



Bruxelles, le 11.10.2018  
SWD(2018) 443 final

**DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION**

**Critères applicables aux marchés publics écologiques de l'Union européenne pour les services de nettoyage intérieur**

# **Critères applicables aux marchés publics écologiques de l'Union européenne pour les services de nettoyage intérieur**

1	INTRODUCTION .....	2
1.1	Définition et champ d'application .....	3
1.2	Note générale sur la vérification .....	4
2	Principales incidences environnementales .....	7
3	CRITÈRES MPE DE L'UNION EUROPÉENNE POUR LES SERVICES DE NETTOYAGE INTÉRIEUR	9
3.1	Objet et critères de sélection (CS) .....	9
3.2	Spécifications techniques (ST) et critères d'attribution (CA) .....	10
3.2.1	Produits de nettoyage .....	10
3.2.2	Accessoires de nettoyage en matières textiles .....	14
3.2.3	Mesures et pratiques de management environnemental .....	18
3.2.4	Produits consommables .....	21
3.2.5	Efficacité énergétique des aspirateurs .....	23
3.3	Conditions d'exécution du marché .....	24
3.3.1	Produits de nettoyage et leurs utilisations .....	24
3.3.2	Formation du personnel .....	25
3.3.3	Mesures et pratiques de management environnemental .....	28
3.3.4	Produits consommables .....	29
3.3.5	Achat de nouveaux aspirateurs .....	30
4	Calcul du coût du cycle de vie .....	31
4.1	Incidences financières des critères proposés .....	33

# 1 INTRODUCTION

Les critères applicables aux marchés publics écologiques (critères MPE) de l'Union européenne sont conçus dans le but d'aider les autorités publiques à faire l'acquisition de fournitures, de services et de travaux ayant une faible incidence sur l'environnement. Leur utilisation est **facultative**. Les critères sont formulés de manière à pouvoir être intégrés (en partie ou en totalité) dans le dossier d'appel d'offres avec le moins de modifications possible, si l'autorité concernée le juge approprié. Il est recommandé aux autorités publiques de vérifier, avant de publier un appel d'offres, l'offre de fournitures, de services et de travaux qu'elles prévoient d'acquérir qui est disponible sur le marché où elles opèrent. Le présent document énumère les critères MPE de l'Union européenne établis pour le groupe de produits «services de nettoyage intérieur». Un rapport technique joint au présent document expose les motifs ayant conduit au choix de ces critères et donne une liste de documents de référence pour en savoir plus.

Les critères se divisent comme suit: critères de sélection, spécifications techniques, critères d'attribution et conditions d'exécution du marché. Les critères sont de deux types:

- les **critères essentiels**, qui sont conçus pour permettre une application aisée des MPE, centrée sur le ou les domaines essentiels de la performance environnementale d'un produit, et qui visent à réduire au maximum les coûts administratifs pour les entreprises;
- les **critères complets**, qui tiennent compte d'un plus grand nombre d'aspects ou se fondent sur des niveaux de performance environnementale plus élevés, à l'usage des autorités publiques qui souhaitent aller plus loin dans la réalisation d'objectifs sur le plan de l'environnement et de l'innovation.

La formulation «(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)» est insérée lorsque les critères sont identiques pour les deux types.

## 1.1 Définition et champ d'application

Le groupe de produits «services de nettoyage intérieur» comprend:

- les services de nettoyage intérieur professionnel réguliers exécutés, dans le respect de l'environnement, dans les bureaux, les installations sanitaires (toilettes, éviers, etc.) et d'autres endroits accessibles au public;
- le nettoyage des vitres qui peuvent être atteintes sans l'utilisation de machines ou d'équipements spécialisés.

Le groupe de produits «services de nettoyage intérieur» n'englobe pas:

- les activités de désinfection et d'assainissement, ainsi que les activités de nettoyage qui comprennent l'utilisation de produits biocides relevant du champ d'application du règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012 concernant la mise à disposition sur le marché et l'utilisation des produits biocides;
- les activités de nettoyage sur les sites de production.

Le groupe de produits comprend également des critères environnementaux applicables aux produits de nettoyage (voir point 3.2.1), aux accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc. – voir point 3.2.2) et aux autres produits fréquemment fournis par les entreprises de nettoyage (savons pour les mains, serviettes en matières textiles et papier hygiénique, papier de cuisine et autres produits en papier absorbant à usage domestique – voir point 3.2.4). Dans certains cas, les pouvoirs adjudicateurs achètent ces produits directement plutôt que par l'intermédiaire de prestataires de services de nettoyage. Ils doivent dès lors se reporter aux critères environnementaux applicables aux produits qu'ils achètent.

Les définitions techniques suivantes sont fournies pour faciliter l'application des critères (de plus amples informations et d'autres définitions techniques figurent dans le rapport technique):

«services réguliers» désigne les services de nettoyage professionnel qui sont assurés au moins une fois par mois, à l'exception du nettoyage des vitres, qui est considéré comme régulier même s'il est effectué moins fréquemment (au moins une fois par trimestre, par exemple).

## 1.2 Note générale sur la vérification

Pour un certain nombre de critères, la fourniture de rapports d'essai constitue le moyen de vérification proposé. Pour chacun des critères, les méthodes d'essai pertinentes sont indiquées. Il appartient à l'autorité publique de déterminer le stade auquel les résultats des essais doivent être fournis. D'une manière générale, il ne semble pas nécessaire d'obliger tous les soumissionnaires à fournir d'emblée les résultats des essais. Pour réduire la charge imposée aux soumissionnaires et aux autorités publiques, une autodéclaration peut être jugée suffisante lors de la soumission des offres. Ensuite, plusieurs cas de figure se présentent pour déterminer si ces essais sont nécessaires et le moment auquel ils peuvent être exigés:

### a) Au stade de l'appel d'offres

Pour les *marchés de fournitures ponctuels*, le soumissionnaire présentant l'offre économiquement la plus avantageuse peut être tenu de fournir cette preuve. Si la preuve est jugée suffisante, le marché peut être attribué. Si la preuve est jugée insuffisante ou non conforme, alors:

- i) dans le cas où le moyen de vérification concerne une spécification technique, la preuve sera demandée au soumissionnaire ayant obtenu la deuxième note la plus élevée; celui-ci sera alors pris en considération pour l'attribution du marché;
- ii) dans le cas où le moyen de vérification concerne un critère d'attribution, les points additionnels attribués seront supprimés et le classement de l'offre sera recalculé avec toutes les conséquences que cela implique.

