INSTITUT FÉDÉRAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

ACTUALISATION DU GUIDE FÉDÉRAL POUR LES ACHATS DURABLES

SERVICES DE NETTOYAGE (2024)

1. CHAMP D'APPLICATION

Les services de nettoyage comprennent les prestations effectuées pour maintenir et assainir les espaces, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Les ressources nécessaires à l'exécution du service (par exemple les produits de nettoyage) ont également été prises en compte dans l'évaluation des risques et de la maturité du marché.

Code CPV principal :

90910000-9	Services de nettoyage

Autre(s) code(s) CPV pertinent(s) :

90911000-6	Services de nettoyage de logements, de bâtiments et de vitres
90911200-7	Services de nettoyage de logements
90911200-8	Services de nettoyage de bâtiments
90911300-9	Services de nettoyage de vitres
90919200-4	Services de nettoyage de bureaux

2. RISQUES

2.1. DROITS HUMAINS : ÉLÉVÉ

Le secteur du nettoyage est confronté à de nombreux défis qui mettent en péril les droits sociaux des travailleuses et travailleurs:

- Le nettoyage est un travail physiquement exigeant, souvent accompli dans des conditions particulièrement éprouvantes[1]. Les travailleuses et travailleurs doivent composer avec des journées coupées, des horaires décalés, et des plages de travail très tôt le matin ou tard le soir. De plus, certaines tâches présentent des risques accrus pour la sécurité du personnel de nettoyage, notamment celles en extérieur et/ou en hauteur, telles que le nettoyage de fenêtres ou de façades. Cette organisation du temps de travail, combinée à la nature physique des tâches, rend ce métier plutôt pénible. Les risques pour la santé des travailleuses et travailleurs sont accrus, notamment en raison de l'usure physique et du stress liés à des conditions de travail difficiles, mais également aux substances chimiques présentant des risques pour la santé.

[1] https://www.officiel-prevention.com/dossier/formation/fiches-metier/la-prevention-des-risques-professionnels-des-agents-de-proprete-des-locaux

- Les travailleuses et travailleurs du nettoyage sont fréquemment victimes de manque de respect[2], tant de la part de leurs employeurs que des clientes. Ce manque de considération se traduit souvent par du harcèlement moral et physique, créant un environnement de travail toxique. En outre, elles et ils sont souvent confrontés à des discriminations basées sur le genre, l'âge, ou la nationalité. Ces discriminations peuvent se manifester par des inégalités salariales, des conditions de travail inéquitables, et un accès limité aux opportunités de progression professionnelle. Le racisme et les préjugés sont également des réalités auxquelles beaucoup sont confrontés au quotidien.

- Le secteur du nettoyage est particulièrement exposé au travail illégal, notamment à travers le travail dissimulé, les abus de contrat et l'embauche de travailleurs sans papiers. En août 2023, le service d'information et de recherche sociale (SIRS) indique que, sur 47 entreprises du nettoyage contrôlées[3], 22 étaient en infraction : 6 pour la déclaration immédiate à l'emploi, 9 pour le temps partiel et 3 pour le chômage. Ces pratiques illégales entraînent pour les employées l'absence de droits sociaux et des conditions de travail précaires.

Bien que le métier de nettoyeuse ou nettoyeur ne soit pas officiellement reconnu[4] comme pénible, les réalités du terrain prouvent le contraire, exposant les travailleuses et travailleurs à des risques majeurs pour leurs droits sociaux. Ignorer ces défis peut entraîner des violations de la législation sociale, rendant urgente l'amélioration des conditions de travail et la protection des droits des employées du secteur du nettoyage.

2.2. ENVIRONNEMENT : MOYEN

Les impacts potentiels en circularité dans le secteur du nettoyage se concentrent principalement sur l'utilisation des produits[5], dont plusieurs aspects posent des risques non négligeables pour l'environnement :

- Le choix de produits de nettoyage est décisif, car nombreux sont ceux qui ne respectent pas les normes écologiques, entraînant l'utilisation de substances chimiques nuisibles pour l'environnement. Ces produits peuvent contenir des composants polluants qui, en se déversant dans les égouts ou en s'évaporant dans l'air, contribuent à la pollution de l'eau et de l'air. Ce risque est accentué lorsque les prestataires utilisent leurs propres produits, dont la composition n'est pas vérifiée.

- Le choix d'équipements de protection des prestataires de nettoyage est également à considérer, en raison de leur fabrication principalement à base de plastique, dont la production est énergivore et contribue à l'épuisement des ressources fossiles. Il en est de même pour les matériels et les outils de nettoyage.

