denrées, au plus tôt à 6h, et se termine par le nettoyage et une partie administrative pour le chef, au plus tard vers 16h30.

Le mercredi après-midi ou un mercredi sur deux peut être accordé aux chefs ou aux seconds de cuisine.

- ⇒ Niveau de formation : les chefs et/ou les seconds de cuisine possèdent un BEP ou un CAP cuisine, voire un bac Pro hôtellerie/ restauration ; les agents polyvalents qui aident en préparation des repas n'ont pas tous reçu une formation HACCP.
- ⇒ Habilitations : la majorité des chefs ou seconds rencontrés ne possèdent pas d'habilitation électrique ou n'ont pas actualisé leur recyclage.
- ⇒ Equipements de protection individuelle : les équipements sont fournis et portés, les risques et les règles de sécurité sont bien identifiés et compris.
- ⇒ Restrictions médicales : le poste plonge représente le poste le plus pénible physiquement et peut entraîner parfois des restrictions.

La télérestauration :

Parmi les 57 collèges haut-rhinois, 6 d'entre eux sont équipés d'une cuisine centrale leur permettant de fabriquer des repas pour un collège tiers. Il s'agit des collèges : F. Villon, J. Macé, St Exupéry et Bourtzwiller à Mulhouse, M. Pagnol à Wittenheim et les Ménétriers à Ribeauvillé. Outre l'agrément sanitaire dont ils disposent, les modalités de fonctionnement sont définies au travers d'une convention signée entre les parties prenantes.

Aussi, les 4 collèges « satellites » qui réceptionnent des repas sont : E. Zola à Kingersheim, J. Verne à Illzach, R. Faesch à Thann et I. Joliot Curie à Wittenheim.

Les collèges peuvent également accueillir des élèves des écoles primaires et/ou des lycées.

L'activité « hébergement » :

Le collège d'Altkirch est le seul établissement à garantir l'hébergement d'élèves dans le Haut-Rhin, avec 36 internes.

Cette activité conduit les personnels de cuisine (chef et second) et certains agents polyvalents à assurer des présences sur une plage horaire allant de 6h à 19h30, tous les jours de la semaine, afin de gérer le service des 3 repas quotidiens.

2.5 Focus sur les activités autres

Astreintes et surveillance :

Dans le cadre des contreparties inhérentes au logement fourni, les agents logés sont chargés de réaliser entre 90 et 140 h supplémentaires, qui peuvent être notamment prises pour des astreintes ou de la surveillance de l'établissement (ouverture mais surtout fermeture avec mise en fonction de l'alarme).

Sur les 106 personnels rencontrés, 21 sont logés. Les fonctions concernées représentent pour 40 % des agents polyvalents d'entretien et de restauration (APER), pour plus de 30% des fonctions maintenance et pour près de 30% des chefs ou seconds de cuisine.

N.B. : Dans 6/15 des établissements, un seul agent technique des collèges est logé : la problématique du travailleur isolé peut alors se poser.

Référent informatique :

Les ATC peuvent être désignés en qualité de « référent informatique » ; ils aident leurs collègues à accéder aux différents outils ou plateformes de communication (ENTEA, ...), notamment avec le CD68.

Ces missions ne sont ni reconnues ni valorisées.

Secourisme :

Il n'y a pas d'assistant de prévention parmi les ATC ; excepté pour 0,2 ETP dans un collège, où un rôle d'assistant de prévention a été instauré suite à la disparition des ACMO.

Décharge syndicale :

Hormis l'heure mensuelle octroyée aux agents pour l'information syndicale, les temps alloués aux syndicats ne sont pas suffisamment connus.

C. CONSTATS DETAILLES DU DIAGNOSTIC OPERATIONNEL

1. Points forts

Cette étude a permis de dégager un certain nombre de points forts ou encore de « bonnes pratiques » qui pourront être transposées dans d'autres établissements.

Accueil

- Un personnel d'accueil assurant diverses missions, des tâches administratives (notamment la mise sous plis) jusqu'à la gestion du repassage, en passant par la sécurité de l'établissement.

Maintenance

- Des agents présentant des compétences spécifiques mises à la disposition de l'entretien général des établissements, évitant ainsi au maximum le recours à des sociétés prestataires ;
- Une mutualisation des matériels entre divers établissements ;
- Une participation à la labellisation E3D du Rectorat (pratique du mulching consistant à hacher l'herbe de la tonte pour la redéposer sur la pelouse, zéro phyto, ...)

Entretien

- Une affectation des tâches sur des zones spécifiques pour chacun (étages, bâtiments), avec ou sans roulement au cours de l'année, permettant aux agents de se sentir responsabilisés sur leur zone ;
- Une polyvalence des personnels APER qui, de par leur fonction, peuvent être amenés à intervenir sur l'entretien et la restauration ;
- Une rotation du planning sur 4 semaines permettant de rompre la monotonie, de mieux répartir les tâches (diminuer les TMS) et de faciliter l'adaptation des équipes (grande force pour la réactivité) ;
- La mise en place d'une feuille de traçabilité du nettoyage des sanitaires ;
- L'élaboration d'un plan de désinfection des lieux de passage ;
- Un service minimum pour les espaces de vie fréquentés par les élèves, en cas de sous-effectif ;
- Des salles de classes nominatives par enseignants, garantissant une meilleure tenue ;
- En cas d'absence d'un agent, toute l'équipe participe à la réalisation de ses tâches ;
- Un matériel adéquat mis à disposition et une écoute des agents pour minimiser la pénibilité (recherche d'ergonomie des postes de travail) ;
- La rationalisation des produits d'entretien (souvent éco-labellisés) et des fiches techniques/ sécurité mises à disposition des agents ;
- Un groupement d'achats pour les produits d'entretien (Lycée Bartholdi).

Restauration

- Une activité plutôt maîtrisée ;
- Des personnels de cuisine encadrés par le chef de cuisine ;
- Des équipes formées et compétentes (HACCP, secourisme, etc...) ;
- Des équipes le plus souvent solidaires devant les absences ou les restrictions médicales des collègues ;
- Des postes sur lesquels une rotation est souvent mise en place, prévenant ainsi les TMS ;
- Une procédure mise en place en cas d'absence de personnels ;
- Une dynamique forte avec les interventions et les actions proposées par le technicien qualité et sécurité alimentaire du Département.

Gestion des ressources humaines, formation, santé et sécurité

- Un ratio masse « salariale/effectifs » respecté entre les personnels ATC et les autres agents du Département, de l'ordre de 22 % ;
- 66 % des ATC ayant suivi au moins une formation depuis les 5 dernières années : il s'agit essentiellement de formations obligatoires : gestes et postures, gestion des produits d'entretien, secourisme, hygiène en restauration. La qualité de ces formations a été soulignée ;
- Sécurité des agents : des EPI fournis en nombre suffisant et le respect de leur port ;
- Des personnels ayant tous été vus par la médecine préventive avant leur intégration ;
- Une Unité Vie des Collèges réactive, bien identifiée en qualité d'interlocuteur privilégié de la part des gestionnaires et des chefs d'établissements ;
- Une rapidité de remplacement des agents de cuisine si besoin ;
- Une qualité des recrutements de contractuels toujours satisfaisante en matière de réalisation des tâches ;
- La rencontre d'un représentant du CD68 avec l'ensemble des agents dans le cadre de cet audit a été appréciée.