Un rapport d'essai confirme qu'un échantillon du produit a fait l'objet d'essais visant à établir le respect de certaines exigences, et non les articles effectivement livrés dans le cadre du marché. La situation peut être différente dans le cas des accords-cadres. Ce cas de figure est analysé de façon plus détaillée au point suivant sur l'exécution du marché et dans les explications supplémentaires ci-après.

### b) Pendant l'exécution du marché

Les résultats des essais peuvent être demandés pour un ou plusieurs articles livrés dans le cadre du marché, soit en général, soit en cas de suspicion de fausses déclarations. Ce point est particulièrement important pour les accords-cadres qui ne prévoient pas une commande initiale.

Il est recommandé de définir explicitement les conditions d'exécution du marché. Celles-ci doivent stipuler que le pouvoir adjudicateur est habilité à effectuer des essais de vérification aléatoires à tout moment pendant la durée du marché. Si les résultats de ces essais révèlent que les produits livrés ne satisfont pas aux critères, le pouvoir adjudicateur est alors en droit d'appliquer des sanctions et peut résilier le marché. Certaines autorités publiques prévoient des conditions établissant que si le produit satisfait aux exigences des essais, les coûts inhérents doivent être supportés par l'autorité publique, mais que dans le cas contraire, ils doivent être supportés par le fournisseur.

Pour les *accords-cadres*, le moment auquel la preuve doit être apportée dépend du contexte spécifique du marché:

- i) pour les accords-cadres conclus avec un seul opérateur, dans lesquels les différents articles à livrer sont spécifiés lors de l'attribution du contrat-cadre et le nombre d'unités est défini ultérieurement, il convient d'appliquer les mêmes considérations que celles relatives aux marchés de fournitures ponctuels décrits ci-dessus;
- ii) pour les accords-cadres prévoyant la présélection de plusieurs fournisseurs potentiels qui devront ensuite participer à une mise en concurrence, les soumissionnaires, à ce premier stade de présélection, n'auront qu'à démontrer leur capacité à livrer des produits satisfaisant aux exigences minimales d'exécution de l'accord-cadre. Pour les contrats (ou commandes) ultérieurs qui sont attribués à l'issue de la mise en concurrence organisée entre les fournisseurs présélectionnés, les mêmes considérations que celles énoncées aux points a) et b) ci-dessus s'appliquent en principe s'il est nécessaire d'apporter la preuve que des exigences supplémentaires sont remplies dans le cadre de la mise en concurrence. Si la mise en concurrence ne porte que sur le prix, une vérification au stade de l'exécution du marché doit être envisagée.

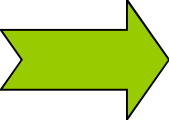
Il est également important de souligner que les soumissionnaires ont la possibilité de présenter, aux fins de la vérification, des produits portant le label écologique de l'Union européenne ou un autre label écologique de type I équivalent (selon la norme ISO 14024) répondant aux mêmes spécifications. Ces produits doivent être réputés conformes aux critères applicables, et la vérification sera demandée selon la même approche que celle établie pour les résultats des essais.

Il convient également de noter que, conformément à l'article 44, paragraphe 2, de la directive 2014/24/UE, les pouvoirs adjudicateurs acceptent d'autres moyens de preuve appropriés, comme un dossier technique du fabricant lorsque l'opérateur économique concerné n'avait pas accès aux rapports d'essai ni la possibilité de les obtenir dans les délais fixés, à condition que l'absence d'accès ne soit pas imputable à l'opérateur

économique concerné et pour autant que celui-ci établisse ainsi que les travaux, fournitures ou services qu'il fournit satisfont aux exigences ou aux critères énoncés dans les spécifications techniques, les critères d'attribution ou les conditions d'exécution du marché. Dans le cas où il est fait référence à un certificat/rapport d'essai établi par un organisme d'évaluation de la conformité particulier, les pouvoirs adjudicateurs acceptent également, pour l'exécution des essais, les certificats/rapports d'essai délivrés par d'autres organismes d'évaluation équivalents.

## 2 PRINCIPALES INCIDENCES ENVIRONNEMENTALES

Fondées sur les preuves scientifiques disponibles, les principales incidences environnementales des services de nettoyage intérieur du point de vue du cycle de vie sont résumées dans le tableau ci-dessous (de plus amples informations figurent dans le rapport technique). Ce tableau présente également l'approche adoptée par l'Union européenne en ce qui concerne les marchés publics écologiques (approche MPE) pour atténuer ou réduire ces incidences.

Principales incidences environnementales au cours du cycle de vie des produits	Approche MPE de l'Union européenne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composition des produits de nettoyage et utilisation des matières premières, fabrication et fin de vie des produits de nettoyage et des accessoires de nettoyage non réutilisables</li> <li>• Consommation d'énergie et d'eau lors de l'utilisation des produits de nettoyage et des équipements électriques</li> <li>• Rejet d'eaux usées lié à l'utilisation des produits de nettoyage</li> <li>• Production de déchets (solides et liquides)</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exiger des compétences clés et l'application de mesures et pratiques clés de management environnemental de la part du prestataire de services</li> <li>• Exiger une formation adéquate et fréquente du personnel du prestataire de services</li> <li>• Exiger l'utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale</li> <li>• Encourager l'achat de formules concentrées des produits de nettoyage</li> <li>• Exiger l'utilisation d'accessoires de nettoyage à faible incidence environnementale (y compris les produits microfibrés)</li> <li>• Exiger l'utilisation d'équipement de nettoyage écoénergétique (y compris les aspirateurs)</li> <li>• Exiger la fourniture de produits consommables à faible incidence environnementale</li> </ul>

*L'ordre de présentation des incidences ne reflète pas nécessairement leur importance.*



Des informations détaillées sur les services de nettoyage intérieur, y compris des informations sur la législation, les normes et les sources techniques utilisées comme preuves, sont fournies dans le rapport technique.

