INSTITUT FÉDÉRAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

ACTUALISATION DU GUIDE FÉDÉRAL DES ACHATS DURABLES

Services de blanchisserie (2024)

1. CHAMP D'APPLICATION

Cette catégorie de produits comprend la fourniture de services de blanchisserie. Les services de blanchisserie comprennent les services de nettoyage, de repassage, de pressage et d'entretien de toutes sortes de textiles et de vêtements. Le nettoyage comprend à la fois le nettoyage humide et le nettoyage à sec.

Codes CPV pertinents :

98310000-9	Services de blanchisserie et de nettoyage à sec

2. RISQUES

2.1. DROITS DE L'HOMME

Les travailleurs occupés dans le secteur de la blanchisserie et du nettoyage à sec peuvent être exposés aux risques sociaux suivants.[1]

Risques pour la santé et la sécurité
L'exposition aux produits de nettoyage à sec et à la poussière peut entraîner des problèmes de santé tels que des problèmes respiratoires et une irritation de la peau, des yeux et des voies respiratoires, et augmenter le risque de maladies telles que le cancer.

Charge physique et problèmes ergonomiques
Les travailleurs occupés dans les blanchisseries peuvent devoir effectuer un travail physique lourd, qui les oblige, notamment à soulever des charges, porter des charges et rester de manière prolongée en station debout. Les équipements ergonomiques ne sont pas toujours disponibles. Cela peut entraîner des douleurs au niveau des articulations et du dos. En outre, les travailleurs sont exposés à des températures extrêmes et à des nuisances liées au bruit, aux odeurs et à la poussière.

[1] https://www.mvorisicochecker.nl/check-jouw-risico-s/doe-de-check/resultaat?uuid=9d54b329-03f7-4a75-961d-0665153e71d2;https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1614789646/WSE-Sectorconvenant-Textielverzorging-2021.pdf;https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1616755341/WSE-Addendum-non-discriminatie-Textielverzorging-2021.pdf ;Veel slijtageklachten bij werknemers wasserijen | Werk & Veiligheid - Kennisplatform over preventie, RI&E en sociale veiligheid (werkenveiligheid.nl); Veel slijtageklachten bij werknemers wasserijen | Werk & Veiligheid - Kennisplatform over preventie, RI&E en sociale veiligheid (werkenveiligheid.nl); https://americanlaundrynews.com/articles/improving-workplace-safety-operating-industrial-laundry ; https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-023-17306-y; https://www.commerce.wa.gov.au/sites/default/files/atoms/files/laundries_newsletter.pdf

Pression de travail élevée
Dans les blanchisseries, la pression de travail peut être élevée, en particulier pendant les périodes de pointe.

Conditions de travail
Les travailleurs de ce secteur peuvent être confrontés à des salaires très bas et à un manque de stabilité de l'emploi en raison des contrats temporaires, du travail intérimaire ou de missions de courte durée.
Bien que ce soit de manière limitée, on y rencontre aussi la discrimination (principalement fondée sur l'appartenance ethnique), le harcèlement et le harcèlement sexuel sur le lieu de travail.
Un des goulets d'étranglement dans ce secteur semble également être le manque d'opportunités de formation en cours d'emploi.

Les traités internationaux sont destinés à contrôler le risque de violation des droits de l'homme. Les soumissionnaires qui souhaitent contribuer à la durabilité dans le secteur des soins doivent donc avoir une idée concrète de la manière dont leur chaîne d'approvisionnement traite les droits de l'homme en s'appuyant au moins sur la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux et aux droits au travail et les Principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales sur la conduite responsable des entreprises

2.2. ENVIRONNEMENT

Le nettoyage des textiles est nécessaire pour plusieurs raisons : la protection, l'élimination de la saleté et la restauration du textile dans son état d'origine. Pour le nettoyage, il existe principalement deux techniques : le nettoyage à sec et le nettoyage humide (lavage).

Le nettoyage des textiles peut être effectué principalement par la technique du :
- Nettoyage à sec
- Les blanchisseries (industrielles) qui nettoient à l'eau, y compris le nettoyage humide professionnel.

Les deux processus présentent des risques pour l'environnement.

Nettoyage à sec

- **Contamination chimique** : le nettoyage à sec utilise des solvants chimiques pour nettoyer. Un des produits chimiques les plus couramment utilisés est le perchloroéthylène (PER). Les solvants chimiques peuvent être cancérigènes et donc nocifs pour la santé. Ils contribuent également à la pollution de l'air. Toutefois, avec la génération actuelle de machines de nettoyage à sec, la quantité des émissions susceptibles d'être rejetées dans l'air, l'eau et le sol reste très limitée.
- **Consommation d'énergie :** les entreprises de nettoyage à sec consomment de l'énergie pour le prétraitement, le nettoyage et la finition (repassage, pressage et apprêt). Si des sources d'énergie renouvelables ne sont pas utilisées, ces activités contribuent aux émissions de gaz à effet de serre. Cependant, dans les processus actuels de nettoyage à sec, la consommation d'énergie reste très limitée.

- **Gestion des déchets** : la récupération du solvant dans le processus de nettoyage produit des eaux usées contenant du solvant qui sont nocives pour l'environnement (air, eau et sol). Ceci s'applique également aux résidus de solvants utilisés pour le détachage.[2]

Nettoyage humide (lavage)

Le nettoyage humide se fait traditionnellement avec de l'eau et l'ajout de détergents. Une variante de cette méthode est le nettoyage humide professionnel, qui utilise des renforçateurs spéciaux, des mélanges d'agents tensioactifs avec, entre autres, des stabilisateurs de couleur, des microbiocides, des parfums. L'action mécanique (mouvement du tambour) est limitée. Des produits de lavage spécialement élaborés sont dosés en quantités exactes.