2. Points faibles et améliorations proposées

Pour chaque point de faiblesse issu du diagnostic, une action à mettre en œuvre est proposée. L'ensemble de ces actions pourra donner lieu à des priorisations.

Accueil

Une mission faiblement représentée et qui manque d'espaces dédiés à sa mise en œuvre :

- ⇒ **S'interroger sur la stratégie de cette mission au regard des besoins actuels.**

Maintenance

Une activité mal définie et peu encadrée :

- ⇒ **Revoir la définition des fonctions des agents de maintenance (notion d'autonomie et/ ou de responsabilité, faire valoir cette responsabilité auprès de l'équipe),**
- ⇒ **Elaborer un guide de la maintenance au regard des travaux d'entretien et de petites réparations à la charge des collègues.**

Une grande disparité de compétences, de savoir-faire et/ou savoir-être, et une population vieillissante :

- ⇒ **Se réinterroger sur les compétences nécessaires lors du recrutement et anticiper les départs à la retraite**
- ⇒ **Procéder au réajustement des compétences des agents et attendu des postes, notamment sur les profils de responsable de maintenance.**

Un manque d'habilitations adéquates pour l'exécution des tâches :

- ⇒ **Repréciser et s'assurer du niveau des habilitations requises pour les agents, en fonction des travaux à exécuter, notamment pour les contractuels.**

Du matériel trop peu utilisé et/ou entretenu :

- ⇒ **Diminuer les coûts d'achat et d'entretien des matériels, notamment des tracteurs et tondeuses en les mutualisant sur plusieurs collèges.**

Des visites de sécurité non consignées :

- ⇒ **S'assurer de la réalisation et de la consigne des visites mensuelles de sécurité.**

Des astreintes difficiles à mettre en place avec un seul poste logé :

- ⇒ **Revoir les conditions d'astreinte.**

Entretien

Un manque de lisibilité dans les consignes (essentiellement verbales), des attentes identiques quelle que soit la typologie des locaux, et une qualité de service disparate d'un établissement à un autre :

- ⇒ **Rédiger les consignes pour sécuriser les agents sur le niveau de service attendu et harmoniser ce service au sein des établissements (cf. référentiel de niveau de service).**

Une réalisation des tâches en fonction de la disponibilité des espaces à nettoyer, notamment les salles de classes :

- ⇒ **Mieux adapter les horaires de travail aux moments où les espaces à nettoyer sont libres (en cas d'absence des élèves).**

Un « octroi » des salles de classe par certains professeurs, notamment dans les collèges à faible taux d'occupation, augmentant artificiellement les surfaces à entretenir :

- ⇒ **Tenir compte de ces dispositions dans l'allocation des ressources.**

Une répartition de la charge de travail pas toujours équilibrée, avec un temps moyen par salles de 10 à 15 mn, et des horaires journaliers de travail variables :

- ⇒ **Veiller à l'équité des charges entre agents de l'équipe (rotation des zones) et privilégier des journées courtes aux demies journées libérées (cas des mercredis après-midi).**

Des agents non favorables à une rotation des zones de travail, devant les différences de pratiques et de résultats des uns et des autres :

- ⇒ **Favoriser les rotations pour rompre les habitudes, la monotonie des tâches, mieux répartir les charges et accroître l'efficacité, tout en privilégiant de bonnes conditions de travail (diminution des TMS).**

Des équipes essentiellement féminines et des tâches répétitives induisant des risques de TMS (des manipulations importantes et répétées de mobiliers, notamment pour la préparation des salles de réunions : CA, réunions parents d'élèves, etc...) :

- ⇒ **Reconsidérer la fréquence de ces besoins pour soulager les personnels (notamment si l'ensemble de l'équipe présente de nombreuses restrictions médicales) ;**
- ⇒ **Décharger les ATC des tâches les plus pénibles (manipulation de mobiliers, vitres,...) en les externalisant, par exemple.**

Une configuration des locaux pas toujours adaptée et de nombreux escaliers :

- ⇒ **Prendre en compte les besoins de réserves pour le rangement du matériel (au moins une par étage) au moment de la construction ou des travaux de réhabilitation.**

Des matériaux pas toujours adaptés, par exemple des sols foncés et des parois blanches le long des couloirs difficiles à nettoyer :

- ⇒ **Privilégier des surfaces et des revêtements faciles d'entretien (béton, bois, couleurs adaptées, ...)**

Restauration/ hébergement

Des équipes vieillissantes :

- ⇒ **Anticiper les départs à la retraite (notamment des chefs et/ou des seconds).**

Une absence de magasinier pour les livraisons des établissements dont le nombre de repas est supérieur à 500 (charges, pénibilité et temps de manutention) :

- ⇒ **Revoir les besoins à affecter en fonction de la charge de travail (nb de repas, télérestauration, etc...).**

Des locaux parfois inadaptés (absence de bureau pour le chef, respect des normes, ...) :

- ⇒ **Revoir certains aménagements en termes de gestion administrative et d'organisation des circuits chauds/ froids et propres/sales.**

Du matériel pas toujours performant ou vétuste (risques) :

- ⇒ **Remplacer le matériel présentant des risques (sauteuses, four à gaz, ...) par du matériel plus performant et plus ergonomique.**

Gestion des ressources humaines et formation

Un manque de formation des gestionnaires au management des équipes :

- ⇒ **Revoir avec le Rectorat la formation des gestionnaires, leur apporter une aide au management des équipes.**

Des équilibres fragiles au sein des équipes qui fonctionnent à flux tendu :

- ⇒ **Veiller à soulager les équipes sans remettre en cause les équilibres instaurés.**

Une population vieillissante et un fort taux de travailleurs en situation de handicap :

- ⇒ **Anticiper les départs en retraite (30 % des effectifs du CD68 partant en retraite dans les 10 ans sont des ATC).**
- ⇒ **Des restrictions médicales qui ne permettent pas toujours d'identifier les tâches que l'agent peut effectivement réaliser (sans détail sur l'avis médical).**

Un nombre important de journées d'absence (30% de l'absentéisme en nb de jrs par rapport à l'ensemble de la collectivité pour les maladies ordinaires et 55% pour les accidents de travail), ou de mi-temps thérapeutiques :

- ⇒ **Recourir ponctuellement à l'externalisation pour gérer les remplacements ou pour apporter un renfort aux équipes en difficulté.**

Des difficultés pour certains agents à gérer les rythmes de travail pouvant aller jusqu'à 9h par jour :

- ⇒ **Diminuer les amplitudes horaires sur la journée, essentiellement pour les personnels cumulant le nettoyage des locaux à la partie restauration.**
- ⇒ **Réfléchir à une évolution de l'organisation du travail pour l'harmoniser avec celle pratiquée dans la Collectivité.**

De nombreuses absences de courtes durées répétées et non compensées, avec une charge répartie sur les personnels présents, induisant du stress, de la fatigue et une perte de motivation :

- ⇒ **Identifier un niveau de service en mode « dégradé » en cas d'absence ponctuelle d'un nombre défini d'agents (quota à définir en fonction du nombre total d'agents de l'équipe), pouvant également compenser les temps partiels.**

Une mixité des missions (entretien + restauration) qui alourdit la charge de travail et accroît la pénibilité :

- ⇒ **Prendre en compte le cumul des missions dans l'affectation des ETP pour diminuer la pénibilité et préserver les personnels des TMS.**

Des restrictions médicales pour certains agents, qui obligent les autres à accomplir quelques une de leurs tâches :