### 3 CRITÈRES MPE DE L'UNION EUROPÉENNE POUR LES SERVICES DE NETTOYAGE INTÉRIEUR

#### 3.1 Objet et critères de sélection (CS)

OBJET	
La fourniture de services de nettoyage à faible incidence environnementale	
Critères essentiels	Critères complets
CRITÈRES DE SÉLECTION	
<b>CS1 Compétences du soumissionnaire</b> <i>(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)</i> Le soumissionnaire doit posséder les compétences et l'expérience nécessaires pour fournir des services de nettoyage intérieur respectueux de l'environnement qui satisfont au minimum aux critères suivants: <ul style="list-style-type: none"><li>• l'utilisation de produits de nettoyage ayant obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres pour au moins 50 % des tâches de nettoyage prévues dans un marché;</li><li>• la formation du personnel par des formateurs internes ou externes, qui porte sur les aspects environnementaux tels que les bons dosages et taux de dilution des produits de nettoyage ainsi que l'évacuation des eaux usées et le tri des déchets de manière appropriée.</li></ul> <b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir des preuves, sous la forme d'informations et de références, de marchés analogues exécutés au cours des cinq années précédentes, qui respectaient les critères ci-dessus. Ces preuves doivent consister en des comptes rendus des activités de formation du personnel, dans lesquels les sujets couverts sont énumérés.	

Les entreprises qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les services de nettoyage intérieur ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres sont réputées respecter les exigences.

### 3.2 Spécifications techniques (ST) et critères d'attribution (CA)

3.2.1 Produits de nettoyage	
Critères essentiels	Critères complets
<b>SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES</b>	
<p><b>ST1.1 Utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p><i>Option A (plus facile à vérifier pendant l'exécution du marché)</i> Les types de produits de nettoyage suivants [liste des produits de nettoyage à définir par le pouvoir adjudicateur – par exemple les nettoyeurs universels, les nettoyeurs 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<sup>1</sup>.</p> <p><i>Option B (plus difficile à vérifier pendant l'exécution du marché)</i> Au moins A %<sup>a)</sup> du volume d'achat de tous les produits de nettoyage</p>	<p><b>ST1.1 Utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p>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 ou soumises à restrictions) d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures<sup>1</sup>.</p> <p><b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour 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</p>

<sup>1</sup> Décision (UE) 2017/1217 de la Commission du 23 juin 2017 établissant les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures (JO L 180 du 12.7.2017, p. 45). Les critères sont énoncés à l'adresse: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017D1217&from=FR>.

<p>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<sup>1</sup>.</p> <p><b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour 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<sup>1</sup> sont réputés conformes aux exigences.</p>	<p>pour surfaces dures<sup>1</sup> sont réputés conformes aux exigences.</p>
	<p><b>ST1.2 Utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués</b></p> <p><i>Option A (plus facile à vérifier pendant l'exécution du marché)</i> Les produits de nettoyage suivants [liste des produits de nettoyage à définir par l'autorité contractante – par exemple les nettoyeurs universels, les nettoyeurs pour sanitaires] utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent avoir un taux de dilution minimal de 1:80.</p> <p><i>Option B (plus difficile à vérifier pendant l'exécution du marché)</i> Au moins B %<sup>a)</sup> 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.</p> <p><b>Vérification:</b></p>

	<p>Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences.</p> <p>Il convient de fournir les documents relatifs au taux de dilution correspondant à chaque produit (fiches de données de sécurité, mode d'emploi ou autres documents pertinents). Si un produit est adapté à plusieurs taux de dilution, il convient de fournir le taux de dilution le plus couramment utilisé, tel que précisé dans les instructions internes destinées au personnel. Le taux de dilution des produits prêts à l'emploi est réputé être de 1.</p>
--	--

**CRITÈRES D'ATTRIBUTION**

<p><b>CA.1.1 Utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p><i>(Ne s'appliquent qu'en relation avec la ST 1.1 – Option B)</i></p> <p>Les points sont attribués proportionnellement aux offres dont plus de A %<sup>a)</sup> 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 ou soumises à restrictions) d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures<sup>1</sup>.</p> <p><b>Vérification:</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour 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</p>	
---	--

<p>pour surfaces dures<sup>1</sup> sont réputés conformes aux exigences.</p>	
<p><b>CA1.2 Utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués</b></p> <p>Les points sont attribués aux offres proportionnellement au pourcentage du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés pour exécuter les tâches liées au marché ayant un taux de dilution minimal de 1:80.</p> <p><b>Vérification:</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits de nettoyage qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences.</p> <p>Il convient de fournir les documents relatifs au taux de dilution correspondant à chaque produit (fiches de données de sécurité, mode d'emploi ou autres documents pertinents). Si un produit est adapté à plusieurs taux de dilution, il convient de fournir le taux de dilution le plus couramment utilisé, tel que précisé dans les instructions internes destinées au personnel. Le taux de dilution des produits prêts à l'emploi est réputé être de 1.</p>	
<p><b>Notes explicatives</b></p>	
<p><u>Valeurs recommandées pour (A %) – Utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique</u></p> <p>50 % à 70 % du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés pour l'exécution du contrat satisfont 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.</p> <p><u>Valeurs recommandées pour (B %) – Utilisation de produits concentrés non dilués</u></p>	

30 % à 50 % du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés pour l'exécution du marché ont un taux de dilution minimal de 1:80.

**Remarque:** des dérogations peuvent être accordées si les autorités ont des exigences particulières en matière de nettoyage et si les produits de nettoyage nécessaires ne peuvent intrinsèquement pas satisfaire aux critères. Une dérogation aux exigences peut être accordée lorsqu'il peut être démontré qu'aucun produit n'est disponible sur le marché.

<sup>a)</sup> A et B représentent les seuils à définir par l'acheteur (ST et CA). Des recommandations concernant leurs valeurs sont données dans les notes explicatives.