- Le dosage incorrect de produits de nettoyage engendre une production accrue de déchets, ainsi qu'une pollution additionnelle. Un mauvais dosage peut également réduire l'efficacité

[2] https://www.lacsc.be/page-dactualites/2023/06/19/les-professionnel-les-du-nettoyage-r-clament-une-revalorisation-de-leur-m-tier-difficile
[3] https://www.siod.belgie.be/fr/news/resultats-des-controles-eclairs-dans-le-secteur-du-nettoyage
[4] https://metiers.siep.be/actus/la-liste-des-metiers-penibles-est-etablie/
[5] https://www.lacsc.be/docs/default-source/acv-csc-docsitemap/9000-militant/9150-publicaties-voor-militanten-brochures-pour-militants/915011-veiligheid-en-welzijn-op-het-werk/les-activit%C3%A9s-de-nettoyage-et-l'environnement.pdf?sfvrsn=b2aebd9a_4#:~:text=%2D%20Enfin%20l'utilisation%20comporte%20des,des%20m%C3%A9langes%20de%20plusieurs%20composants

des produits et nécessiter de recourir à des nettoyages plus fréquents ou plus intensifs, exacerbant davantage la consommation de ressources.

- L'utilisation de produits de nettoyage génère des déchets chimiques et des substances polluantes qui, s'ils ne sont pas correctement éliminés ou recyclés, peuvent contaminer les sols, les cours d'eau et les écosystèmes locaux. De plus, le recyclage inadéquat des emballages de ces produits contribue à la pollution plastique.

- La mauvaise application de produits de nettoyage est également non négligeable, notamment en ce qui concerne l'eau de Javel ou le chlore. Bien que ces agents soient des désinfectants puissants, leur interaction avec d'autres substances peut provoquer des réactions chimiques dangereuses, générant notamment des vapeurs toxiques qui posent des menaces immédiates pour la santé.

Le choix des produits de nettoyage, ainsi que des équipements de protection, le dosage et le recyclage comportent des risques environnementaux significatifs, soulignant l'urgence d'adopter des produits écoresponsables, d'optimiser les quantités utilisées et de recycler les déchets du secteur.

3. MATURITÉ DU MARCHÉ

3.1. CIRCULARITÉ ET INNOVATION ÉCOLOGIQUE : ÉLEVÉE

Le potentiel de gains sur la circularité réside majoritairement dans l'utilisation des produits de nettoyage, notamment par le choix des produits, la maîtrise des quantités consommées et la gestion des déchets.

Le marché des produits et méthodes de nettoyage écologiques est en pleine expansion, tant pour les équipements de protection que les produits ménagers. De nombreuses alternatives aux produits conventionnels sont disponibles, incluant des produits ménagers écologiques, souvent certifiés et composés avec un nombre réduit d'ingrédients nocifs, ainsi que des masques et gants réutilisables. Des options de produits de nettoyage avec des probiotiques[6], c'est-à-dire des bactéries inoffensives pour les êtres humains et pour les animaux, existent également. De tels produits ont déjà été proposés, en 2024, pour des accords-cadres de nettoyage auprès de ministères flamands et fédéraux, par exemple. Attention : des exigences et une législation spécifiques s'appliquent à ce type de nettoyage. Par exemple, le livre VII sur les agents biologiques du Codex sur le bien-être au travail, ainsi que des dispositions du VLAREM II en ce qui concerne la Flandre.

En termes de méthodes, le nettoyage à l'eau[7] commence à se développer. Il s'agit d'un nettoyage sans produits, en utilisant uniquement de l'eau pure, c'est-à-dire filtrée. Composée uniquement de molécules d'eau et offrant une qualité microbiologique optimale, cette eau agit comme un agent nettoyant naturel. À la fois économique et écologique, la consommation d'eau n'est pas plus élevée qu'avec un nettoyage traditionnel et peut même être réduite.

[6] https://santhea.be/CMS/content/images/201812/2017-06-02-le-nettoyage-probiotique.pdf
[7] https://www.professionnel-nettoyage.com/nettoyage-eau-pure-quels-sont-avantages/

Ces produits sont également proposés sous diverses formes, telles que le vrac, les concentrés, les systèmes de consigne, les recharges ou encore avec des emballages réduits. Ces initiatives ont un impact positif, tant sur la qualité des produits que sur la réduction des déchets qu'ils génèrent.