- ⇒ **Prendre en compte les restrictions médicales dans l'affectation des ETP pour préserver les autres personnels.**

Des situations délicates avec certains agents, allant jusqu'à la gestion de conflits :

- ⇒ **Mieux soutenir la hiérarchie fonctionnelle d'une manière générale, mais surtout par rapport aux situations génératrices de troubles dans les équipes.**
- ⇒ **Faire des points plus réguliers entre le Département et les gestionnaires, en termes de management des ressources humaines, au-delà de la recherche de solutions aux problèmes (a minima 1 fois par an).**

- ⇒ **Envisager une prise en charge spécifique pour les cas de conflits ou de mal-être (psychologue, etc...).**

Des leviers d'actions insuffisants dans le cadre de situations d'agents qui ne présentent pas une manière de servir adaptée :

- ⇒ **Faciliter le recours à la procédure disciplinaire.**

Une difficulté pour les nouveaux gestionnaires à faire partager leurs exigences avec les personnels présentant de l'ancienneté au sein d'un établissement :

- ⇒ **Harmoniser les consignes au travers d'un référentiel de niveau de service précis.**

Un contrôle des tâches qui, lorsqu'il est effectué, n'est ni normé ni consigné et mal perçu par les agents :

- ⇒ **Mettre en place une procédure définissant le type et la fréquence des contrôles.**

Une difficulté d'interprétation du cadre réglementaire pour des agents logés (contreparties horaires, obligations de services, astreintes, ...) :

- ⇒ **Communiquer et réaliser un support en appui, à destination des gestionnaires et des agents,**
- ⇒ **Proposer aux gestionnaires un outil unique d'emploi du temps.**

Un manque de visibilité sur la couverture des agents quel que soit leur lieu de travail dans le cadre des cités scolaires :

- ⇒ **Revoir les dispositions des conventions CD68 et partenaires concernés.**

Santé et sécurité

Un manque de connaissance réglementaire en matière d'habilitation :

- ⇒ **Communiquer sur les besoins en habilitation des différentes missions.**

Formation

7% du coût global des formations pour 12% d'agents formés :

- ⇒ **Revoir l'offre de formation des agents au-delà des formations obligatoires.**

Peu de demandes de formations individuelles (dues aux difficultés des agents pour se déplacer, et aux délais de remboursement des frais) :

- ⇒ **Permettre aux agents d'élargir leurs demandes, diminuer les délais de remboursement et proposer des formations de proximité mutualisées entre plusieurs collègues.**

La charge induite par une absence pour formation dans les équipes réduites :

- ⇒ **Favoriser les formations les mercredis ou pendant les périodes des permanences pour assurer la continuité du service public.**

Pour l'accueil en établissement classé REP ou REP+ :

- ⇒ **Former à la gestion du public agressif, et à la barrière de la langue.**

Des manquements en termes d'habilitations, notamment pour les agents de maintenance :

- ⇒ **Définir les habilitations nécessaires aux agents de maintenance en fonction des tâches qui leur seront demandées et procéder à leur mise à jour**

Un manque de compétences pour certains agents de maintenance :

- ⇒ **Former les agents et veiller aux compétences requises lors des recrutements.**

Des conditionnements « sauvages » non identifiés de produits d'entretien :

- ⇒ **Faire un rappel/ formation sur l'importance de l'identification des produits, notamment corrosifs.**

III. BILAN SOCIAL - INDICATEURS RH COLLEGES 2016

Les données statistiques présentées ci-après, pour l'année 2016, ont été fournies par la DRHCl, sur la base du bilan social qu'elle réalise tous les 2 ans pour l'ensemble des agents départementaux.

A partir des tableaux de bord de la collectivité, des requêtes spécifiques ont permis d'extraire les informations relatives aux personnels affectés dans les 57 collèges publics du Haut-Rhin.

N.B. : Pour des raisons de commodités, et pour d'éventuelles comparaisons avec d'autres départements, les indicateurs présentés –et dénommés ci-dessous « IND »- sont conformes à la liste normalisée des informations prévues par l'arrêté du 28 septembre 2015 ; seuls les indicateurs pertinents pour cette étude ont été repris ci-dessous.

1. Effectifs

1.1 Effectifs des agents titulaires

IND 1.1.1 - Nombre de fonctionnaires occupant un emploi permanent rémunéré au 31/12/2016 par filière, cadre d'emplois et grade, à temps complet et non complet et par sexe

Nombre de fonctionnaires				
Grade	Temps complet	Temps non complet	Hommes	Femmes
Technicien territorial	1		1	
Adjoint tech princ 1ère cl EE	20		15	5
Adjoint tech princ 2ème cl EE	68		36	32
Adjoint techn 1ère cl Ets En	238	1	53	186
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens	118	5	39	84
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens stagiaire	27	3	4	26
Totaux	472	9	148	333
	481		481	

IND 1.1.2 - Nombre de fonctionnaires occupant un emploi permanent à temps complet au 31/12/2016 par filière, cadre d'emplois et selon la quotité de temps de travail et le sexe

Nombre de fonctionnaires à temps complet								
Grade	Temps plein		Temps partiel moins de 80%		Temps partiel de 80% à moins de 90%		Temps partiel de 90% et plus	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Technicien territorial	1							
Adjoint tech princ 1ère cl EE	15	5						
Adjoint tech princ 2ème cl EE	35	29		1		2	1	
Adjoint techn 1ère cl Ets En	52	150		10	1	20		5
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens	38	71	1	2		5		1
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens stagiaire	4	23						
Totaux	145	278	1	13	1	27	1	6
	423		14		28		7	
			472					

IND 1.1.3 - Nombre de fonctionnaires bénéficiaires d'un temps partiel de droit ou sur autorisation

Nombre de fonctionnaires à temps partiel		
	Temps partiel de droit	Temps partiel sur autorisation
Hommes		3
Femmes	6	40
Totaux		49

IND 1.1.4 - Nombre de fonctionnaires en équivalent temps plein

Nombre de fonctionnaires en équivalent temps plein			
filière	Hommes	Femmes	
Techniciens	1		
Adjointes techniques Ets Ens	146,2	315,93	
Totaux	147,2	315,93	463,13

1.2 Effectifs des agents non titulaires

IND 1.2.1 - Effectifs des agents non titulaires occupant un emploi permanent rémunérés au 31/12/2016 par référence à la filière, au cadre d'emplois et selon le type de recrutement et le sexe

Nombre de contractuels permanents						
Grade	Temps complet	Temps non complet	Hommes	Femmes	CDI	CDD
Technicien principal 1ère cl	1		1			1
Adjoint tech princ 2ème cl EE	1		1			1
Adjoint techn 1ère cl Ets En	4	1	1	4		5
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens	15		1	14		15
Totaux	21	1	4	18		21
	22		22		22	

Les agents techniques des collèges constituent un cadre d'emplois technique de catégorie C, qui comprend les grades d'adjoint technique territorial de 2^{ème} et de 1^{ère} classe des établissements d'enseignement, et d'adjoint technique territorial principal de 2^{ème} et de 1^{ère} classe des établissements d'enseignement. Il existe quelques postes de catégorie B, en restauration et en maintenance

Placés sous l'autorité hiérarchique du Président du Conseil départemental, leur statut est régi par le décret n° 2007-913 du 15 mai 2007.