<b>3.2.2 Accessoires de nettoyage en matières textiles</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<b>SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES</b>	
<p><b>ST2.1 Utilisation de produits microfibrés</b></p> <p>Au moins C %<sup>b)</sup> de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent être constitués de microfibrés.</p> <p>Chaque produit doit être accompagné d'une fiche technique détaillant les instructions d'utilisation et de nettoyage (instructions d'entretien).</p> <p><b>Vérification:</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la liste des accessoires de nettoyage en</p>	<p><b>ST2.1 Utilisation de produits microfibrés et d'accessoires de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p>Tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent être constitués de microfibrés ou satisfaire aux exigences du label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles.<sup>2</sup></p> <p>Chaque produit doit être accompagné d'une fiche technique détaillant les instructions d'utilisation et de nettoyage (instructions d'entretien).</p>

<sup>2</sup> Décision de la Commission du 5 juin 2014 établissant les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits textiles (JO L 174 du 13.6.2014, p. 45). Les critères sont énoncés à l'adresse: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014D0350&from=FR>.

<p>matières textiles qui seront utilisés pour l'exécution du marché, indiquant notamment ceux qui sont constitués de microfibres et dont la fiche technique contient les instructions d'entretien.</p>	<p><b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir la liste des accessoires de nettoyage en matières textiles qui seront utilisés pour l'exécution du marché, indiquant notamment ceux qui sont constitués de microfibres ou qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup> et dont la fiche technique contient les instructions d'entretien.</p>
	<p><b>ST2.2 Utilisation d'accessoires de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p>Au moins D %<sup>b)</sup> de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent satisfaire aux exigences techniques du label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup>.</p> <p>Chaque produit doit être accompagné d'une fiche technique détaillant les instructions d'utilisation et de nettoyage (instructions d'entretien).</p> <p><b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir la liste des accessoires de nettoyage en matières textiles qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences.</p> <p>Les produits qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup> ou un label équivalent et dont la fiche technique contient les instructions d'entretien sont réputés conformes aux exigences.</p>
<b>CRITÈRES D'ATTRIBUTION</b>	
<b>CA2.1 Utilisation de produits microfibres</b>	



<p>Les points sont attribués proportionnellement aux offres dont plus de C %<sup>b)</sup> de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent être constitués de microfibres.</p> <p>Chaque produit doit être accompagné d'une fiche technique détaillant les instructions d'utilisation et de nettoyage (instructions d'entretien).</p> <p><b>Vérification:</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la liste des accessoires de nettoyage en matières textiles qui seront utilisés pour l'exécution du marché, indiquant notamment ceux qui sont constitués de microfibres et dont la fiche technique contient les instructions d'entretien.</p>	
<p><b>CA2.2 Utilisation d'accessoires de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p>Les points sont attribués proportionnellement aux offres dont un pourcentage de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché satisfait aux exigences techniques du label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup>.</p> <p>Chaque produit doit être accompagné d'une fiche technique détaillant les instructions d'utilisation et de nettoyage (instructions d'entretien).</p>	<p><b>CA2.2 Utilisation d'accessoires de nettoyage porteurs du label écologique</b></p> <p>Les points sont attribués proportionnellement aux offres dont plus de D %<sup>1)</sup> de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché satisfont aux exigences techniques du label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup>.</p> <p>Chaque produit doit être accompagné d'une fiche technique détaillant les instructions d'utilisation et de nettoyage (instructions d'entretien).</p>

<p><b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir la liste des accessoires de nettoyage en matières textiles qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences. Les produits qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup> et dont la fiche technique contient les instructions d'entretien sont réputés conformes aux exigences.</p>	<p><b>Vérification:</b> Le soumissionnaire doit fournir la liste des accessoires de nettoyage en matières textiles qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences. Les produits qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup> et dont la fiche technique contient les instructions d'entretien sont réputés conformes aux exigences.</p>
<p><b>Notes explicatives</b></p>	
<p><u>Valeurs recommandées pour (C %) – Utilisation de produits microfibrés</u> 50 % à 75 % de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour exécuter les tâches liées au marché doivent être constitués de microfibrés.</p> <p><u>Valeurs recommandées pour (D %) – Utilisation d'accessoires de nettoyage porteurs du label écologique</u> 20 % à 50 % de tous les accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés pour l'exécution du marché doivent satisfaire aux exigences du label écologique de l'Union européenne pour les textiles.</p> <p><b>Remarque:</b> le pouvoir adjudicateur devra préciser la manière dont le pourcentage sera déterminé, soit en nombre d'accessoires en matières textiles soit en valeur. Des dérogations peuvent être accordées si les autorités ont des exigences particulières en matière de nettoyage. Une dérogation aux exigences peut être accordée lorsqu'il est démontré qu'aucun produit n'est disponible sur le marché.</p>	
<p><sup>b)</sup> C et D représentent les seuils à définir par l'acheteur (ST et CA). Des recommandations concernant leurs valeurs sont données dans les notes explicatives.</p>	

<b>3.2.3 Mesures et pratiques de management environnemental</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<b>SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES</b>	
<p><b>ST3 Mesures et pratiques de management environnemental</b>  <i>(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)</i></p> <p>Le soumissionnaire doit disposer de procédures opérationnelles qui seront appliquées pendant l'exécution du marché aux fins suivantes:</p> <p>1. suivre et enregistrer les indicateurs qui doivent être précisés dans l'offre. La fréquence minimale de suivi requise doit être d'au moins une fois tous les quatre mois pour une journée représentative et doit inclure les indicateurs suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la quantité de produits de nettoyage utilisés (en indiquant s'ils sont porteurs du label écologique et, le cas échéant, leur taux de dilution);</li> <li>• les accessoires de nettoyage utilisés (en indiquant leur type et s'ils sont réutilisables ou non);</li> <li>• la quantité d'eau utilisée pour les tâches de nettoyage et l'emplacement de l'évacuation des eaux usées;</li> <li>• les équipements électriques utilisés (en indiquant leur classe énergétique) et la durée d'utilisation;</li> <li>• la quantité de déchets solides produits au cours des tâches de nettoyage et leur tri;</li> </ul> <p>2. réduire au minimum les incidences environnementales associées aux indicateurs suivis et enregistrés au point 1, en vue d'atteindre un objectif défini. Les procédures doivent notamment tenir compte des aspects suivants, dans le but de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduire autant que possible l'utilisation de produits de nettoyage;</li> <li>• accroître l'utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique;</li> <li>• réduire l'utilisation d'accessoires de nettoyage non réutilisables;</li> <li>• réduire la consommation d'eau;</li> </ul>	

- améliorer la classe énergétique des équipements électriques utilisés;
- réduire la quantité de déchets solides produits au cours des tâches de nettoyage et accroître leur tri/recyclage;

3. évaluer la réalisation des tâches visées aux points 1 et 2 en suivant l'évolution des indicateurs et la mise en œuvre des procédures;

4. en cas d'écarts, prendre les mesures nécessaires pour les corriger et, si possible, les prévenir à l'avenir;

5. rédiger un rapport annuel sur l'évolution de ces indicateurs.