Le processus de lavage nettoyage humide a un impact sur l'environnement :

- **Consommation et pollution de l'eau** :
  - La consommation d'eau – qui représente certainement un problème dans les blanchisseries industrielles – exerce une pression sur les réserves d'eau.
  - Les détergents polluent les eaux usées. En raison du flux de sel libéré lors de la régénération des adoucisseurs d'eau, les installations de déferaillage rejettent des boues ferreuses qui sont évacuées avec les eaux usées.
  - Rejet des eaux : la plupart des blanchisseries rejettent leurs eaux usées dans les égouts, bien que des réservoirs tampons puissent garantir que les eaux usées sont tamponnées et rejetées sur une période de 24 heures. Il existe également des blanchisseries qui rejettent leurs eaux usées dans les eaux de surface. Ces blanchisseries disposent souvent de leur propre station d'épuration.
- **Consommation d'énergie** : de l'électricité est nécessaire pour alimenter les tambours de lavage, chauffer l'eau, produire de la vapeur, sécher les textiles et le finissage (repassage, pressage et apprêt). Cela contribue aux émissions de gaz à effet de serre si les sources d'énergie renouvelables ne sont pas utilisées.
- **Emballage et livraison** : l'emballage du linge nettoyé conduit au matériel d'emballage. L'impact sur l'environnement dépend de la nature de l'emballage (quantité de matières premières consommées, nombre de composants différents dans l'emballage, choix du matériau) et du flux des matériaux (réutilisation, recyclabilité). Un choix d'emballage qui tient compte des matériaux recyclés/recyclables et qui permet la réutilisation peut donc réduire l'impact écologique. De plus amples informations sur cette question sont également disponibles sur la fiche produit « Emballage » sur https://guidedesachatsdurables.be.
- **Transport :** les textiles sont également transportés vers la blanchisserie et renvoyés au client. L'activité de transport a un impact sur l'environnement qui dépend du moyen de transport utilisé. De plus amples informations sur les options de livraison sont disponibles sur la fiche produit « Transport » à l'adresse https://guidedesachatsdurables.be.[3]

Réglementation :

---

[2] Une explication détaillée de l'impact environnemental du nettoyage à sec est disponible dans l'étude réalisée par le Vlaams Kenniscentrum voor *Best Beschikbare Technieken voor de droogkuissector*: https://emis.vito.be/sites/emis/files/study/BBT-studie_voor_de_droogkuissector.pdf

[3] Des explications détaillées sur l'impact environnemental du nettoyage à sec sont disponibles dans l'étude réalisée par le Vlaams Kenniscentrum voor *Best Beschikbare Technieken voor Wasserijenen Linnenverhuurders* : https://emis.vito.be/sites/emis/files/pages/migrated/BBTwasserijen_linnenverhuurders.pdf

Le règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents fixe les règles auxquelles les détergents doivent se conformer pour être mis sur le marché de l'UE.

Selon le règlement européen REACH (règlement (CE) n° 1907/2006 du 18 décembre 2006), les fabricants, importateurs, distributeurs et utilisateurs qui importent annuellement une tonne ou plus d'une substance chimique dans l'Espace économique européen (EEE) doivent l'enregistrer dans la base de données REACH. REACH est l'acronyme de : Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals (enregistrement, évaluation, autorisation et restrictions applicables aux substances chimiques). Le règlement vise à mieux protéger la santé humaine et l'environnement contre les risques potentiels des produits chimiques.[4]

Le VLAREM (règlement flamand sur le permis d'environnement) régit l'obligation de permis d'environnement en Flandre. Les entreprises de nettoyage à sec et de blanchisserie doivent se conformer aux dispositions du VLAREM afin de réduire l'impact sur l'environnement. Le VLAREM impose notamment des réglementations sur l'utilisation des substances dangereuses (notamment le perchloroéthylène) et le rejet des eaux usées.

En Wallonie, la réglementation environnementale est administrée par **le Décret relatif au permis d'environnement** (décret du 11 mars 1999). Ce décret réglemente les exigences en matière d'autorisation environnementale et impose des normes en matière de gestion des produits chimiques, des eaux usées, de la qualité de l'air et de la consommation d'énergie pour les activités industrielles, y compris le nettoyage à sec et les blanchisseries.

À Bruxelles, **l'Ordonnance relative aux permis d'environnement** (ordonnance du 5 juin 1997) réglemente la gestion des substances dangereuses, la pollution de l'air et de l'eau, et l'obligation d'autorisation pour les activités industrielles telles que le nettoyage à sec et les blanchisseries.

3. MATURITÉ DU MARCHÉ

3.1. CIRCULARITÉ et ÉCOLOGIE: ÉLEVÉE

Il existe de nombreuses solutions circulaires pour les blanchisseries et les entreprises de nettoyage à sec (secteur du nettoyage textile). Elles sont principalement axées sur :

- La numérisation et les technologies intelligentes
- L'utilisation efficiente de l'eau et le traitement des eaux usées
- Les économies d'énergie
- Les détergents respectueux de l'environnement
- La gestion des déchets
- Les modèles d'économie circulaire
- Le nettoyage à la glace sèche ou au CO_2
- Choix du processus de nettoyage en fonction du type ou de la quantité de textile
- Choix du textile

[4] https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/chemicals/registering-chemicals-reach/index_fr.htm

La numérisation et les technologies intelligentes[5]

L'automatisation est un premier pas vers un rendement supérieur des blanchisseries. La numérisation renforce ce processus. Les systèmes de gestion des données fournissent des informations sur l'utilisation de l'eau, du carburant, du gaz et de l'électricité et garantissent une gestion adéquate du linge. Ces technologies intelligentes permettent de contrôler et d'optimiser l'utilisation de l'énergie, de l'eau et des produits chimiques en temps réel. Cela permet de réduire les inefficacités et d'optimiser l'utilisation des ressources.[6]

Les machines modernes sont également plus efficaces sur le plan énergétique et peuvent utiliser l'énergie solaire et d'autres sources d'énergie renouvelables.