IND 1.2.2 - Nombre d'agents non titulaires occupant un emploi permanent à temps complet au 31/12/2016 par référence à la filière, au cadre d'emplois et selon la quotité de temps de travail et le sexe

Nombre de contractuels permanents à temps complet								
Grade	Temps plein		Temps partiel moins de 80%		Temps partiel de 80% à moins de 90%		Temps partiel de 90% et plus	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Technicien principal 1ère cl	1							
Adjoint tech princ 2ème cl EE	1							
Adjoint techn 1ère cl Ets En	1	1		2				
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens		4	1	6		3		1
Totaux	3	5	1	8	0	3	0	1
	8		9		3		1	
			21					

IND 1.2.3 - Nombre d'agents non titulaires bénéficiaires d'un temps partiel de droit ou sur autorisation

Nombre de contractuels permanents à temps partiel	
	Temps partiel sur autorisation
Hommes	1
Femmes	11
Totaux	12

IND 1.2.4 - Nombre de non titulaires en équivalent temps plein

Nombre de contractuels permanents en équivalent temps plein		
filère	Hommes	Femmes
Technicien principal 1ère cl	1	
Adjoint tech princ 2ème cl EE	1	
Adjoint techn 1ère cl Ets En	1	2,5
Adjoint techn 2ème cl Ets Ens	0,5	11,3
Totaux	3,5	13,8
	17,3	

1.3 Effectifs des autres personnels

IND 1.3.1 – Autres personnels non titulaires sur emploi non permanent

Nombre de contractuels non permanents		
	Hommes	Femmes
Accroissement temporaire d'activité, emplois saisonniers	1	
Emploi d'avenir	3	1
Contrat unique d'insertion	4	11
Totaux	8	12
	20	

Nombre de contractuels non permanents ayant travaillé au moins une fois dans l'année		
	Hommes	Femmes
Accroissement temporaire d'activité, emplois saisonniers	9	17
Emploi d'avenir	4	1
Contrat unique d'insertion	6	11
Apprentis		1
Totaux	19	30
	49	

1.4 Turn over

IND 1.4.2 - Arrivées de fonctionnaires recrutés par cadre d'emplois dans l'année 2016

- ⇒ En comparant les effectifs des collègues du 31 décembre 2015 avec ceux du 31 décembre 2016, on dénombre :
- 36 départs de fonctionnaires ;
 - 31 arrivées de fonctionnaires.
- ⇒ Il peut s'agir de :
- départs de la collectivité ;
 - mobilités internes vers d'autres services que les collègues ;
 - recrutements ou de retours (de congé parental ou de disponibilité) ;
 - mobilité interne d'un autre service que les collègues vers un collègue.

IND 1.4.3 - Arrivées de non titulaires sur emplois permanents dans l'année 2016 : Il s'agit uniquement de remplacements (19 hommes et 55 femmes).

IND 1.4.4 - Titularisation au cours de l'année 2016 : 2 hommes et 16 femmes ont été titularisés à l'issue de leur stage.

IND 1.4.5 - Avancements, promotions dans l'année 2016

- Avancements d'échelons : 57 hommes et 142 femmes,
- Avancements de grades : 13 hommes et 32 femmes,
- Promotion interne : aucune.

1.5 Travailleurs handicapés

IND 1.5.1 - Nombre d'agents handicapés par catégorie hiérarchique, statut et sexe, rémunérés au 31/12/2016.

Le taux d'emploi direct des travailleurs en situation de handicap dans la collectivité est de 6,29% au 01/01/2017.

Agents en situation de handicap	Hommes	Femmes
	18	25
Totaux	43	

IND 1.5.2. Passation de marchés et respect des obligations d'emploi : Aucun marché, ni aucune dépense n'ont été faits en 2016 pour les collègues.

1.6 Pyramide des âges

IND 1.6.1 - Répartition par sexe et âge des agents fonctionnaires et non titulaires sur emplois permanents et non permanents

Pyramide des âges						
	Fonctionnaires	Contractuels permanents	Contractuels non permanents	Total contractuels	Total classe d'âge / genre	Total par sexe
Homme	moins de 25 ans		2	2	2	160
	25 à 29 ans	5		1	6	
	30 à 34 ans	14	1	1	16	
	35 à 39 ans	9		1	10	
	40 à 44 ans	12		3	15	
	45 à 49 ans	28	1		29	
	50 à 54 ans	33	1		34	
	55 à 59 ans	29	1		30	
	60 à 64 ans	17			17	
	65 ans et plus	1			1	
Femme	moins de 25 ans	1	1	2	2	363
	25 à 29 ans	8	2	5	15	
	30 à 34 ans	11		1	12	
	35 à 39 ans	12	1	3	16	
	40 à 44 ans	29	4		33	
	45 à 49 ans	70	4	1	75	
	50 à 54 ans	97	2	1	100	
	55 à 59 ans	76	3		79	
	60 à 64 ans	28	1		29	
	65 ans et plus	1			1	

2. Temps de travail

2.1 Absentéisme

IND 2.1.1 - Nombre d'agents titulaires et stagiaires ayant été absents au moins un jour dans l'année par motif (hors formation, journées de grève et absences syndicales)

Absentéisme par genre	Nombre d'agents absents		Nombre de jours d'absences	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Maladie ordinaire	76	198	2 195	6 849
Longue maladie, maladie de longue durée et grave maladie	5	4	1 830	1 236
Accident du Travail (Accident de Service)	8	20	1 067	1 582
Maladie professionnelle		4		796
Sous-total 1	89	226	5 092	10 463
sous total 2	315		15 555	
Maternité et adoption		4		262
Paternité et adoption	3		39	
Autre	29	100	53	181
Sous-total 1	32	104	92	443
sous total 2	136		535	
Total	451		16 090	

Par classe d'âge (hors maternité, paternité, adoption et autre)	Nombre d'agents absents					Nombre de jours d'absences				
	moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus	moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
Maladie ordinaire	7	31	77	129	30	130	1 029	1 921	4 330	1 634
Longue maladie, maladie de longue durée et grave maladie			1	4	4			244	1 358	1 464
Accident du Travail (Accident de Service)	2	3	8	13	2	14	541	620	982	492
Maladie professionnelle			1	2	1			54	376	366
Sous-total	9	34	87	148	37	144	1 570	2 839	7 046	3 956
Total			315				15555			

IND 2.1.2 - Nombre d'agents non titulaires sur emplois permanents ayant été absents au moins un jour dans l'année par motif (hors formation, journées de grève et absences syndicales)

Par genre	Nombre d'agents absents		Nombre de jours d'absence	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Maladie ordinaire	7	6	24	49
Total	13		73	
Autre	1	2	0,5	4
Sous-total	3		4,5	
Total	<u>16</u>		<u>77,5</u>	

Par classe d'âge	Nombre d'agents absents					Nombre de jours d'absence				
	moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus	moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
Maladie ordinaire	7	4		2		41	27		5	
Total			13				73			

IND 2.1.3 - Nombre d'agents non titulaires sur emplois non permanents ayant été absents au moins un jour dans l'année par motif (hors formation, journées de grève et absences syndicales)

Par genre	Nombre d'agents absents		Nombre de jours d'absence	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Maladie ordinaire	6	19	36	143
Accident du Travail (Accident de Service)		1		7
Sous-total	26		186	
Autre	29	100	14	2
Sous-total	129		16	
Total	155		202	

Par classe d'âge	Nombre d'agents absents					Nombre de jours d'absence				
	moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus	moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus
Maladie ordinaire	4	3	8	8	2	34	6	63	67	9
Accident du Travail (Accident de Service)				1					7	
Total	26					186				

2.2 Organisation du temps de travail

IND 2.2.1 - Modalité d'organisation du temps de travail
Tous les agents sont en cycle hebdomadaire.