#### **Vérification:**

Le soumissionnaire doit fournir une description écrite de la procédure suivie pour:

1. suivre et enregistrer les indicateurs mentionnés au point 1 au moins une fois tous les deux mois; une description des mesures à mettre en œuvre pour réduire au minimum les incidences environnementales des indicateurs énumérés au point 1 et conformément aux critères énumérés au point 2 doit également être fournie;

2. assurer la mise en œuvre des procédures opérationnelles;

3. corriger les écarts constatés lors de l'évaluation et, si possible, les prévenir à l'avenir.

Les systèmes de management environnemental certifiés ISO 14001 ou enregistrés dans le cadre du système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS)<sup>3</sup>, ainsi que les services porteurs du label écologique de l'Union européenne pour les services de nettoyage intérieur, sont réputés conformes s'ils satisfont aux exigences de communication d'informations et à l'objectif de réduction des incidences environnementales.

### **CRITÈRES D'ATTRIBUTION**

#### **CA3 Systèmes de management environnemental**

*(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)*

<sup>3</sup> Règlement (CE) n° 1221/2009 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 concernant la participation volontaire des organisations à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS), abrogeant le règlement (CE) n° 761/2001 et les décisions de la Commission 2001/681/CE et 2006/193/CE (JO L 342 du 22.12.2009, p. 1).

Les points sont attribués proportionnellement à la qualité du système de management environnemental que les soumissionnaires s'engagent à mettre en place pour exécuter le marché.

L'évaluation doit tenir compte des éléments suivants:

- a) le recensement des aspects environnementaux directs et indirects significatifs (en fonction de leur incidence sur l'environnement) et des mesures adéquates pour réduire au minimum leur incidence;
- b) la mise en place d'un programme d'action précis garantissant que les mesures recensées sont correctement appliquées aux services fournis. Le programme d'action doit également fixer des objectifs de performance environnementale associés aux aspects environnementaux répertoriés (réduction de la quantité de produits de nettoyage utilisés, par exemple);
- c) la réalisation d'une évaluation interne annuelle permettant de vérifier les performances de l'organisation par rapport aux objectifs fixés dans le programme d'action. Les résultats de l'évaluation sont utilisés par le conseil d'administration de l'organisation en vue de l'amélioration continue des performances par la mise à jour du programme d'action environnemental (objectifs et actions);
- d) la réalisation, par un organisme d'évaluation de la conformité (organisme accrédité ou habilité), d'une évaluation de la conformité des systèmes de management environnemental, conformément à la législation de l'Union européenne ou aux normes internationales;
- e) la capacité de fournir des preuves matérielles ou documentaires, vérifiées par un tiers, confirmant qu'il n'y a aucune preuve de non-conformité aux exigences légales en matière d'environnement;
- f) l'engagement d'améliorer en permanence les performances environnementales des aspects environnementaux répertoriés, en particulier par un suivi périodique et la publication des performances environnementales des organisations. Les performances environnementales doivent être évaluées sur la base d'indicateurs de performance génériques ou spécifiques à leur secteur, centrés sur les domaines environnementaux essentiels. Les indicateurs de performance environnementale doivent garantir la pertinence et la comparabilité des informations et permettre à l'organisation de comparer ses performances environnementales à la fois sur différentes périodes et avec les performances environnementales d'autres organisations ou les résultats de référence sectoriels;
- g) la publication obligatoire d'une déclaration environnementale au moins tous les quatre ans, validée par un vérificateur environnemental tiers, qui contient une description des éléments suivants:

- la structure et les activités de l'organisation;
  - la politique environnementale et le système de management environnemental;
  - les incidences et aspects environnementaux;
  - le programme environnemental, y compris les actions et les objectifs;
  - les performances environnementales et le respect des obligations légales applicables en matière d'environnement;
- h) la participation active du personnel, qui englobe à la fois la participation et l'information des membres du personnel et de leurs représentants. Est incluse la participation du personnel au processus d'amélioration continue des performances environnementales de l'organisation. Dans cette optique, le personnel participe à toutes les étapes du système de management environnemental.

**Vérification:**

Le soumissionnaire doit fournir une description des mesures qui seront mises en place pour satisfaire aux exigences susmentionnées.

Les systèmes de management environnemental certifiés selon la norme ISO 14001 sont réputés satisfaire aux points a), b), c), et d). Les systèmes de management environnemental enregistrés dans le cadre de l'EMAS sont réputés satisfaire à tous les points énumérés ci-dessus.

<b>3.2.4 Produits consommables</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<b>SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES</b>	
<i>(Les critères suivants ne s'appliquent que si le pouvoir adjudicateur demande la fourniture de produits consommables dans le cadre de l'appel d'offres)</i>	

#### **ST4.1 Savons pour les mains**

Au moins E %<sup>c)</sup> du volume d'achat de tous les savons pour les mains que le soumissionnaire doit fournir au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché doivent satisfaire aux exigences techniques du label écologique de l'Union européenne pour les produits cosmétiques à rincer<sup>4</sup>.

##### **Vérification:**

Le soumissionnaire doit fournir la liste des savons pour les mains qui seront fournis au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences. Les produits qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les produits cosmétiques à rincer<sup>4</sup> sont réputés conformes aux exigences.

#### **ST4.2 Serviettes en matières textiles**

Au moins F %<sup>c)</sup> de tous les rouleaux de serviettes en matières textiles, exprimés en nombre de rouleaux, que le soumissionnaire doit fournir au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché doivent satisfaire aux exigences techniques du label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup>.

##### **Vérification:**

Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits qui seront fournis au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences. Les produits qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup> sont réputés conformes aux exigences.