L'utilisation efficiente de l'eau et le traitement des eaux usées

Le secteur de l'entretien des textiles est soumis à de nombreuses exigences en matière d'environnement et de qualité. En conséquence, les entreprises du secteur investissent considérablement dans l'écologie. Par exemple, le traitement de l'eau permet parfois de récupérer jusqu'à 80 % de l'eau utilisée pour la lessive.
Les blanchisseries qui rejettent leurs eaux usées dans les eaux de surface disposent souvent de leur propre station d'épuration, ce qui leur permet de maintenir l'eau usée en circulation.
Les blanchisseries qui rejettent leurs eaux usées dans les égouts disposent souvent d'un réservoir tampon, qui permet de tamponner les eaux usées et de les rejeter sur une période de 24 heures.
Certains disposent également d'installations (installations de criblage, bacs à graisse) pour filtrer les solides en suspension dans les eaux usées.[7]

Le nettoyage à sec n'utilise pas d'eau pour le processus de nettoyage.

Les économies d'énergie
La génération actuelle des machines à laver et des machines de nettoyage à sec est plus économe en énergie et utilise moins d'eau et de produits chimiques.

Les blanchisseries et les entreprises de nettoyage à sec peuvent utiliser l'énergie solaire et d'autres sources d'énergie renouvelables pour chauffer l'eau et alimenter leurs équipements. Cela permet de réduire la dépendance à l'égard des combustibles fossiles.

La réutilisation de la chaleur dégagée lors des processus de séchage est un moyen de réduire la consommation d'énergie. La chaleur résiduelle peut être utilisée pour réchauffer l'eau ou soutenir d'autres parties du processus de production.

Les détergents respectueux de l'environnement

Le nettoyage à sec consiste à nettoyer les textiles avec un solvant chimique. Le processus de nettoyage comprend le nettoyage, le séchage et la récupération du solvant. Pendant le

---

[5] https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1614789646/WSE-Sectorconvenant-Textielverzorging-2021.pdf
[6] https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1614789646/WSE-Sectorconvenant-Textielverzorging-2021.pdf
[7] https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1614789646/WSE-Sectorconvenant-Textielverzorging-2021.pdf; Principes van industriële afvalwaterzuivering begrijpen - Genesis Water Technologies; https://environnement.brussels/pro/reglementation/obligations-et-autorisations/blanchisserie-salon-lavoir

nettoyage, la génération actuelle des machines de nettoyage à sec ne rejette qu'une quantité limitée d'émissions. Les réservoirs de stockage doivent garantir que les solvants ne sont pas libérés dans l'environnement. Les eaux usées contenant des solvants produites lors de la récupération des solvants peuvent être collectées par un transformateur agréé.

Les blanchisseries utilisent des détergents pour nettoyer les textiles. Ces détergents sont souvent composés de produits chimiques qui peuvent être nocifs pour l'environnement. Pour atténuer l'impact écologique de ces détergents, il existe également des détergents respectueux de l'environnement portant un label écologique ISO de type I.
Le traitement biologique utilise des micro-organismes pour décomposer les polluants organiques.[8]

La gestion des déchets

Réutilisation des matériaux d'emballage. L'emballage des textiles nettoyés ne doit pas nécessairement être à usage unique. Les blanchisseries peuvent proposer des options d'emballages réutilisables ou reprendre les emballages pour qu'ils soient recyclés.

Traitement des boues. La réutilisation ou le traitement des boues restant après le traitement de l'eau peut conduire à la récupération de matières premières (p. ex. Kaumera) ou d'énergie, par exemple en convertissant les boues en biogaz par digestion.[9]

Recyclage des eaux usées. Dans les grandes blanchisseries, il existe différents types d'eaux usées qui doivent être traitées différemment. Mais le recyclage des eaux usées avec récupération d'énergie fait également partie des options. Plusieurs acteurs sont présents sur le marché à cette fin. [10]

Les modèles d'économie circulaire

Product-as-a-Service (PaaS). Le produit en tant que service est un modèle commercial qui s'inscrit dans l'économie circulaire. Au lieu de vendre aux clients des produits autonomes, les modèles commerciaux PaaS offrent de nouvelles combinaisons de produits et de services. Lorsque le producteur reste propriétaire du produit, il offre les meilleures possibilités de réutilisation et de recyclage des matériaux. La durée de vie utile du produit peut également être prolongée si le propriétaire l'entretient correctement. Le matériel de blanchisserie peut ainsi être proposé aux entreprises de blanchisserie.[11]

---

[8] L'importance cruciale du traitement des eaux usées industrielles : protéger notre eau, notre environnement et notre santé - Genesis Water Technologies; https://emis.vito.be/sites/emis/files/pages/migrated/BBTwasserijen_linnenverhuurders.pdf

[9] https://unievanwaterschappen.nl/waterkwaliteit/slibverwerking/;https://www.biogas-e.be/sites/default/files/2021-12/Biogas-E%20wintermagazine_2021.pdf

[10] https://indaver.com/nl/nieuws/item/construction-started-on-plant-recovering-energy-from-wastewater-of-4-million-inhabitants-from-2027

[11] Pour plus d'informations sur le modèle Product-as-a service : https://www.health.belgium.be/fr/le-product-service

Réparation et entretien des vêtements. Certaines blanchisseries proposent des services de réparation des vêtements, ce qui prolonge leur durée de vie et réduit la nécessité de produire de nouveaux textiles.