3.2. ÉCONOMIE SOCIALE : ÉLÉVÉE

En 2024, un grand nombre d'entreprises, issues de l'économie sociale et proposant des services de nettoyage, existent en Belgique :

- À Bruxelles, 30 sont référencées sous le domaine d'activité « aide-ménagère, à domicile » : https://economie-emploi.brussels/entreprises-sociales-recherche

- En Flandre, 44 sont référencées sous le domaine d'activité « nettoyage » : https://www.socialeeconomie.be/nl/databank?province=All&city_or_postal_code=&working_form=All&activities=41&s=

- En Wallonie, 111 sont référencées sous l'étiquette « titres-services » : https://conso.economiesociale.be/?t=titres-services
  et 21 sous le domaine d'activité « nettoyage » : https://leseta.be/annuaire/?filter_directory_category%5B0%5D=1342&settings_cache_id=40ddedd2366b8733a25cff49575879f7&filter=1

Les travailleuses et travailleurs peu qualifiés, les personnes porteuses d'un handicap ou celles qui ont des difficultés à entrer sur le marché du travail sont relativement faciles à employer dans le secteur des services de nettoyage. Plusieurs entreprises de travail adapté ou entreprises de l'économie sociale utilisent des services de nettoyage qui adoptent des pratiques d'inclusion sociale.

4. POLITIQUE D'ACHAT PLUS DURABLE

Cette section présente plusieurs suggestions, non exhaustives, pour adopter des pratiques d'achat plus durables dans le service de nettoyage. Un ensemble de critères de sélection, de spécifications techniques, de critères d'attribution, ainsi que de conditions d'exécution ont été sélectionnés comme bonnes pratiques. Pour davantage d'inspiration, les ressources suivantes sont à consulter :

- EU Green Public Procurement (GPP) Criteria : https://circabc.europa.eu/ui/group/44278090-3fae-4515-bcc2-44fd57c1d0d1/library/b8f1b2c2-d281-45a5-8234-258d2f2000e7/details

- MVI-Criteriatool (Pays-Bas) : https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#//48/2//en

- MVOO-Criteriatool (Flandre) : https://www.mvoocriteria.be/nl/webtool#//48/2//nl

Attention : les critères du MVI-Criteriatool et du MVOO-Criteriatool sont régulièrement mis à jour. Il est donc recommandé de consulter ces liens lors de la lecture de cette fiche afin de s'assurer de disposer des critères les plus récents.

- Bruxelles Environnement :

  - Formation sur les clauses sociales dans les Marchés Publics (MP) : https://environnement.brussels/sites/default/files/user_files/actiris_-formation_28_septembre.pptx

  - Présentation sur le nettoyage et l'hygiène durable dans les Marchés Publics (MP): https://environnement.brussels/sites/default/files/user_files/marches_publics_durables_de_nettoyage_et_produits_de_soins_et_dhygiene.pdf

Par ailleurs, la Commission européenne devrait adopter, d'ici 2025, des actes délégués fixant des exigences de durabilité pour plusieurs catégories de produits, notamment les détergents et les produits chimiques. Ces mesures s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 18 du règlement relatif à l'écoconception des produits durables : https://green-business.ec.europa.eu/news/what-do-net-zero-industrial-act-and-ecodesign-regulation-mean-green-public-procurement-2024-09-30_en

4.1. UTILISATION DE CERTIFICATS ET LABELS

Les certifications et labels peuvent être évoqués dans le cadre de la sélection qualitative, des spécifications techniques et des critères d'attribution. Ils peuvent également servir comme éléments de preuve dans les conditions d'exécution du marché.

- Les certifications ci-dessous s'appliquent aux services de nettoyage :

  - *Système de Gestion Environnementale (SGE) ISO 14001 ou EMAS* : L'ISO 14001 est une norme internationale pour les SGE qui aide les organisations à améliorer leurs performances environnementales. L'EMAS est, quant à lui, un système européen de gestion environnementale qui fixe les mêmes exigences que la norme ISO 14001, mais qui comprend également des exigences supplémentaires, mettant l'accent sur la

transparence et le respect de la législation : https://environnement-entreprise.be/wp-content/uploads/2023/01/2020_CE_OUTIL_brochure-SME_SD.pdf

- *Label Entreprise Écodynamique (uniquement à Bruxelles)* : Le label Entreprise Écodynamique est une reconnaissance officielle attribuée aux entreprises et organisations qui mettent en œuvre des pratiques exemplaires en matière de gestion environnementale à Bruxelles : https://www.ecodyn.brussels/

- *Label CO2 Neutral* : Le label CO2 Neutral est une certification attribuée à des entreprises, produits, services ou événements qui ont pris des mesures pour compenser ou réduire leurs émissions de CO_2 afin d'atteindre un bilan carbone net nul : https://www.co2logic.com/our-services/co2-neutral-label

- *Certification Ecovadis* : Ecovadis propose des solutions de développement durable conçues pour aider les organisations à gérer, mesurer et améliorer leurs performances en matière de développement durable sur l'ensemble 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 les personnes et la planète : https://www.bcorporation.net/en-us/certification/

L'ISO 26000[8] relatif à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) est également applicable. À la différence des certifications susmentionnées, elle ne fait pas l'objet d'une certification. Cependant, elle offre des orientations quant au niveau de maturité du développement durable du prestataire.