#### **ST4.3 Papier hygiénique, papier de cuisine et autres produits en papier absorbant à usage domestique**

Tous les produits en papier (papier hygiénique, papier de cuisine et autres produits en papier absorbant à usage domestique) que le soumissionnaire doit fournir au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché doivent satisfaire aux exigences d'*[un label écologique EN ISO 14024 de type I à déterminer par le pouvoir adjudicateur]*<sup>5</sup>

4 Décision de la Commission du 9 décembre 2014 établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits cosmétiques à rincer (JOL 354 du 11.12.2014, p. 47). Les critères sont énoncés à l'adresse: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014D0893&from=FR>.

5 Les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne pour le papier hygiénique, le papier de cuisine et les autres produits en papier absorbant à usage domestique sont en cours de révision; la version révisée devrait être publiée d'ici à la fin de 2018.

**Vérification:**

Le soumissionnaire doit fournir la liste des produits qui seront fournis au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences.

**Notes explicatives**Valeurs recommandées pour (E %) – Savons pour les mains

70 % du volume d'achat de tous les savons pour les mains que le soumissionnaire doit fournir au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché doivent satisfaire aux exigences du label écologique de l'Union européenne pour les produits cosmétiques à rincer<sup>4</sup>.

Valeurs recommandées pour (F %) – Serviettes en matières textiles

50 % à 75 % de tous les rouleaux de serviettes en matières textiles, exprimés en nombre de rouleaux, que le soumissionnaire doit fournir au pouvoir adjudicateur dans le cadre du marché doivent satisfaire aux exigences du label écologique de l'Union européenne pour les produits textiles<sup>2</sup>.

**Remarque:** l'autorité contractante devra préciser la manière dont le pourcentage sera évalué, par exemple en volume ou en valeur.

Des dérogations peuvent être accordées si les autorités ont des exigences particulières en matière de nettoyage.

Une dérogation aux exigences peut être accordée si aucun produit n'est disponible sur le marché.

<sup>o)</sup> E et F représentent les seuils à définir par l'acheteur (ST et CA). Des recommandations concernant leurs valeurs sont données dans les notes explicatives.

<b>3.2.5 Efficacité énergétique des aspirateurs</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<b>CRITÈRES D'ATTRIBUTION</b>	
<b>CA4. Efficacité énergétique des aspirateurs</b>	



*(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)*

Les points sont attribués proportionnellement aux offres dont un pourcentage de tous les aspirateurs utilisés pour exécuter les tâches liées au marché relève, au moment de l'achat, au moins des classes d'efficacité énergétique suivantes, conformément au règlement délégué (UE) n° 665/2013 de la Commission:

- classe A pour les aspirateurs achetés avant le 1<sup>er</sup> septembre 2017,
- classe A+ pour les aspirateurs achetés après le 1<sup>er</sup> septembre 2017.

**Vérification:**

Le soumissionnaire doit fournir la liste des aspirateurs qui seront utilisés pour l'exécution du marché et les documents attestant leur conformité aux exigences.

### 3.3 Conditions d'exécution du marché

3.3.1 Produits de nettoyage et leurs utilisations	
Critères essentiels	Critères complets
CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ (CEM)	

**CEM1.1 Produits de nettoyage et accessoires utilisés**

*(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)*

Pendant la durée du contrat, le contractant doit documenter les aspects suivants et en faire rapport au moins deux fois par an au pouvoir adjudicateur:

1. type, taux de dilution et volume d'achat de produits de nettoyage utilisés pour fournir les services de nettoyage, avec indication des produits qui satisfont aux exigences énoncées dans les ST1.1, ST1.2, CA1.1 ou CA1.2, le cas échéant;
2. type et quantité d'accessoires de nettoyage utilisés pour fournir les services de nettoyage, avec indication des produits qui satisfont aux exigences énoncées dans les ST2.1, ST2.2, CA2.1 ou CA2.2, le cas échéant.

Le pouvoir adjudicateur peut fixer des règles pour l'application de sanctions en cas de non-conformité.

**CEM1.2 Dosage des produits de nettoyage**

*(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)*

Le contractant doit faire en sorte que le personnel chargé des tâches de nettoyage intérieur ait accès aux appareils de dosage et de dilution adaptés aux produits de nettoyage utilisés (distributeurs automatiques, gobelets ou bouchons doseurs, pompes manuelles, pulvérisateurs, etc.) et aux instructions relatives aux bons dosages et taux de dilution, soit sur le site de nettoyage soit dans ses locaux, le cas échéant.

Le pouvoir adjudicateur peut fixer des règles pour l'application de sanctions en cas de non-conformité.

<b>3.3.2 Formation du personnel</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<b>CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ</b>	
<b>CEM2 Formation du personnel</b>	

*(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)*

Pendant la durée du contrat, le contractant 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:

- le personnel doit être formé à utiliser la dose de produit adaptée à chaque tâche de nettoyage;
- le personnel doit être formé à utiliser le taux de dilution adapté aux produits de nettoyage non dilués et à utiliser le système de dosage adéquat;
- le personnel doit être formé à stocker les produits de nettoyage de manière appropriée;
- les formations doivent inclure la réduction au minimum de la gamme de produits de nettoyage utilisée afin de réduire au maximum les risques de surutilisation et de mauvaise utilisation des produits de nettoyage.

Économie d'énergie:

- le personnel doit être formé à utiliser de l'eau non chauffée pour la dilution des produits, sauf indication contraire par le fabricant du produit;
- le cas échéant, le personnel doit être formé à utiliser les températures et le cycle adaptés aux lave-linge ménagers et industriels;
- le cas échéant, le personnel doit être formé à éteindre les lampes après l'exécution de ses tâches.

Réduction de la consommation d'eau:

- le cas échéant, le personnel doit être formé à utiliser des produits microfibrés afin de réduire au maximum la consommation d'eau et de produits de nettoyage.

Déchets:

- le personnel doit être formé à utiliser des accessoires de nettoyage durables et réutilisables et à réduire au maximum l'utilisation des articles de

nettoyage à usage unique (comme les gants), dans les cas où les normes en matière d'hygiène et de sécurité du personnel peuvent être respectées;

– le personnel doit être formé à évacuer les eaux usées de manière appropriée;

– le personnel doit recevoir une formation spécifique sur le tri des déchets produits au cours des activités de nettoyage. La formation doit aborder la gestion des déchets solides aussi bien dans les locaux de l'entreprise que sur les sites de nettoyage.