Le nettoyage à la glace sèche ou au CO_2

Nettoyage - la projection de glace carbonique est une méthode de nettoyage industrielle respectueuse de l'environnement. Aucun produit chimique et aucune eau ne sont utilisés. Les substances toxiques peuvent être éliminées, mais les propriétés ignifuges sont également conservées malgré un nettoyage en profondeur. Cela rend le processus de nettoyage intéressant pour nettoyer, par exemple, les vêtements des pompiers. La projection de glace carbonique inhibe la croissance des bactéries, des champignons et des levures. Cette technique de nettoyage est non toxique, inodore et peut être appliquée à une grande variété de surfaces.

Le processus de nettoyage comprend trois phases : l'impact cinétique, le choc thermique et la sublimation. Le processus de nettoyage n'élimine que les résidus et ne génère pas de déchets secondaires.

En 2024, le nettoyage au CO2 est une technique innovante dont l'utilisation est encore limitée à certains textiles. Compte tenu des avantages environnementaux de cette méthode de nettoyage et d'autres avantages permettant de prolonger la durée de vie des textiles (pas de rétrécissement des vêtements, l'altération des tissus, de décoloration, etc.), cette technique devrait trouver davantage d'applications pour le nettoyage des textiles.[12]

Choix du processus de nettoyage en fonction du type ou de la quantité de textile

L'adaptation du processus de nettoyage aux textiles à nettoyer peut également présenter un avantage en termes de durabilité.

Les blanchisseries industrielles conviennent donc au nettoyage à grande échelle du linge d'hôpital ou des vêtements professionnels, par exemple. Les blanchisseries industrielles peuvent faire bon usage du recyclage de l'eau et de la récupération de la chaleur, laver à basse température sans compromettre la qualité du nettoyage et accroître l'efficacité grâce à l'automatisation et à l'optimisation des processus.

Dans le cadre du nettoyage de grands volumes de textiles, les chaînes de lavage de textiles et les chargeurs frontaux sont des choix courants. Mais ils diffèrent considérablement en termes de durabilité, de consommation d'énergie et d'efficience.
Les tunnels de lavage sont spécialement conçus pour les grandes quantités de textiles. Ces systèmes sont hautement automatisés et peuvent traiter en continu de grands volumes, ce qui se traduit par une grande efficacité (économies d'eau, récupération de chaleur, optimisation des processus et réduction de l'utilisation de produits chimiques).

[12] https://www.ics-dryice.com/nl/technology/principe-of-dry-ice-cleaning;https://www.vdp.com/NL/alle-diensten/onderhoud-herstelling/kleding/co2-wassen;https://www.novatex.nl/co%C2%B2-reiniging/#:~:text=REINIGEN%20MET%20CO%C2%B2&text=Dit%20alternatief%20is%20al%20voorhanden,druk%20vloeibaar%20gemaakte%20CO%C2%B2%20reinigen ; https://www.cws.com/nl-BE/werkkledij/assortiment/loc2-behandeling

Les chargeurs frontaux conviennent mieux aux petites charges et sont souvent utilisés dans les petites blanchisseries.

Choix du textile

Le choix du textile a également un impact sur la durabilité du processus de lavage. Des agents de blanchiment et des azurants optiques peuvent être utilisés pour les vêtements blancs, ce qui peut être chimiquement nocif pour l'environnement. Les vêtements blancs sont également souvent lavés à des températures plus élevées (40 à 60°C). Les vêtements noirs peuvent généralement être lavés à des températures moins élevées (30°C), mais nécessitent parfois des produits chimiques pour préserver les couleurs.

3.2. ÉCONOMIE SOCIALE: ÉLEVÉ

En Belgique, l'économie sociale compte un grand nombre d'entreprises qui apportent leur soutien au secteur de l'entretien des textiles.

- En Flandre (principalement dans la catégorie « nettoyage », mais aussi « services de repassage » et « textiles et vêtements ») : https://www.socialeeconomie.be/nl/databank?province=All&city_or_postal_code=&working_form=All&activities=17&s=
- Dans la Région de Bruxelles-Capitale : https://economie-emploi.brussels/entreprises-sociales-recherche
- En Wallonie : https://conso.economiesociale.be en https://leseta.be/annuaire/?_drts_form_invisible_fields=filter_directory_category%5B1%5D%2Cfilter_directory_category%5B2%5D%2Cfilter_directory_category%5B3%5D%2Cfilter_directory_category%5B4%5D&drts-search=1&search_keyword%5Btext%5D=blanchisserie&search_keyword%5Bid%5D=&search_keyword%5Btaxonomy%5D=

La nature du travail permet de travailler avec des personnes peu qualifiées, des personnes handicapées ou des personnes ayant des difficultés à accéder au marché du travail.

4. UNE POLITIQUE D'ACHAT PLUS DURABLE

Le présent chapitre propose quelques suggestions non exhaustives pour introduire des pratiques d'achat plus durables dans les services de blanchisserie. Un ensemble de critères de sélection, de spécifications techniques, de critères d'attribution et de conditions de prestation ont été retenus comme bonnes pratiques.