IND 2.2.2 - Contraintes particulières concernant le temps de travail
Il n'y a pas de contraintes particulières dans les collèges.

IND 2.2.3 - Compte épargne-temps

nombre d'agents ayant un CET en 2016	nombre d'agents ayant ouvert un CET en 2016	nombre de jours accumulés au 31/12/2016	nombre de jours versés en 2016	nombre de jours utilisés en 2016 sous forme de congés	nombre de jours indemnisés en 2016
femmes	femmes	femmes	femmes	femmes	femmes
4	0	19	8	5	0

IND 2.3.1 - Informations relatives au temps partiel (article 60 de la loi du 26 janvier 1984)

Types de demandes	hommes	femmes	total
nombre de demandes présentées	17	88	105
nombre de demandes acceptées	17	88	105
nombre de premières demandes satisfaites	4	24	28
nombre de modifications de quotités	1	0	1
nombre de retours au temps plein	3	16	19

3. Rémunérations

IND 3.1.1 – et 3.2.1 - Rémunérations des fonctionnaires et non-titulaires occupant un emploi permanent (remplacement maladie, CDD, ...)

IND 3.3.1 - Rémunérations des agents sur emplois non permanents présents dans l'année 2016 (emplois aidés, besoins saisonniers, surcroît, ...)

Fonctionnaires			Contractuels permanents			Contractuels non permanents			Total
Brut	Charges patronales	Total	Brut	Charges patronales	Total	Brut	Charges patronales	Total	
10 186 825,00 €	4 555 059,00 €	14 741 884,00 €	247 019,00 €	87 903,00 €	334 922,00 €	68 779,00 €	7 686,00 €	76 465,00 €	15 153 271,00 €

IND 3.4.2 - Indemnisation du chômage pour les non-titulaires
⇒ 181 432.96 € pour 51 agents.

IND 3.4.3 - Nombre d'heures supplémentaires rémunérées par cadre d'emplois et filière
⇒ Pour l'année 2016/17, le Département a accordé 132 heures supplémentaires aux ATC pour un montant de 1 709,75 €. Aucune astreinte n'a été rémunérée.

IND 3.4.4 - Dépenses de fonctionnement de la collectivité et dépenses de personnel

3.4.4.1 : référence au compte administratif ou à défaut au budget primitif additionné le cas échéant, du budget supplémentaire.

3.4.4.2 : charges de personnel en référence au chapitre 012 du compte administratif, ou à défaut du budget prévisionnel additionné le cas échéant, du budget supplémentaire.

3.4.4.1	Montant des dépenses de fonctionnement de la collectivité constatées au compte administratif de l'année de référence	604 645 366 €
3.4.4.2	Charges de personnel	101 930 544 €

4. Autres rémunérations

IND 4.1.1 - Logements de fonction
⇒ Nombre de concessions de logements par nécessité absolue de service (NAS) = 88.

5. Conditions de travail – hygiène et sécurité

IND 5.1.1 - Agents affectés à la prévention
⇒ Il n'y a pas d'agent technique « assistant de prévention » affecté à la prévention au niveau des collègues.

IND 5.1.2 - Actions liées à la prévention dans l'année 2016
⇒ Il n'y a pas eu de formation obligatoire spécifiquement pour les collègues, ni de CHSCT spécifique de la part du Conseil départemental,
⇒ Formation dans le cadre des habilitations : 42 jours pour un montant de 876 €.

Les éventuelles dépenses relatives aux interventions en matière de prévention ou correspondant aux mesures prises dans l'année pour l'amélioration des conditions de travail sont gérées en propre sur le budget des collègues (subventions...).

IND 5.1.4 - IND 5.1.6 - Plan de prévention des RPS ; DUERP
⇒ Le plan de prévention des RPS est en cours,
⇒ Les démarches de prévention des risques sont toutes en cours,
⇒ Le document unique pour les collègues dépend de l'Education nationale.

IND 5.2.1 - Nombre d'accidents du travail survenus dans l'année 2016 et jours d'arrêt de travail concernant des titulaires et stagiaires, par cadre d'emplois et sexe

Tous types d'agents confondus	Nombre d'accidents du travail				Tous types d'agents confondus	Nombre de jours d'arrêts pour accident du travail	
	Service		Trajet			Service	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		Hommes	Femmes
	10	23		1	930	1535	
Total	33		1		Total	2465	

IND 5.2.2 - Inaptitudes au cours de l'année 2016

- ⇒ 1 reclassement suite à une inaptitude liée à un accident du travail ou une maladie professionnelle ;
- ⇒ 1 reclassement suite à une inaptitude liée à d'autres facteurs ;
- ⇒ 2 retraites pour invalidité ;
- ⇒ 3 décisions d'accord de temps partiel thérapeutique (dont un renouvellement) ;
- ⇒ Pas de disponibilité d'office.

6. Formation

IND 6.1.1 - Les journées de formation suivies par les agents dans l'année 2016 pour fonctionnaires et non titulaires sur emploi permanent et les agents ayant participé à au moins une action de formation dans l'année 2016.

IND 6.1.2 - Les journées de formation suivies par les autres agents dans l'année 2016

Catégories d'agents	Nombre total de journées de formation				Nombre d'agents		
	CNFPT au titre de la cotisation obligatoire	Collectivité	Autre	Total	Masculin	Feminin	Total
Contractuels besoin occasionnel	1		7	8	1		1
Contractuels pour surcroît de travail	15			15		1	1
Contrats unique insertion	624			624	6	12	18
Emplois avenir	39,5	66,67		106,17	1		1
Total toutes catégories	679,5	66,67	7	753,17	8	13	21

IND 6.1.4 - Coût de la formation

- ⇒ Pour la formation 2016 (source : tableaux de bord DRHCI pour la DECS) :
 - 1 134 jours de formations suivis ;
 - 347 agents ont suivi au moins une formation ;
- ⇒ Le coût total des formations s'élève à 76 538 € répartis ainsi :
 - Coûts pédagogiques : 10 275 €,
 - Frais de déplacements, d'hébergements et de restaurations : 2 270 €,
 - Coût salarial lié à l'absence au poste : 63 993 €.

7. Actions sociales relevant de la collectivité

IND 8.1.1 - Œuvres sociales à destination du personnel ou de leurs familles

- ⇒ ASPAD68.

IND 8.1.4 - Protection sociale complémentaire

Santé		Prévoyance	
Nombre d'agents	Coût	Nombre d'agents	Coût
10	1 125,00 €	6	625,00 €

CONCLUSION

Suite au diagnostic quantitatif entrepris en 2008 par le cabinet conseil KPMG, lors de l'intégration des agents « TOS » à la collectivité départementale, aucun autre diagnostic d'une telle ampleur n'avait été conduit.

L'audit réalisé a permis aux services départementaux, notamment à l'Unité Vie des Collèges, de pouvoir disposer d'une vision claire de l'opérationnalité des équipes d'ATC.

Au total, le bilan opérationnel (quantitatif et qualitatif) a représenté une entrevue avec 428 agents techniques des collèges (sur les 485 agents dénombrés au 31 déc. 2017), les 57 principaux et les 57 gestionnaires des établissements.