#### Santé et sécurité:

– les questions environnementales, sanitaires et de sécurité liées aux tâches de nettoyage doivent être expliquées au personnel, qui est invité à adopter les bonnes pratiques. Ces explications doivent inclure les points suivants:

- les fiches de données de sécurité et la manipulation des produits chimiques;
- l'ergonomie et la législation nationale applicable en matière de santé et de sécurité au travail;
- l'enlèvement, le nettoyage et le stockage des gants réutilisables (le cas échéant); et
- la sécurité routière et la conduite écologique (applicables aux demandeurs dont le personnel est chargé de conduire dans le cadre de la fourniture des services de nettoyage).

Le contractant doit s'assurer que tous les nouveaux membres permanents et temporaires du personnel chargés de l'exécution des tâches de nettoyage dans le cadre du marché reçoivent une formation appropriée dans un délai de six semaines après leur entrée en service. Tous les membres du personnel chargés de l'exécution des tâches de nettoyage doivent recevoir des informations actualisées au sujet de tous les aspects énoncés dans ce critère au moins une fois par an. Si cette mise à niveau ne consiste pas en une répétition des formations initiales, elle doit couvrir l'ensemble des questions environnementales mentionnées et veiller à ce que le personnel compétent soit parfaitement informé de ses responsabilités.

Le contractant doit faire rapport des formations données au pouvoir adjudicateur.

Ce dernier peut fixer des règles pour l'application de sanctions en cas de non-conformité.

## Notes explicatives

### Valeurs recommandées

Pour les membres permanents et temporaires du personnel dont la durée de contrat est supérieure à 1 an: 16 heures de formation initiale, 8 heures de formation dans le cadre des mises à niveau annuelles.

Pour les membres temporaires du personnel dont la durée de contrat ne dépasse pas 1 an: 8 heures de formation initiale.

La durée des formations peut être adaptée aux besoins et aux conditions des appels d'offres.

### 3.3.3 Mesures et pratiques de management environnemental

#### Critères essentiels

#### Critères complets

#### CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ

#### CEM3 Mesures et pratiques de management environnemental

*(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)*

Pendant la durée du contrat, le contractant doit documenter les points suivants et en faire rapport au pouvoir adjudicateur:

- les résultats du suivi des indicateurs; et
- les résultats de l'évaluation et les mesures préventives et correctives, le cas échéant, selon les procédures écrites prévues pour vérifier le respect de la ST3.

Ces rapports doivent être mis à la disposition du pouvoir adjudicateur à des fins de vérification.

Le pouvoir adjudicateur peut fixer des règles pour l'application de sanctions en cas de non-conformité.

<b>3.3.4 Produits consommables</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<p><b>CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ</b></p> <p><i>(Les critères suivants ne s'appliquent que si le pouvoir adjudicateur demande la fourniture de produits consommables dans le cadre de l'appel d'offres)</i></p>	
<p><b>CEM4 Produits consommables</b></p> <p><i>(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)</i></p> <p>Pendant la durée du contrat, le contractant doit documenter le type et la quantité de produits consommables fournis conformément aux ST4.1, ST4.2 et ST4.3 et en faire rapport au moins deux fois par an au pouvoir adjudicateur, le cas échéant.</p> <p>Le pouvoir adjudicateur peut fixer des règles pour l'application de sanctions en cas de non-conformité.</p>	

<b>3.3.5 Achat de nouveaux aspirateurs</b>	
<b>Critères essentiels</b>	<b>Critères complets</b>
<b>CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ</b>	
<p><b>CEM5 Achat de nouveaux aspirateurs</b></p> <p><i>(Exigences identiques pour les critères essentiels et les critères complets)</i></p> <p>Tous les nouveaux aspirateurs achetés par le contractant pour exécuter les tâches liées au marché doivent relever, au moment de l'achat, de la classe d'efficacité énergétique A+ ou supérieure, conformément au règlement (UE) n° 665/2013 de la Commission.</p> <p>Le contractant doit informer le pouvoir adjudicateur de l'achat de nouveaux aspirateurs.</p> <p>Le pouvoir adjudicateur peut fixer des règles pour l'application de sanctions en cas de non-conformité.</p>	

## 4 CALCUL DU COUT DU CYCLE DE VIE

Le calcul du coût du cycle de vie (CCV) est une méthode d'évaluation des coûts totaux du groupe de produits ou du service objet du présent document de travail. Il tient compte de tous les coûts d'achat, du coût total des opérations de nettoyage et de tous les coûts d'élimination des déchets produits. Cette méthode de calcul vise à estimer les coûts globaux des solutions de rechange du projet et à permettre de choisir l'option qui garantit que le produit ou le service qui offre les coûts globaux les plus bas est compatible avec la qualité et la fonction souhaitées du produit ou du service. Le calcul du CCV doit être effectué au début du processus d'achat.

L'utilisation de cette méthode dans les procédures de passation de marchés publics écologiques peut aider à déterminer les coûts les plus bas lors de l'évaluation des offres. En fait, le calcul du CCV peut aider les autorités à tenir compte non seulement des coûts d'achat d'un produit ou d'un service (les coûts des matières premières et de fabrication, etc.), mais également d'autres coûts qui doivent généralement être déterminés et calculés par l'acheteur (les coûts de maintenance, les coûts de fonctionnement, les coûts d'élimination et de recyclage, etc.). Ces coûts doivent être ajoutés au prix de vente pour obtenir une estimation complète du CCV d'un produit ou d'un service.

De plus, le calcul du CCV tient compte des externalités environnementales d'un produit ou d'un service au cours de son cycle de vie, lorsqu'il est possible de déterminer une valeur monétaire. L'utilisation de cette méthode permet d'avoir une vision plus complète des coûts d'un service tout au long de son cycle de vie, y compris, par exemple, non seulement le coût des fournitures, des accessoires et des machines, mais aussi le coût de fonctionnement du service (l'électricité et l'eau utilisées pendant les opérations de nettoyage, etc.) et les coûts de main-d'œuvre.

La directive 2014/24/UE sur la passation des marchés publics énonce les coûts à prendre en considération dans l'analyse économique de l'achat à effectuer. De plus amples informations à ce sujet figurent dans le rapport technique.