Pour plus d'inspiration, vous pouvez consulter les sources suivantes :

- Critères de l'UE pour des marchés publics écologiques (MPE) : https://circabc.europa.eu/ui/group/44278090-3fae-4515-bcc2-44fd57c1d0d1/library/e9bfd88e-f2f7-4545-aa8a-87e731d132ad/details

ou https://green-business.ec.europa.eu/green-public-procurement/gpp-criteria-and-requirements_en et le rapport de fond :

- https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC107241
- MVOO-criteriatool : https://www.mvoocriteria.be/nl/webtool#//25/2//nl
- MVI-Criteriatool (Pays-Bas, outil relatif aux critères pour des achats socialement responsables) : https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#//25/2//nl

Ces outils relatifs aux critères sont régulièrement mis à jour. Lors de la préparation d'un marché public, il est préférable de relire les informations contenues dans ces outils afin d'être complet.

4.1. UTILISATION DE CERTIFICATS ET LABELS

Les certificats et les labels peuvent être utilisés dans le cadre de la sélection qualitative, des spécifications techniques et des critères d'attribution. Ils peuvent également servir de preuves dans les conditions d'un contrat.

- Les certifications suivantes sont pertinentes pour les prestataires de services dans le secteur de l'entretien des textiles :

  - Système de gestion environnementale ISO 14001 ou EMAS ou le label bruxellois Entreprise Écodynamique (EMS) :

    La norme ISO 14001 est une norme internationale relative aux systèmes de management environnemental qui aide les organisations à améliorer leurs performances environnementales. EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) est un système européen de management environnemental qui impose au système de management environnemental les mêmes exigences que la norme ISO 14001, mais qui comprend également des exigences supplémentaires qui mettent l'accent sur la transparence et le respect de la législation.

    https://www.mvovlaanderen.be/nl/fiche/iso-14001

  - Certification Ecovadis :

    Ecovadis propose des solutions de durabilité pour aider les organisations à gérer, mesurer et améliorer leurs performances en matière de développement durable tout au long de la chaîne de valeur.

    https://ecovadis.com/fr/

  - Certification B Corp :

    B Corp certifie les entreprises qui respectent des normes élevées en matière de performances sociales et environnementales, de transparence et de responsabilité, en mettant l'accent sur l'impact positif sur l'homme et la planète.

https://www.bcorporation.net/en-us/certification/

La norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) s'applique également. Contrairement aux certifications mentionnées ci-dessus, cette norme n'est pas certifiable. Elle fournit cependant un fil conducteur pour le niveau de maturité de l'approche de développement durable du prestataire de services.
https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html

Le label Solid'R[13] favorise également les acteurs de l'économie sociale : https://www.solidr.eu/.
https://www.solidr.eu/fr/

Important : des informations spécifiques sur les labels pour les services d'entretien des textiles (2024) concernant les produits et services énumérés ci-dessous sont disponibles sur le site https://guidedesachatsdurables.be :

- Nettoyage des textiles et produits (professionnels)
- Produits de lessive
- Lavage de serviettes

4.2. ÉCONOMIE SOCIALE

Pour encourager les acteurs de l'économie sociale, par exemple, les travailleurs peu qualifiés, les personnes handicapées ou les personnes en insertion socioprofessionnelle, certaines clauses sociales peuvent être incluses dans l'objet du contrat, telles que les clauses d'attribution et de réservation.

Division du marché en lots[14]
Le pouvoir adjudicateur peut choisir de diviser le marché en lots distincts. Dans ce cas, il doit définir la nature, le champ d'application, l'objet, la répartition et les caractéristiques dans les documents du marché. Chaque lot est attribué séparément. Un des principaux avantages est que les offres peuvent alors être soumises par lots, ce qui encourage la participation des PME et, plus largement, des entreprises de l'économie sociale.

Clause de réservation de marché
La clause de réservation d'accès à la procédure de passation d'un marché public offre la possibilité de réserver un marché public, ou une partie de celui-ci en cas de division du marché en lots, à des entreprises de travail adapté ou à d'autres opérateurs économiques dont (1) l'objectif est l'intégration sociale et professionnelle de personnes en situation de handicap ou de personnes défavorisées, et dont (2) au moins 30 % des effectifs sont constitués personnes handicapées ou défavorisées. Par conséquent, seuls ces prestataires de services peuvent soumissionner pour le marché ou les lots réservés. *Moyens de preuve possibles*

[13] https://www.solidr.eu/fr/
[14] Sur la base de l'article 58 de la loi du 17/06/2016 relative aux marchés publics

Pendant la phase de sélection, deux documents spécifiques doivent être fournis au pouvoir adjudicateur par le candidat/soumissionnaire pour le marché/lot réservé :

- Preuve de l'agrément en qualité d'entreprise d'économie sociale d'insertion
- Preuve de l'agrément pour la classe et la catégorie de services visés par le marché.

Clause de réservation (d'une partie) de l'exécution du marché
La clause de réservation (d'une partie) de l'exécution du marché permet de limiter l'exécution d'un marché public, ou d'une partie de celui-ci en cas de division du marché en lots, à une entreprise de travail adapté ou à un autre opérateur économique dont l'objectif est l'intégration sociale de personnes en situation de handicap ou des personnes défavorisées. Dans ce cas, toute entreprise peut remettre une offre au marché, mais tout ou partie du marché doit être exécuté par les types de prestataires susmentionnés. Ces clauses permettent de réserver un marché à des entreprises qui sont reconnues par l'autorité compétente et dont au moins 30 % du personnel sont des travailleurs en situation de handicap ou défavorisés. *Moyens de preuve possibles* Pendant la phase de sélection, deux documents spécifiques doivent être fournis au pouvoir adjudicateur par le candidat/soumissionnaire pour le marché/lot réservé. Il s'agit de : • La preuve de l'agrément en qualité d'entreprise d'économie sociale d'insertion • Preuve de l'agrément pour la classe et la catégorie de services visés par le marché.