D'autres systèmes de gestion durable pertinents figurent également dans la norme ISO 50001[9] pour la gestion de l'énergie, ainsi que dans la norme ISO 45001[10] pour la santé et la sécurité au travail.

Il en est de même avec la certification VCA[11] qui garantit que les entreprises travaillant dans des environnements à risques respectent les normes de sécurité, santé et environnement imposées par leurs clients. Elle s'applique notamment aux secteurs à haut risque, comme la construction ou le nettoyage industriel.

Le label Solid'R[12] favorise également les acteurs de l'économie sociale. Il représente une marque collective européenne qui garantit que les entreprises respectent des principes stricts de gouvernance et d'organisation de leurs activités.

- Les labels[13] ci-dessous s'appliquent aux produits de nettoyage et peuvent avoir comme critères l'utilisation d'ingrédients naturels, l'absence de composants nocifs, l'emballage recyclé ou recyclable, la production moins énergivore et/ou l'absence de pollution de l'air

[8] https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html
[9] https://www.iso.org/fr/iso-50001-energy-management.html
[10] https://www.iso.org/fr/standard/63787.html
[11] https://www.apave-certification.com/fr/certification/certification-vca
[12] https://www.solidr.eu/fr/
[13] https://www.ecoconso.be/fr/content/quels-labels-reconnait-un-produit-dentretien-ecologique

intérieur. Notons que ces labels présentent des exigences variées et ne sont donc pas égaux à tous les égards[14] :

a) les labels généraux

- Blauer Engel : https://www.blauer-engel.de/en#
- Ecocert Ecodétergent : https://www.ecocert.com/fr/certification/produits-de-nettoyage-ecologiques-ecodetergents
- Ecogarantie : https://ecogarantie.eu/fr/products/
- Ecolabel Européen : https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel/product-groups-and-criteria/cleaning_en
- Nordic Swan : https://www.nordic-swan-ecolabel.org/criteria/cleaning-services-076/

b) les labels spécifiques

- Air Intérieur Controlé, pour les émissions des produits dans l'air intérieur : https://air-label.com/en/productsy
- Leaping Bunny, pour les produits et matières premières non testés sur des animaux : https://www.labelinfo.be/fr/label/g%C3%A9n%C3%A9ral-leaping-bunny

Les étiquettes des produits peuvent également servir de preuve de conformité réglementaire, à condition qu'elles respectent la norme ISO 14024 relative aux écolabels de type 1[15]. Les labels répertoriés sur le site https://guidedesachatsdurables.be répondent à cette exigence.

Le label Sustainable Cleaning[16] existe également pour les produits de nettoyage. Cependant, les prestataires se l'attribuent eux-mêmes et ne bénéficient donc pas d'un contrôle externe.

À titre d'exemple, l'accord-cadre fédéral FORCMS-NET-148 concernant les articles de nettoyage, d'hygiène et d'équipements de protection individuelle (EPI) de 2023 encourage les soumissionnaires à proposer une liste, avec un maximum de produits écologiques de type 1, dans le cadre du critère d'attribution lié à la qualité.

[14] https://environnement.brussels/sites/default/files/user_files/nettoyage_-_vergelijkingstabel_labels.xlsx
[15] https://www.ecoconso.be/fr/content/les-labels-outils-de-consommation-durable
[16] https://www.sustainable-cleaning2020.com/home/what-is-the-charter

4.2. ÉCONOMIE SOCIALE

Dans l'idée de favoriser les acteurs de l'économie sociale tels que les travailleuses et travailleurs peu qualifiés, les personnes porteuses d'un handicap ou celles en insertion socio-professionnelles, certaines clauses sociales peuvent être élaborées dans l'objet du marché telles que l'allotissement et les clauses de réservation.

Allotissement[17]
Un marché alloti est un marché divisé en plusieurs lots distincts, chacun pouvant être attribué séparément pour une exécution distincte. Cette subdivision peut se faire selon des critères géographiques, fonctionnels, techniques, ou encore sur une base qualitative ou quantitative. L'un des avantages majeurs de ce type de marché est qu'il permet de soumissionner pour un seul lot, favorisant ainsi la participation des PME et, par extension, celles issues de l'économie sociale.