Approche quantitative

L'ensemble des informations recueillies lors des audits a permis d'identifier avec précision les **équivalents temps plein** (ETP), en ATC et en personnels externalisés, affectés sur chacune des missions entretien, maintenance, restauration et accueil et ce, pour chacun des 57 collèges.

Les répartitions sont les suivantes :

- 41,5 % des ETP consacrés au nettoyage des locaux (entretien général),
- 36,4 % à la restauration (y compris la plonge),
- 19,8 % à la maintenance,
- 2,2 % à l'accueil (15 collèges / 57).

Afin de répondre au souci d'équité sur l'affectation des moyens, une approche comparative entre les différents collèges est apparue nécessaire.

Elle a consisté à proposer des « ratios », sur la base de **critères quantitatifs** simples, permettant de comparer les ressources allouées à la charge de travail inhérente à chacun des établissements ; tels que :

- Les surfaces des planchers, pour l'entretien des locaux (ETP/ 1 000 m²),
- Le nombre de repas servis, pour la restauration (ETP/ 100 repas),
- Les surfaces des espaces verts et/ou de l'emprise au sol des bâtiments, pour la maintenance (ETP/ 10 000 m²).

Ces outils de comparaison sont venus notamment alimenter la réflexion sur les effectifs cibles, notamment sur la fonction nettoyage des locaux.

La réflexion sera poursuivie sur les fonctions maintenance et restauration au courant du 1^{er} semestre 2019.

La détermination des ETP affectés pour chacune des missions et le calcul de « ratio » ont fourni à l'Unité Vie des Collèges une meilleure connaissance de l'organisation des équipes au sein des établissements.

Ces données chiffrées ont permis une analyse plus fine des demandes de suppléances.

Approche qualitative

Les entretiens et la richesse des échanges avec des ATC ont fourni une vision concrète des missions entretien, maintenance, restauration et accueil exercées sur le terrain par les ATC ; et les différences de pratiques, d'un établissement à un autre, ont pu être mises en évidence.

Aussi, des « **cartographies** » types de l'existant ont été créées pour chacune des trois principales missions (entretien, maintenance et restauration). Elles recensent notamment : les pratiques et les temps nécessaires à la réalisation des tâches, l'ampleur ou la limite des tâches, les compétences nécessaires, les fréquences d'intervention, l'organisation des équipes et des rotations, le cumul de certaines fonctions (entretien/ restauration), ...

L'ensemble de ces informations est venu alimenter chacun des groupes de réflexion mis en place pour formaliser une analyse plus fine, sur chacune de ces fonctions.

La première analyse s'est tournée vers l'entretien et le nettoyage des locaux pour déboucher, en parallèle de la détermination des effectifs cibles, sur l'élaboration d'un **référentiel de niveau de service**.

Le référentiel a été approuvé lors de la 8^{ème} Commission du 16 mars 2018. Il fixe, pour l'ensemble des collèges, des objectifs partagés en termes de nature et de fréquence du nettoyage, et prend en compte la répartition de la charge de travail en cas d'absence d'agents (mode normal et minimum).

Les prochaines analyses concerneront les fonctions maintenance et restauration.

Enfin, toutes ces données ont permis de mettre en lumière une **vision détaillée de la gestion des ATC au quotidien**, et de compléter les connaissances acquises par l'Unité Vie des Collèges, qui assume la responsabilité hiérarchique des ATC en lien direct avec les gestionnaires et les principaux de collèges (autorité fonctionnelle).

D'une part, les gestionnaires, qui consacrent 20% de leur temps à la gestion des ressources ATC, rencontrent des difficultés dans l'organisation et la répartition des charges de travail, la détermination des emplois du temps, ou encore dans le management des équipes (de manière individuelle ou collective).

D'autre part, l'Unité Vie des Collèges assure une gestion au quotidien des demandes émanant des directions des collèges et des agents eux-mêmes (remplacements, suppléances, gestion de conflits, mobilité, ...).

Cette analyse s'inscrit dans le travail de partenariat qui existe entre le Département et les directions des établissements, où la mise à disposition d'outils de management, la recherche d'harmonisation et d'équité au sein de l'ensemble des collèges sont propices à une gestion optimisée et à une qualité de vie des équipes d'ATC.

RÉFÉRENTIEL DE NIVEAU DE SERVICE POUR LE NETTOYAGE DES LOCAUX DES COLLÈGES



P.R.Ê.T

POUR LA PROPRETÉ DE NOS ÉTABLISSEMENTS

ALSACE

Conseil départemental



HAUT-RHIN

P.R.E.T POUR LA PROPRETÉ DE NOS ÉTABLISSEMENTS



Le Conseil départemental du Haut-Rhin a engagé une ambitieuse politique pour la jeunesse. Dénommée P.R.E.T. - Pour la Réussite Educative de Tous -, cette nouvelle politique donne priorité à la propreté des établissements.

La compétence collèges représente, pour le Département, une compétence obligatoire qui va au-delà de la construction et de la rénovation de l'immobilier. Elle s'accompagne également d'une politique d'entretien, de maintenance et de restauration scolaire que le Département souhaite moderniser et homogénéiser.

L'entretien général des locaux est essentiel au bon fonctionnement d'un collège, mais aussi au bien-être des élèves et des enseignants. Cette mission intervient directement dans la qualité de l'accueil et dans l'image des établissements. Elle contribue à garantir de bonnes conditions d'hygiène et de travail pour les élèves et l'ensemble de la communauté éducative.

Ainsi, le Département a réalisé un diagnostic détaillé auprès des agents techniques et a consulté les directions des établissements afin de définir un cadre précis dans la mise en œuvre de la mission de nettoyage des locaux et permettre d'optimiser les ressources nécessaires.

Le présent référentiel a été élaboré pour servir de guide aux gestionnaires ainsi qu'aux agents techniques des collèges. Il représente pareillement le modèle à suivre pour les agents externalisés dans le cadre des suppléances ou des remplacements.

Je tiens à remercier mes collègues élus, l'ensemble des chefs d'établissements, les gestionnaires et les agents techniques pour leur collaboration dans ce projet d'harmonisation et d'optimisation des pratiques. Et je sais pouvoir compter sur eux pour faire respecter et appliquer ces directives.

Brigitte KLINKERT,
Présidente du Conseil départemental du Haut-Rhin



SOMMAIRE

PRINCIPES D'ÉLABORATION DU RÉFÉRENTIEL

PAGE 3

NETTOYAGE DES LOCAUX PAR LES ATC

(mission, pratiques, matériels, équipements)

PAGES 4-5

PLANNING DE FRÉQUENCE DE NETTOYAGE

PAGES 6-7

RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS UTILES

(permanences, contrôles, outils)

PAGE 8

PRINCIPES D'ÉLABORATION DU RÉFÉRENTIEL

■ Pourquoi ?

Ce référentiel a pour but d'optimiser les pratiques actuelles, afin d'assurer une meilleure efficacité des équipes et une équité dans la répartition des charges de travail au sein des établissements. Il vise quatre objectifs :

- ✓ **Harmoniser** le niveau de service attendu et la fréquence de nettoyage
- ✓ **Maximiser** l'efficacité en rééquilibrant les temps de travail et en réduisant les pénibilités
- ✓ **Fixer** le cadre d'un service minimum en cas de réduction des effectifs
- ✓ **Assurer** un suivi.

Un cadre général a été défini. Il précise les principes et les priorités d'intervention des personnels dédiés au nettoyage, avec la mise en place d'un mode normal, mais également d'un mode minimum en cas de nombreuses absences.