Des exemples de clauses sont disponibles sur le site web Vlaanderen.be – opdrachten voorbehouden aan de sociale economie ou dans la brochure « Les clauses sociales dans les marchés de travaux ».

Pour les contrats de faible envergure, la collaboration avec les entreprises de l'économie sociale peut être engagée directement via un marché public de faible montant (contrat sur facture acceptée) ou par le biais d'une procédure négociée sans publication préalable.

4.3. ENVIRONNEMENT ET SOCIAL : CRITÈRES DE SÉLECTION QUALITATIFS

Les critères de sélection ne portent pas sur le contenu de l'offre, mais sur la capacité des soumissionnaires potentiels à exécuter le marché. Ils peuvent concerner non seulement la capacité économique et financière des soumissionnaires, mais aussi leurs compétences techniques et professionnelles.

Système de gestion de l'environnement (basé sur MVI-Criteriatool)
Le soumissionnaire dispose de son propre système de gestion environnementale. Un tel système de gestion régit au moins les points suivants : • les principes de la politique environnementale de l'organisation. • Les mesures concrètes que l'organisation a prises ou prendra pour diminuer ou prévenir les incidences sur l'environnement des processus d'entreprise liés à l'exécution du marché, au moins en ce qui concerne [à préciser]. • La manière dont les aspects environnementaux de l'organisation mentionnés ci-dessus sont contrôlés et réévalués en vue d'une amélioration continue. • La manière dont se traduit l'attention portée à la sensibilisation et à la compétence du (des) collaborateur(s) et du (des) fournisseur(s) en ce qui concerne le traitement des aspects environnementaux pertinents pour ce marché.

- La manière dont le respect de la législation environnementale applicable à la (aux) prestation(s) demandée(s) est assuré.

Moyens de preuve possibles

- Certificat ISO 14001, certificat EMAS, label bruxellois Entreprise écodynamique ou certificat équivalent.
- Déclaration selon laquelle la protection de l'environnement (y compris les points d'attention susmentionnés) est un élément structurel des activités de l'entreprise, confirmée par un auditeur indépendant ou un certificateur (accrédité) dont l'expertise peut être démontrée.
- Ou équivalent.

Collaboration avec l'économie sociale

La collaboration avec les entreprises de l'économie sociale sur la base de la sous-traitance, de la réservation (d'une partie) du marché, de la réservation de l'exécution du marché, etc. (voir partie 4.2.) est encouragée.

Moyens de preuve possibles

- Un agrément (ou un document similaire) délivré par une autorité compétente, montrant que le candidat/le soumissionnaire est officiellement agréé, conformément à une réglementation légale (par exemple, sur l'économie sociale).
- Preuve documentée que l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées ou défavorisées est le principal objectif ou un des principaux objectifs de l'entreprise. Par exemple : une copie des statuts, du plan d'entreprise, du règlement de travail ou d'autres documents définitivement approuvés par les organismes ou personnes compétents.
- Une preuve documentée que le candidat/soumissionnaire occupe au moins 30 % de travailleurs handicapés ou défavorisés. Dans les cas où le candidat/soumissionnaire n'est pas agréé ou que son agrément ne garantit pas le respect de la condition des 30 %, le candidat/soumissionnaire joint à l'offre ou à la demande de participation des documents sur lesquels figurent les travailleurs handicapés et/ou les travailleurs défavorisés. Par exemple : aperçu des effectifs de l'organisation du candidat/du soumissionnaire, indiquant le nombre total de travailleurs occupés, le nombre de travailleurs handicapés occupés et le nombre de travailleurs défavorisés occupés.

Système de management social (basé sur le MVOO-Criteriatool)

Un système de management de la durabilité sociale de la chaîne d'approvisionnement a pour but de surveiller et d'améliorer les performances en matière de risques sociaux tout au long de la chaîne, en se concentrant particulièrement sur le lieu de production. Si vous demandez à l'exécutant de présenter un système de management social, vous avez la garantie que les risques sont identifiés (transparence) et que l'organisation s'efforce d'améliorer en permanence les risques sociaux dans la chaîne.

Moyens de preuve possibles

- Certification SA8000 ou équivalent
- Une référence au label BSCI ou à la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est également possible, mais ces normes ne sont pas certifiables.

4.4. ENVIRONNEMENT : SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Les spécifications techniques font référence au contenu de l'offre et, plus précisément, aux caractéristiques auxquelles doivent répondre les services de blanchisserie. Des normes ou des labels peuvent être utilisés à cette fin, à la fois pour définir les spécifications techniques et pour démontrer qu'elles sont respectées.

Nettoyage à sec : mesures environnementales obligatoires en cas de nettoyage au perchloroéthylène (PER) (sur la base du MVI-criteriatool)
Pour le nettoyage à sec avec le solvant perchloréthylène (PER), le soumissionnaire doit utiliser une installation de nettoyage PER qui tient compte des mesures environnementales. Cette installation de nettoyage PER présente au moins les caractéristiques suivantes : • l'appareil est équipé d'un capteur de bas niveau, qui empêche un pompage de PER supérieur à ce qui est nécessaire pour le poids respectif de la charge. • l'appareil est doté d'un revêtement anti-fluage (cataphorèse), qui empêche la poussière de se déposer à l'intérieur du séparateur d'eau. • l'appareil est équipé d'un filtre à air, conçu de manière que la chaleur résiduelle soit utilisée pour régénérer le filtre à charbon. • l'appareil est équipé d'un système d'évacuation totalement exempt d'émissions, qui est conçu de manière que la vapeur libérée par le résidu de distillation soit renvoyée au distillateur. • l'appareil est équipé d'un injecteur de vapeur qui permet de réduire au minimum la quantité de PER dans le résidu de distillation.