Clause de réservation d'accès à la procédure de passation (basée sur le MVOO-Criteriatool)
La clause de réservation d'accès à la procédure de passation permet de limiter la possibilité de répondre à un marché public, ou d'une partie de celui-ci en cas d'allotissement, à une ETA ou tout opérateur économique dont (1) l'objectif est l'intégration sociale de personnes en situation de handicap ou de personnes défavorisées, et dont (2) au moins 30 % des effectifs sont constitués de personnes handicapées ou défavorisées. Il en découle que seuls ces types de prestataires peuvent déposer une offre pour le marché ou pour les lots réservés. *Vérification* : Deux documents spécifiques doivent être fournis à l'adjudicateur par le candidat/soumissionnaire au marché/lot réservé, lors de la phase de sélection. Il s'agit de : • La preuve de l'agrément en qualité d'entreprise d'économie sociale d'insertion ; • La preuve de l'agréation pour la classe et la catégorie de services visés par le marché.

Clause de réservation de l'exécution dans le cadre de programmes d'emplois protégés[18]
La clause de réservation de l'exécution dans le cadre de programmes d'emplois protégés permet de limiter la réalisation d'un marché public ou d'une partie de celui-ci en cas d'allotissement, à une ETA ou tout opérateur économique dont l'objectif est l'intégration sociale de personnes en situation de handicap ou de personnes défavorisées. Dans ce cas, n'importe quelle entreprise peut remettre une offre au marché, mais l'ensemble ou une partie déterminée du marché doit être exécuté par les types de prestataires susmentionnés. Ces clauses permettent de réserver un marché à des entreprises, reconnues par l'autorité compétente, dont au moins 30 % du personnel sont des personnes handicapées ou défavorisées. *Vérification* : Deux documents spécifiques doivent être fournis à l'adjudicateur par le candidat/soumissionnaire au marché/lot réservé, lors de la phase de sélection. Il s'agit de : • La preuve de l'agrément en qualité d'entreprise d'économie sociale d'insertion ; • La preuve de l'agréation pour la classe et la catégorie de services visés par le marché.

[17] https://www.marchespublics-pme.be/outils-pratiques/fiches-techniques-outils-pratiques/marches-allotis/#:~:text=Un%20des%20objectifs%20poursuivi%20par,trait%C3%A9s%20chacun%20de%20mani%C3%A8re%20autonome

[18] *https://eweta.be/wp-content/uploads/2021/12/DES-MARCHES-PUBLICS-ETHIQUES-A-VALEUR-AJOUTEE-Janvier-2022.pdf*

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 : CRITÈRES DE SÉLECTION QUALITATIFS

Les critères de sélection ne concernent pas le contenu de l'offre, mais la capacité des soumissionnaires potentiels à exécuter le contrat. Ils peuvent porter non seulement sur la capacité économique et financière du soumissionnaire, mais également sur ses compétences techniques et professionnelles.

Système de gestion environnementale (basé sur le MVOO-Criteriatool)
Le soumissionnaire dispose de son propre système de gestion environnementale. Ces systèmes de gestion régissent, au moins, les points suivants : • les points de départ de la politique environnementale de l'organisation ; • les mesures concrètes que l'organisation a prises ou prendra pour réduire ou prévenir les incidences des processus d'entreprise liées à l'exécution du contrat sur l'environnement, au moins en ce qui concerne [préciser] ; • la manière dont les aspects environnementaux de l'organisation mentionnés ci-dessus sont contrôlés et réévalués en vue d'une amélioration continue ; • comment 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. *Vérification* : les moyens de preuve possibles sont les suivants : • Certificat ISO 14001, certificat EMAS, le Label Entreprise Écodynamique à Bruxelles ou 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 organisme de certification (accrédité) dont l'expertise peut être démontrée ; • Ou équivalent.

De plus, de nombreuses autorités publiques sont elles-mêmes certifiées EMAS, ISO 14 001 ou détentrices du label bruxellois « Entreprise Écodynamique ». Elles mentionnent fréquemment leur système de gestion environnementale dans leurs cahiers des charges, soulignant l'importance des enjeux environnementaux pour le pouvoir adjudicateur. Par conséquent, elles attendent des prestataires de services qu'ils intègrent de manière effective leur politique environnementale interne lors de l'exécution des contrats.

4.4. ENVIRONNEMENT : SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Les spécifications techniques concernent le contenu de l'offre et, plus précisément, les caractéristiques auxquelles le service de nettoyage doit satisfaire. Pour les établir, il est possible de s'appuyer sur des normes ou des labels, tant pour fixer les spécifications techniques que pour démontrer qu'elles ont été respectées. Attention : tous les labels de type 1 n'ont pas

les mêmes aspects environnementaux à l'esprit et ne poursuivent, par extension, pas les mêmes niveaux d'ambition.