■ Comment ?

Ce référentiel a été élaboré en concertation avec un groupe de 8 gestionnaires, sur la base des remontées de terrain issues d'un **audit réalisé dans les 57 collèges haut-rhinois** entre mars 2017 et février 2018. Un benchmark a également été réalisé auprès d'une dizaine de départements.

Adaptable en fonction de la configuration des locaux, ce document doit devenir l'outil de référence pour permettre aux gestionnaires d'affecter, voire de réaffecter les tâches au sein des équipes.

Les établissements dont le taux de remplissage est inférieur à 75 % doivent optimiser l'occupation de leurs salles de classe et ainsi participer à réduire la charge de travail des ATC. Il convient de laisser certaines salles inoccupées et de maximiser l'occupation journalière des salles restantes. Les salles non utilisées, restées propres, ne nécessiteront par conséquent pas de nettoyage.

■ Pour qui ?

Ce référentiel est destiné **aux gestionnaires** qui managent les équipes et **aux agents techniques des collèges (ATC)** qui réalisent les missions de nettoyage des locaux.

Dans le cadre de l'expérimentation sur l'externalisation, les marchés publics en cours définissent actuellement les conditions et les moyens pour la réalisation des prestations de nettoyage. Toutefois, afin de garantir une cohérence au niveau des établissements, **les personnels des entreprises prestataires** qui interviennent doivent désormais tendre vers le respect des fréquences de nettoyage définies dans le présent guide.

■ Quand ?

À compter de **la rentrée 2018**, le Conseil départemental du Haut-Rhin et les équipes de direction des collèges sont garants de l'application de ce référentiel et de la mise en œuvre progressive des mesures nécessaires à son respect.

Afin de garantir sa bonne mise en application, l'Unité Vie des Collèges proposera un accompagnement des équipes de direction et des effectifs ATC.



NETTOYAGE DES LOCAUX PAR LES ATC



Les agents techniques polyvalents des collèges assurent un travail de qualité pour accueillir dans les meilleures conditions près de 30 000 collégiens, au sein des 57 collèges du Haut-Rhin. Ils contribuent au nettoyage de plus de 380 000 m² de locaux.

Mission

Les agents polyvalents d'entretien sont chargés des tâches d'entretien général et de nettoyage sur le bâti, les installations, les équipements, les matériels et les espaces non privatifs. Membres à part entière de la communauté éducative, ils ont également un rôle éducatif auprès des collégiens. À ce titre, des actions visant au respect et à la bonne tenue des abords du collège sont à encourager, telles que le ramassage des papiers par les élèves lors des journées citoyennes dans le cadre du dispositif «Haut-Rhin propre».

Pratiques

Le déroulement du travail journalier des équipes est organisé par le gestionnaire ou le chef d'équipe, généralement par secteur ou zonage. Il est fortement conseillé d'adopter **un système de rotation**, a minima annuel, afin de permettre **une meilleure répartition des tâches**, de **favoriser la polyvalence** et de **réduire les troubles musculo-squelettiques**.

Le présent guide n'a pas vocation à imposer des protocoles de nettoyage, mais de donner aux équipes de direction un cadre général leur permettant de définir un plan de nettoyage adapté aux spécificités de leur établissement. Les différentes pratiques d'entretien des locaux y sont identifiées (entretien courant ou remise en état/permanences).

Les collèges sont dotés d'un effectif théorique de personnels (internes et/ou externes) pour effectuer le nettoyage des locaux. Il a été constaté que les absences de courte ou moyenne durée (formation, maladie...) engendraient des perturbations dans l'organisation au quotidien, avant que d'éventuels remplacements n'aient pu être mis en place.

Pour pallier cet état de fait, un mode «service minimum» a été mis en place. Le nettoyage se fera donc selon deux possibilités :

- ✓ **un « service normal »**, sur la base d'un effectif théorique au complet, pour une organisation optimale des tâches, mais avec une incidence éventuelle sur les emplois du temps des agents (1);
- ✓ **un « service minimum »**, avec une priorisation des tâches (2). L'application de ce mode est laissée à l'appréciation des gestionnaires, en fonction des ressources présentes et des éventuelles contraintes de celles-ci (restrictions médicales, inaptitudes...).

(1) Les contraintes liées aux lieux nettoyés, notamment la présence des élèves et/ou des usagers, devront être prises en compte au regard de l'affectation des emplois du temps (mise en place d'équipes du matin et de l'après-midi si besoin).

(2) En cas de manque de personnel en cuisine, il convient de prioriser le service restauration, en apportant du renfort par le biais du personnel affecté à l'entretien général et, si nécessaire, de basculer en mode minimum sur les tâches de nettoyage des locaux.

NETTOYAGE DES LOCAUX PAR LES ATC

■ Matériels et produits

Un **matériel ergonomique adapté** (chariot, balais, auto-laveuse, aspirateur...) doit être mis à la disposition des agents et plus particulièrement pour la désinfection des toilettes (centrales...) et le nettoyage des vitres accessibles depuis le sol (bras télescopique...).

Le matériel doit être remisé, par étage ou par secteur, dans un local prévu à cet effet.

Il convient de tendre vers la **rationalisation des produits de nettoyage** (groupements de commandes) et de privilégier, dans la mesure du possible, les **produits éco-labellisés**.

La manipulation et le stockage des produits de nettoyage doivent se faire dans de bonnes conditions de travail et de sécurité, ainsi qu'**en accord avec la réglementation sanitaire et environnementale**. Les modes d'utilisation, les règles d'hygiène et de propreté ainsi que des fiches techniques et de sécurité seront présentés aux agents.



■ Équipements de protection individuelle

Un **équipement de protection individuelle (EPI)** approprié est à fournir, par les collègues, en qualité et en quantité suffisantes à chaque agent (se référer au guide des EPI du Conseil Départemental du Haut-Rhin). Les consignes sur le port des EPI seront rappelées et l'effectivité de leur port sera suivie.

Dans le cadre de l'expérimentation et des marchés publics contractés avec les entreprises prestataires, il est contractuellement prévu que ces dernières fournissent le matériel, les produits et les EPI nécessaires aux agents pour la réalisation de leurs missions. Ces dispositions pourront éventuellement être revues à l'issue des marchés et de l'expérimentation.



PLANNING DE FRÉQUENCE DE NETTOYAGE

Les types de nettoyage et de désinfection des locaux dépendent de la nature des risques potentiels. C'est pourquoi les fréquences de nettoyage proposées varient selon les locaux. Le tableau ci-dessous est destiné à l'ensemble des agents internes (ATC) et externes intervenant dans le cadre du nettoyage des locaux.