Nettoyage des vêtements de travail sans traitement spécial (sur la base du MVOO-criteriatool)
Le soumissionnaire utilisera, pour le nettoyage sans traitement spécial, des détergents respectueux de l'environnement qui portent un certificat (valide) d'un écolabel ISO de type I tel qu'il figure sur le site web Guide des achats durables ou des détergents dont il peut être démontré qu'ils satisfont aux exigences de cet écolabel. La page du guide comprend également un exemple de référence obligatoire ou volontaire à ces labels (voir la rubrique Conseils sur les produits lessiviels (professionnels)) *Moyens de preuve possibles* • Un certificat d'un écolabel ISO de type I ou équivalent. • Dossier technique du fabricant • Rapport d'inspection d'un organisme agréé • Ou équivalent.

4.5. ENVIRONNEMENT : CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Les critères d'attribution peuvent servir de levier pour stimuler l'innovation en matière de développement durable. La législation sur les marchés publics permet d'inclure dans la procédure d'adjudication, outre le prix, divers critères qualitatifs, y compris des critères de durabilité.

Utilisation de la chaleur résiduelle (sur la base du MVOO-criteriatool)
Lorsque la chaleur résiduelle du processus de nettoyage à sec est réutilisée (entre autres) pour chauffer le bâtiment, cette partie obtient une appréciation supérieure.

Remarque : l'utilisation de la chaleur résiduelle pour régénérer le filtre à charbon de l'équipement de nettoyage PER ne donne pas lieu à une appréciation supérieure, car il s'agit d'une exigence pour l'utilisation de l'équipement de nettoyage PER.

Réutilisation de la chaleur et de l'eau dans le lavage humide (MVI-criteriatool)

Dans le cas du lavage humide de vêtements de travail ordinaires (pas très sales, pas de traitement spécial), une appréciation plus élevée peut être attribuée si l'utilisateur peut démontrer qu'il utilise des machines qui réutilisent l'eau et la chaleur.

Le soumissionnaire doit fournir une description qui donne un aperçu des chiffres et des objectifs d'amélioration dans le domaine de la réutilisation de l'eau et de la chaleur. Une plus grande réutilisation permet d'obtenir une appréciation plus élevée.

Moyens de preuve possibles

- Rapport indiquant la quantité d'eau utilisée par an pour le lavage humide et le pourcentage de cette eau qui est réutilisé dans un nouveau processus de lavage.
- Spécifications techniques des machines utilisées pour démontrer la réutilisation de la chaleur.
- Ou équivalent.

Transport (sur la base du MVI-criteriatool)

Le transport du linge vers la blanchisserie et la livraison des textiles nettoyés sur le site du soumissionnaire est un facteur qui pèse sur l'environnement. Des points supplémentaires sont accordés pour le transport de textiles et les prestataires de services qui utilisent des véhicules répondant au moins à la classe d'émission 6.

Moyens de preuve possibles

- Copie des documents d'homologation des véhicules qui seront utilisés pour l'exécution du marché
- Ou équivalent.

Pour votre information, des critères supplémentaires concernant le transport sont disponibles sur la fiche sur la logistique et le transport à l'adresse www.guidedesachatsdurables.be.

Emballage

L'adjudicateur s'efforce d'utiliser les matériaux de la manière la plus durable possible et de gérer les emballages de manière responsable, en encourageant l'utilisation d'un minimum d'emballages et en réduisant au minimum les emballages à usage unique. Les matériaux des emballages à usage unique qui sont néanmoins livrés, doivent, dans la mesure du possible, être des matériaux recyclés de bonne qualité et/ou être composés eux-mêmes de matières premières recyclées.

Plan d'action pour l'économie circulaire et sociale

Préalable :
Lors de la phase de consultation du marché, le candidat/soumissionnaire peut être invité à communiquer d'éventuelles mesures d'économie circulaire et sociale. Par exemple : des mesures relatives aux matières premières utilisées pour les emballages réduits ou recyclés dans le cadre de ce marché public, ainsi que d'éventuels partenariats avec des entreprises de l'économie sociale ou des mesures visant à fournir un emploi ou une formation à des personnes issues de groupes défavorisés (personnes handicapées, chômeurs de longue durée, etc.).

Rédaction du cahier spécial des charges :
Sur la base des informations recueillies, le pouvoir adjudicateur peut définir le cadre de l'élaboration d'un plan d'action relatif à l'économie circulaire et sociale, qui peut être évalué au moyen des critères d'attribution.

Le pouvoir adjudicateur peut tenir en compte, par exemple, des éléments suivants :

1) La hiérarchie dans l'échelle de Lansink :

- **Refuser et repenser** : prévenir et repenser l'utilisation des matériaux
- **Réduire** : réduire l'utilisation des matériaux
- **Réutiliser :** toute opération au cours de laquelle des produits ou des composants sont réutilisés.
- **Recycler** : toute opération de récupération par laquelle des déchets sont retransformés en produits, matériaux ou substances, en vue de leur usage initial ou pour un autre usage.
- **Valoriser** : l'incinération de matériaux avec récupération d'énergie

Les propositions relatives aux stratégies du modèle des 10 R les mieux classées rapportent plus de points.

2) Points d'attention spécifiques concernant la limitation de la quantité d'emballages à usage unique et la reprise des emballages (stratégie « refuser, repenser et réduire »).

3) Points d'attention spécifiques concernant la stratégie de recyclage de bonne qualité (stratégie de réutilisation, de recyclage et valorisation)

4) Collaboration avec l'économie sociale ou mesures visant à pourvoir des emplois ou proposer des formations à des personnes issues de groupes défavorisés.