Dans son offre, le soumissionnaire devra détailler les produits de nettoyage qu'il envisage d'utiliser, ainsi que les méthodes de nettoyage sans produits chimiques qu'il appliquera pour les différents locaux et applications spécifiques (par exemple, le nettoyage des tables de cuisine, des meubles, des parquets, des moquettes, etc.).

Utilisation de produits de nettoyage sans produits chimiques
Dans le cas où le soumissionnaire nettoie avec de l'eau pure ou avec des produits probiotiques, la méthode de nettoyage doit être adaptée et le dosage pour l'ensemble des produits doit être suivi de plus près, de même que la température de l'eau utilisée. Il est possible de demander au soumissionnaire qu'il inclue une formation dans le prix de vente proposé. *Vérification* : le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage sans produits chimiques qui seront utilisés pour les différents locaux et applications de l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences.

Il est fortement recommandé de privilégier les méthodes de nettoyage sans produits chimiques. Cependant, si certaines tâches nécessitent l'usage de produits de nettoyage, les critères suivants devront être respectés :

Utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique (basé sur l'EU GPP Criteria/le MVOO-Criteriatool)	
Option A (plus facile à vérifier pendant l'exécution du marché) Les types de produits de nettoyage suivants *[liste des produits de nettoyage à définir par le pouvoir adjudicateur - par exemple les nettoyants universels, les nettoyants pour sanitaires]* utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent satisfaire aux critères 1 (toxicité pour les organismes aquatiques) et 4 (substances exclues ou soumises à restrictions) d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures. **Option B** (plus difficile à vérifier pendant l'exécution du marché) Au moins X % du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent satisfaire aux critères 1 (toxicité pour les organismes aquatiques) et 4 (substances exclues et soumises à restrictions) d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures. *Vérification* : le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour les différents locaux et applications de l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences. Les produits qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures sont réputés conformes aux exigences.	
	Prévoir un système de dosage sur les produits pour éviter le surdosage.

Utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués (basé sur l'EU GPP Criteria/le MVOO-Criteriatool)

Option A (plus facile à vérifier pendant l'exécution du marché) Les produits de nettoyage suivants *[liste des produits de nettoyage à définir par l'autorité contractante – par exemple les nettoyants universels, les nettoyants pour sanitaires]* utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent avoir un taux de dilution minimal de 1:80. **Option B** (plus difficile à vérifier pendant l'exécution du marché) Au moins X % du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent avoir un taux de dilution minimal de 1:80. *Vérification* : le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour les différents locaux et applications de l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences. Il convient de fournir les documents relatifs au taux de dilution correspondant à chaque produit. Si un produit est adapté à plusieurs taux de dilution, il convient de fournir le taux de dilution le plus couramment utilisé.
Prévoir un système de dosage sur les produits pour éviter le surdosage.

Choix du matériel et des équipements de nettoyage (basé sur Bruxelles Environnement)
Le soumissionnaire propose du matériel de nettoyage et des équipements de protection éco-responsables, illustrés par les quelques exemples non-exhaustifs suivants : • *Textile tel que des mouchoirs, chiffons, etc. via le label Oekotex ;* • *Microfibres réutilisables ;* • *Manches de brosse en aluminium et/ou en bois (PEFC/FSC) ;* • *Aspirateurs dont l'efficacité énergétique est supérieure à la classe A ;* • *Masques chirurgicaux réutilisables ;* • *Gants réutilisables.* *Vérification* : le soumissionnaire doit fournir la liste du matériel de nettoyage et des équipements de protection qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leurs conformité aux exigences.

Emballage des produits de nettoyage (basé sur le MVOO-Criteriatool/Bruxelles Environnement)
Le soumissionnaire propose des produits d'entretien dont : • L'emballage primaire doit être facilement séparable en éléments d'une seule matière. • Les emballages en carton doivent comporter au moins 80 % de matériaux recyclés. Il peut également offrir une option libre concernant le zéro emballage, dont le vrac.

4.5. ENVIRONNEMENT : CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Les critères d'attribution peuvent servir de levier pour stimuler l'innovation en développement durable. La législation sur les marchés publics permet d'intégrer divers critères qualitatifs (y compris ceux liés à la durabilité) dans le processus d'attribution, en complément du prix.