Missions de nettoyage des locaux au sein des collèges						
Typologie des locaux	MODE NORMAL	Fréquence	MODE MINIMUM	Fréquence	PERMANENCES (vacances scolaires)	Fréquence
Toilettes des élèves	Désinfecter les cuvettes des sanitaires (cf. mode opératoire).	2/j	Désinfecter les cuvettes des sanitaires (cf. mode opératoire).	2/j	Désinfecter les cuvettes et les sols des sanitaires. Nettoyer les portes, les poignées de portes et les murs. Nettoyer les vitres accessibles (<3,50m). Dépoussiérer les locaux.	5/an
	Désinfecter les sols (cf. mode opératoire) et les poignées de portes.	1/j	Désinfecter les sols (cf. mode opératoire) et les poignées de portes.	1/j		
Infirmierie	Nettoyer après chaque journée d'utilisation les locaux et WC. Laver le linge de lit si besoin.	1/j	Nettoyer après chaque journée d'utilisation les locaux et WC. Laver le linge de lit si besoin.	1/j	Dépoussiérer les locaux. Nettoyer de manière approfondie l'ensemble du mobilier (tables, chaises, armoires...).	4/an
Salles de classe, salle des professeurs, hall et circulations, CDI, foyer et vie scolaire	Aérer et vider les corbeilles. Nettoyer les tableaux, les tables, les poignées de portes et les interrupteurs. Effectuer un balayage humide.	1/j	Vérifier l'état des locaux (visuel) et ajustement si nécessaire.	1/j		
	Désinfecter et nettoyer les WC attenants.	1/j	Désinfecter et nettoyer les WC attenants.	1/j	Nettoyer les encadrements des fenêtres, les plinthes, les portes et les poignées de portes. Nettoyer les vitres accessibles (<3,50m).	2/an
	Lessiver les sols.	1/sem	À discrétion du gestionnaire.			
Bureaux de l'administration et locaux des personnels	Vider les corbeilles.	1/j	À discrétion du gestionnaire.		Nettoyer les murs. Décaper les sols (selon les méthodes relatives aux revêtements).	1/an
	Désinfecter et nettoyer les WC attenants.	1/j	Désinfecter et nettoyer les WC attenants.	1/j		
	Lessiver les sols.	1/sem	À discrétion du gestionnaire.			
Espaces extérieurs (agent de maintenance)	Ramasser les papiers (cour).	1/j	Ramasser les papiers (cour).	1/j	Nettoyer la cour.	4/an

1/j 1 fois par jour

1/sem 1 fois par semaine

1/an 1 fois par an

NB : Le nettoyage des circulations et des parties communes est à privilégier par auto-laveuse ou par nettoyage humide.

RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS UTILES

■ Permanences

En période de vacances scolaires (lorsque les ATC sont de permanence), il est nécessaire d'effectuer **une remise en « état de propreté »** des locaux par un nettoyage approfondi des surfaces qui ne peuvent pas être entretenues de manière courante, y compris au niveau des sanitaires: nettoyage des sols, plafonds, tapis, meubles, fenêtres et parties vitrées, appareils électroniques et équipements, aérations et appareils de chauffage, désinfection des poubelles, murs et plafonds des sanitaires... Il convient également de procéder à du rangement et du tri.

Il est recommandé de formaliser les tâches à prévoir lors des permanences et d'en assurer la traçabilité pour s'assurer d'un entretien optimisé a minima sur une année scolaire.

■ Contrôles

Afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés ci-dessus, **un contrôle de l'effectivité des prestations** est à organiser, au quotidien, par l'autorité fonctionnelle.

Le Département pourra également procéder à un contrôle du service effectué.

NB: Les sociétés prestataires sont déjà engagées dans cette pratique.

■ Outils

L'audit ayant permis d'échanger sur les bonnes pratiques de certains collèges précurseurs, des fiches de procédures, plans de nettoyage et autres outils utiles seront mis à disposition, sur **l'espace collaboratif « collègues68 »**, des gestionnaires qui le souhaitent.

Contact

Conseil départemental du Haut-Rhin

Direction de l'Éducation, de la Culture et des Sports

03 89 30 61 14 - decs@haut-rhin.fr

www.haut-rhin.fr  facebook.com/fanduhautrhin  [@hautrhin](https://twitter.com/hautrhin)

**SURFACE NETTOYEE AU SEIN DES COLLEGES PAR EQUIVALENT TEMPS PLEIN
(SITUATION JANVIER 2018)**

Nom du collège	nombre m2 nettoyés par Equivalent Temps Plein
Collège Lucien HERR - ALTKIRCH	2 988
Collège - Pierre PFLIMLIN - BRUNSTATT	3 634
Collège - Collège du Hugstein - BUHL	2 693
Collège - Nathan KATZ - BURNHAUPT-LE-HAUT	1 331
Collège René CASSIN - CERNAY	2 537
Collège - Hector BERLIOZ - COLMAR	2 023
Collège - MOLIERE - COLMAR	1 549
Collège - PFEFFEL - COLMAR	1 111
Collège - VICTOR HUGO - COLMAR	2 346
Collège - Jean MONNET - DANNEMARIE	2 271
Collège - Victor SCHOELCHER - ENSISHEIM	1 804
Collège - FERRETTE	1 207
Collège - Félix ÉBOUÉ - FESSENHEIM	2 793
Collège - FORTSCHWIHR	2 287
Collège - Mathias GRUNEWALD - GUEBWILLER	2 180
Collège - Henri ULRICH - HABSHEIM	2 008
Collège - Collège des Trois Pays - HEGENHEIM	2 349
Collège - DE DADELSEN - HIRSINGUE	2 458
Collège - Gérard de NERVAL - VILLAGE-NEUF	2 580
Collège - Collège de l'III - ILLFURTH	2 108
Collège - Anne FRANK - ILLZACH	1 280
Collège Jules VERNE - ILLZACH	1 678
Collège - Lazare de SCHWENDI - INGERSHEIM	2 089
Collège - Albert SCHWEITZER - KAYSERSBERG VIGNOBLE	1 566
Collège - Emile ZOLA - KINGERSHEIM	1 607
Collège - Collège du Nonnenbruch - LUTTERBACH	1 657
Collège - Conrad Alexandre GERARD - MASEVAUX	2 285
Collège BEL AIR - MULHOUSE	1 920
Collège - Collège de BOURTZWILLER - MULHOUSE	2 396
Collège - François VILLON - MULHOUSE	1 361
Collège - Jean MACE - MULHOUSE	1 428
Collège - KENNEDY - MULHOUSE	1 317
Collège - SAINT-EXUPÉRY - MULHOUSE	1 938
Collège - WOLF - MULHOUSE	1 283
Collège Frédéric HARTMANN - MUNSTER	2 245
Collège - Georges MARTELOT - ORBEY	2 352
Collège - Théodore MONOD - OTTMARSHEIM	2 310
Collège - Katia et Maurice KRAFFT - PFASTATT	1 069
Collège - LES MENETRIERS - RIBEAUVILLE	1 630
Collège - Léon GAMBETTA - RIEDISHEIM	1 165
Collège - Capitaine DREYFUS - RIXHEIM	3 466
Collège - Jean MOULIN - ROUFFACH	1 845
Collège - Robert SCHUMAN - SAINT-AMARIN	1 990
Collège - Georges FORLEN - SAINT-LOUIS	1 632
Collège - René SCHICKELE - SAINT-LOUIS	1 574
Collège - J.G. REBER - SAINTE-MARIE-AUX-MINES	1 814
Collège - Collège de la Largue - SEPPOIS-LE-BAS	2 378
Collège - Françoise DOLTO - SIERENTZ	2 144
Collège - Robert BELTZ - SOULTZ	2 671
Collège - Charles WALCH - THANN	1 454
Collège - Rémy FAESCH - THANN	1 921
Collège - Robert SCHUMAN - VOLGELSHEIM	2 436
Collège - Jacques PRÉVERT - WINTZENHEIM	2 163
Collège - Charles PEGUY - WITTELSHEIM	2 820
Collège - Jean MERMOZ - WITTELSHEIM	1 220
Collège - Irène JOLIOT CURIE - WITTENHEIM	3 082
Collège - Marcel PAGNOL - WITTENHEIM	2 820
moyenne	2 040