Plus d'informations sur les critères relatifs aux emballages sont disponibles sur la fiche consacrée aux emballages sur www.guidedesachatsdurables.be.

Bonne pratique des autorités fédérales :

Plusieurs accords-cadres fédéraux encouragent les soumissionnaires à proposer une liste du plus grand nombre possible de produits portant un écolabel (type 1). Les soumissionnaires recevront alors un nombre croissant de points selon que leur produit contient ou non plusieurs labels écologiques. À l'aide de feuilles de calcul, ils peuvent ainsi examiner rapidement par

eux-mêmes le rapport écologie/prix de chacun des produits proposés. En outre, il est parfois demandé d'ajouter à l'offre un plan d'action sur l'économie circulaire, document qui est évalué dans le cadre de la procédure d'attribution. Ce plan fait notamment référence au traitement, au suivi et au rapportage (certification) des flux de déchets. En outre, des efforts sont demandés en matière de logistique et de transport durables, de coopération avec des entreprises de l'économie sociale, de gestion interne du prestataire de services respectueuse du climat, d'efforts en matière de réparations, etc.

Pour plus d'informations, voir l'exemple de cahier spécial des charges du SPF BOSA 2024 sous la rubrique conseils sur : Produits lessiviels (professionnels)

4.6. DROITS DE L'HOMME : VÉRIFICATION DES PRIX

Les risques en matière des droits de l'homme dans le cadre des services de blanchisserie, notamment les risques liés à la sous-traitance, sont principalement inhérents à la nature de ce type de services et sont largement couverts par les lignes directrices de la circulaire du 10 juillet 2017 (MB 17/07/17) relative à la lutte contre le dumping social dans les marchés publics et les concessions que les acheteurs doivent inclure dans leur cahier spécial des charges. En 2021, l'ERAP-GSOB (Région de Bruxelles-Capitale) a publié un guide intitulé « *Lutte contre le dumping par les marchés publics* », qui formule des recommandations aux pouvoirs adjudicateurs, notamment en matière de prix. En 2023, l'Autorité flamande a publié le « *Vlaamse gids tegen sociale dumping* ». En Wallonie, il existe le guide « *Promouvoir une concurrence loyale et lutter contre le dumping social* ». Au niveau fédéral, vous pouvez trouver les recommandations dans le guide « *Lutte contre le dumping social dans les marchés publics et les concessions* ».

Le marché doit normalement être attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse, déterminée sur la base du meilleur prix, du meilleur prix de revient ou du meilleur rapport qualité/prix. Toutefois, d'une manière générale, du point de vue de la lutte contre le dumping social, il n'est pas recommandé d'attribuer un marché sur la base d'un seul critère de prix. Dans certains cas, il peut en revanche être utile de fixer un prix fixe, déterminé par le pouvoir adjudicateur, de sorte que les soumissionnaires ne soient en concurrence que sur la seule base de la qualité. Dans ce cas, une approche rigoureuse de la part du pouvoir adjudicateur est nécessaire, car un prix trop bas pourrait encourager le dumping social et entraîner des violations des droits de l'homme.

	Prévoir des critères qualitatifs suffisamment pondérés à côté du critère prix, dont le poids doit être limité à 40 % des critères d'attribution.

Pour vérifier l'existence de prix anormaux dans le secteur de l'entretien des textiles, on peut consulter la liste des salaires minimums de la commission paritaire 1100000 pour l'entretien du textile, telle qu'elle figure dans la base de données sur les salaires minimums : Salaires minimums par (sous-)commission paritaire.

D'autres clauses sociales peuvent être insérées dans les critères d'attribution :

- **Formation du personnel** - veiller à ce que chaque travailleur ait la possibilité de suivre un cours de base ou de remise à niveau pendant les temps de travail.

- **Santé au travail** - fournir des équipements et des produits ergonomiques qui minimisent les impacts sur l'environnement et la santé.

- **Horaires de travail** - proposer des solutions organisationnelles internes pour éviter les horaires de travail avant 7 heures et après 18 heures.

- **Non-discrimination** - souligner que la discrimination fondée sur le sexe, l'âge et/ou l'origine est interdite. Un exemple de cette clause est disponible sur le site Vlaanderen.be.

4.7. RAPPORTAGE INTERMÉDIAIRE ET KPI

Le pouvoir adjudicateur indiquera que les initiatives environnementales et sociales prévues dans l'appel d'offres exigeront un effort de la part du soumissionnaire, ce qui lui donnera également un avantage concurrentiel sur les autres candidats. Ces engagements doivent être effectivement respectés pendant l'exécution du contrat. Le soumissionnaire doit donc déclarer sa volonté de discuter et de déterminer, chaque année, avec le pouvoir adjudicateur des mesures correctives concernant les indicateurs clés de performance (KPI) pour les aspects environnementaux et sociaux [à définir].

Exemples :
- Propositions d'innovation dans le cadre de l'exécution du marché
- Collaborations prévues avec l'économie sociale
- Avis techniques et inspections sur place
- Mise en œuvre effective du système de management environnemental
- Utilisation réelle des produits (de nettoyage) portant un écolabel
- Suivi des efforts de réduction, de réutilisation et de recyclage des emballages.

Le respect de ces indicateurs doit couvrir l'ensemble de la période d'exécution de la mission.

5. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES [15]

- https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1664970862/Schoonmaak_Checklist_Textiel wasmiddelen_huishoudelijk__170907_fleyb6.pdf
- https://www.gidsvoorduurzameaankopen.be/sites/default/files/content/download/files/infofiche_onderhoud_werkkledij_en_wasgoed_2014.pdf

[15] Aperçu non exhaustif