Formation du personnel (basé sur l'EU GPP Criteria/le MVOO-Criteriatool)
Pendant la durée du contrat, le soumissionnaire doit mettre en place un programme de formation interne du personnel ou offrir au personnel les moyens de participer à un programme de formation externe couvrant les sujets énumérés ci-dessous, lorsqu'ils sont pertinents pour les tâches exécutées par le personnel dans le cadre du marché :

- *Produits de nettoyage : utilisation de la dose de produit adaptée, du taux de dilution adapté, du système de dosage et de stockage adéquat, etc.*
- *Économie d'énergie : utilisation de l'eau non chauffée pour la dilution des produits, ainsi que des températures et du cycle adapté aux lave-linge ménagers et industriels, extinction des lampes, etc.*
- *Réduction de la consommation d'eau : utilisation de produits microfibres afin de réduire au maximum la consommation d'eau et de produits de nettoyage.*
- *Déchets : utilisation des accessoires de nettoyage durables et réutilisables, réduction au maximum des articles de nettoyage à usage unique, évacuation des eaux usées de manière appropriée et tri des déchets produits au cours des activités de nettoyage.*
- *Santé et sécurité : bonnes pratique sur les questions environnementales, sanitaires et de sécurité liées aux tâches de nettoyage incluant la manipulation des produits chimiques, l'ergonomie, la législation applicable, la gestion du matériel réutilisable, la sécurité routière et la conduite écologique, etc.*

À titre d'exemple, l'accord-cadre fédéral FORCMS-NET-148, concernant les articles de nettoyage, d'hygiène et d'EPI de 2023 encourage les soumissionnaires à proposer une liste, avec un maximum de produits écolabellisés de type 1. Les soumissionnaires reçoivent donc davantage de points si leur produit est certifié par plusieurs labels écologiques. Ce faisant, ils peuvent utiliser des feuilles de calcul pour examiner rapidement le rapport écologie/prix de chacun des produits proposés.

Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur exige des soumissionnaires qu'ils incluent dans leur offre un plan d'action en faveur de l'économie circulaire, lequel est pris en compte lors de l'évaluation des offres. Ce plan doit notamment aborder la gestion, la surveillance et la certification des flux de déchets. Des efforts en matière de logistique et de transport durables, de collaboration avec des entreprises de l'économie sociale, de gestion interne du prestataire respectueuse du climat, ainsi que des initiatives liées à la réparation, sont également requis.

Les offres soumises dans le cadre de ce marché sont évaluées selon la formule suivante :
Points de l'offre = (Note de qualité x Note de qualité) / Prix

La note de qualité prend en compte, entre autres, les écolabels proposés, l'application du plan d'économie circulaire, les accessoires pour chariots d'entretien, ainsi que les systèmes et aides au dosage.

4.6. DROITS HUMAINS : CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Les risques en matière de droits humains dans les services de nettoyage, y compris ceux liés à la sous-traitance, sont principalement inhérents à la nature même de ce type de service et largement couverts par les directives de la Circulaire du 10 juillet 2017 (BS 17/07/17) relative à la lutte contre le dumping social dans les marchés publics et les contrats de concession, que les responsables des achats doivent intégrer dans leurs Cahier Spécial des Charges (CSC). À cet effet, le SPF (Service Public Fédéral) Chancellerie du Premier Ministre a publié un guide intitulé « *Lutte contre le dumping social dans les marchés publics et les concessions* »[19], qui propose

[19] https://www.siod.belgie.be/sites/default/files/Downloads/Sociale%20dumping/dumping_social_guide_et_chartre.pdf

des recommandations aux autorités responsables des achats, en abordant notamment la question du prix. Il en est de même en Wallonie[20], à Bruxelles[21] et en Flandre[22].

Le marché doit être attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse, déterminée sur la base du meilleur prix, du meilleur coût ou du meilleur rapport qualité/prix. En général, il n'est pas recommandé, du point de vue de la lutte contre le dumping social, d'attribuer un marché sur la base d'un unique critère prix. Dans tous les cas, un pouvoir adjudicateur doit enquêter sur les prix anormaux dans les offres et demander au soumissionnaire de les justifier.

Dans certains cas, il peut au contraire être pertinent de prévoir un prix fixe, déterminé par le pouvoir adjudicateur, de telle sorte que les soumissionnaires sont en concurrence sur la base de la seule qualité. Dans ce cas, une approche rigoureuse de la part du pouvoir adjudicateur est nécessaire, car un prix fixé trop bas pourrait favoriser le dumping social et engendrer des atteintes aux droits humains.