La promotion des marchés publics écologiques est un moyen pour les pouvoirs publics de véritablement inciter l'industrie à développer des technologies vertes. Dans certains secteurs des services, les retombées peuvent être particulièrement importantes, car les acheteurs publics représentent une part non négligeable du marché (bâtiments à haut rendement énergétique, transports publics, gestion des installations, etc.). Si l'on considère les coûts du cycle de vie d'un marché, on s'aperçoit que les marchés publics écologiques permettent de réaliser des économies tout en ayant une faible incidence sur l'environnement. Une politique d'achat judicieuse permet d'économiser des matières premières et de l'énergie, de réduire la production de déchets et la pollution et d'encourager des comportements favorisant la durabilité.



Les analyses de marché et de coûts réalisées spécifiquement sur les services de nettoyage intérieur conduisent aux conclusions suivantes (de plus amples informations figurent dans le rapport technique):

**disponibilité et granularité limitées des données** – les données CCV sont rares et aucune source de données détaillée n'a été trouvée au niveau des fournisseurs dans le cadre de cette analyse. Les données CCV recensées étaient des données agrégées au niveau national provenant d'un nombre restreint d'États membres de l'Union européenne (des informations complémentaires figurent dans le rapport technique). Aucune des études examinées n'offre une analyse détaillée du CCV pour un fournisseur de services de nettoyage, mais elles donnent un bon aperçu de la structure de coûts du secteur. Les données nationales fournies ont permis de comparer les services de nettoyage traditionnels et écologiques. Les variables prises en considération dans le cadre de ces études se limitent aux produits de nettoyage et à certains accessoires (chiffons, serpillières, etc.). D'autres aspects des services de nettoyage sont considérés comme des constantes (les salaires, les équipements électriques de nettoyage, etc.) et ne varient pas entre les services de nettoyage traditionnels et écologiques. Aucune étude accessible au public qui offre une couverture plus complète des différents types d'interventions écologiques n'a été trouvée. Une source fournissait des données détaillées sur les coûts d'un fournisseur de services de nettoyage, mais elle ne comprenait pas de comparaison entre les services de nettoyage traditionnels et écologiques, et le fournisseur était établi aux États-Unis. D'une manière générale, il est difficile d'obtenir des données aux fins de réaliser une analyse du CCV en raison de la grande confidentialité des données financières des fournisseurs de services de nettoyage;

**les salaires du personnel représentent les coûts les plus importants** – les coûts de main-d'œuvre représentent la plus grande part des coûts considérés pour les services de nettoyage. Ce constat a deux implications importantes pour les produits et pratiques écologiques: 1) toute évolution des coûts non salariaux devrait être insignifiante dans le contexte des services de nettoyage et 2) les produits et pratiques écologiques qui peuvent réduire les frais de personnel (par exemple, en réduisant le temps de nettoyage) sont susceptibles d'entraîner les plus grands avantages au niveau des coûts;

**le coût des produits de nettoyage «écologiques» est faible dans la structure de coûts globale du secteur** – les sources examinées ont démontré que les services de nettoyage écologiques sont économiquement avantageux. Étant donné que les frais de personnel représentent le poste de dépenses le plus important, les investissements dans des produits et pratiques de nettoyage écologiques ne devraient pas entraîner une augmentation substantielle des coûts;

**les coûts absolus des produits écologiques varient d'un pays à l'autre** – les études examinées (voir le rapport technique pour de plus amples informations) indiquent que le prix des produits de nettoyage écologiques ne doit pas être plus élevé que celui des produits traditionnels, bien que le prix varie d'un pays à l'autre. Les parties prenantes ont également souligné que le prix et la disponibilité des produits écologiques (y compris les

produits de nettoyage et les accessoires) varient considérablement d'un pays à l'autre. Les différences entre les pays peuvent être importantes, mais il convient de s'abstenir de toute généralisation à propos de leur coût et de leur disponibilité;

**les avantages de l'utilisation d'équipements ou de pratiques de nettoyage «écologiques» sont nombreux** – les études examinées sur les produits microfibrés (voir le rapport technique pour de plus amples informations) illustrent la complexité de réaliser une étude approfondie du CCV des services de nettoyage: le coût des chiffons microfibrés est plus élevé que celui des chiffons en coton traditionnels, mais leur utilisation améliore considérablement l'efficacité du nettoyage en réduisant le temps de nettoyage, l'utilisation de produits de nettoyage et les effets négatifs sur la santé du personnel et peut conduire à une réduction substantielle des coûts. D'autres types de pratiques de nettoyage écologiques, comme l'amélioration de la formation du personnel, sont susceptibles d'avoir de nombreux avantages analogues et de donner lieu à d'importantes réductions de coûts.

#### 4.1 Incidences financières des critères proposés

Nouveaux critères proposés pour les marchés publics écologiques	Différences significatives entre les services de nettoyage traditionnels et écologiques	Importance estimée pour le coût du cycle de vie des services de nettoyage
Formation du personnel	Incidences significatives sur le coût du cycle de vie, mais difficile à quantifier de manière exhaustive	Environ 1 %
Mesures et pratiques de management environnemental	Le coût d'installation (conception du SME) est abordable, mais le coût de mise en œuvre peut être important et le rapport coûts-avantages est inconnu	Le coût d'installation est < 1 % du coût du cycle de vie; le coût de mise en œuvre pourrait être important
Utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale	Les produits écologiques peuvent être beaucoup plus coûteux	Entre 1 % et 3 %
Utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués	Les produits de nettoyage non dilués sont moins chers à long terme que les produits prêts à l'emploi	Réduction de 1 % à 3 % environ

Utilisation de produits microfibrés	Les produits microfibrés sont plus chers, mais permettent de réduire considérablement le coût du cycle de vie	Réduction de 9 % (+ 1 % au niveau des coûts, - 10 % au niveau du temps de travail du personnel)
Utilisation d'accessoires de nettoyage à faible incidence environnementale	Données de marché insuffisantes pour tirer des conclusions	Moins de 1 %-2 %
Efficacité énergétique des aspirateurs	Données de marché insuffisantes pour tirer des conclusions	Environ 2 %

*(Voir le rapport technique pour de plus amples informations)*