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

	Le SPW (Service Public de Wallonie) a publié un guide de bonnes pratiques quant à la vérification des prix des marchés publics : https://marchespublics.wallonie.be/files/Guide%20v%C3%A9rification%20des%20prix%20des%20march%C3%A9s%20publics%20-%20V12_20181206.pdf

D'autres clauses sociales[23] peuvent également être intégrées dans les critères d'attribution :

- **Formation du personnel** – prévoir que chaque travailleuse et travailleur ait la possibilité de suivre un module de formation de base ou de rafraichissement durant ses heures de travail ;

- **Santé au travail** - fournir du matériel davantage ergonomique et les produits les moins nocifs possibles pour l'environnement et la santé ;

- **Horaires de travail** – proposer des solutions organisationnelles en interne pour éviter les heures de prestations avant 7h le matin et après 18h le soir ;

- **Non discrimination** - rappeler qu'il est interdit de discriminer sur base du genre, de l'âge et/ou de l'origine. Par ailleurs, il convient de préciser que les travailleuses et travailleurs de l'équipe de nettoyage peuvent également faire appel au service[24] des plaintes pour violence ou harcèlement au travail.

	Le SIRS (Service d'Information et de Recherche Sociale) en Belgique coordonne les services d'inspection sociale pour lutter contre le travail illégal et la fraude sociale. Il facilite la coopération et le partage d'informations entre les organismes publics

[20] https://marchespublics.wallonie.be/files/March%c3%a9s%20publics%20responsables/Dumping_guide_2018.pdf
[21] https://www.erap-gsob.brussels/sites/default/files/2021-03/Lutte%20contre%20le%20dumping%20Social%20par%20les%20march%C3%A9s%20publics-FR.pdf
[22] https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1711373765/Vlaamse_gids_tegen_sociale_dumping_171026_s0rurl.pdf
[23] https://www.actiris.brussels/media/jzjdfik1/vade-mecum-clauses-sociales-h-A52D444A.pdf
[24] https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail/moyens-daction-du-travailleur-la-9

	pour rendre les contrôles plus efficaces : https://www.siod.belgie.be/fr/service-dinformation-et-de-recherche-sociale

Un autre critère d'attribution concerne le **salaire horaire brut minimum garanti**[25] pour le personnel de nettoyage, qu'il s'agisse d'employées du prestataire ou de sous-traitants, permettant des conditions de travail décentes. Les dispositions de la réglementation des marchés publics relatives à la vérification des prix anormalement bas peuvent être utilisées pour évaluer si le respect des salaires conformes aux normes du secteur a bien été assuré pour les travailleuses et travailleurs.

4.7. RAPPORTAGE INTERMÉDIAIRE ET KPI

Le pouvoir adjudicateur indiquera que les initiatives environnementales et sociales stipulées dans l'offre nécessiteront des efforts de la part du soumissionnaire, en lui offrant également un avantage économique compétitif par rapport aux autres candidats. Ces engagements devront être effectivement mis en œuvre durant l'ensemble de l'exécution du marché. Le soumissionnaire devra ainsi se déclarer prêt à discuter et à adopter des mesures correctives concernant les indicateurs clés de performance (KPI) relatifs aux aspects environnementaux et sociaux [à définir plus précisément] chaque année avec le pouvoir adjudicateur.

Exemples :

- La collaboration avec les acteurs de l'économie sociale ;
- La mise en œuvre effective du système de gestion environnementale ;
- La consommation effective de méthodes écologiques et/ou de produits labellisés écologiques et/ou concentrés non dilués ;
- Le suivi des efforts de réduction, de réutilisation et de recyclage des emballages ;
- Le suivi des efforts en matière de formation du personnel sur le nettoyage durable.

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

5. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Exemples CSC[26] :

- https://www.gidsvoorduurzameaankopen.be/sites/default/files/file/20120501_%20Nettoyage%20csc%20FMP%20FR.pdf
- https://guidedesachatsdurables.be/sites/default/files/content/download/files/forcms-net-085_-_fr_-_cahier.pdf
- https://environnement.brussels/sites/default/files/user_files/nettoyage_-_csc_-_produits_et_materiels_dentretien.pdf
- https://marchespublics.wallonie.be/files/Outils/Outils%20pouvoirs%20locaux/Clauses-types/March%C3%A9s%20publics%20de%20services%20%20Nettoyage.docx

Initiatives[27] :

[25] https://developpementdurable.wallonie.be/sites/default/files/resources/Fiche3_Conditions_travail_d%C3%A9centes.pdf
[26] Cahier Spécial des Charges.
[27] Issues de France et d'Europe.

- https://developpementdurable.wallonie.be/sites/default/files/resources/Fiche1_Services_nettoyage_durables.pdf
- https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/69fc6007-a970-11ea-bb7a-01aa75ed71a1