

Recommandation CIEM pour les services de nettoyage

1 But

Cette recommandation fournit aux collectivités publiques des bases pour acquérir des services de nettoyage permettant d'assurer une hygiène adaptée à l'usage des locaux, tout en prenant en compte les principes du développement durable.

La recommandation est conçue pour toute procédure de passation des marchés publics (de gré à gré, sur invitation, procédure ouverte) et pour toute entité publique. Elle complète les références existantes (bases légales, directives internes, manuels sur les marchés publics). Structurée selon les étapes usuelles d'un appel d'offres, elle traite le processus de manière large, intégrant l'analyse du besoin et le suivi du contrat.

2 Marche à suivre

Tout projet d'appel d'offres public est encadré par la législation fédérale ou cantonale. Par ailleurs, de nombreuses collectivités publiques ont édicté des directives internes sur la manière de réaliser des appels d'offres. S'il existe, le service central d'achats de votre collectivité ou de votre canton pourra vous informer en détail. A défaut, le site www.simap.ch peut vous renseigner (-> Informations association Simap -> Aspects juridiques / Informations).

L'approche proposée ici consiste à intégrer l'essentiel des objectifs environnementaux et sociaux dans les rubriques obligatoires de la soumission (conditions de participation, description de la prestation). Cela permet ensuite de procéder à l'adjudication principalement selon le critère économique (prix) entre des candidats qui répondent aux objectifs susmentionnés.

Il est aussi possible de transférer certaines conditions dans les critères d'adjudication.

Attention : Dans un tel cas, la méthode d'évaluation du critère prix et sa pondération conduisent souvent à adjuger le marché à une entreprise ne répondant pas, ou seulement partiellement, aux objectifs de durabilité.

Seuls les critères de durabilité simples à contrôler et jugés pertinents ont été retenus. Il est possible d'en ajouter d'autres selon les besoins. Dans ce cas, il est nécessaire de vérifier avec une personne compétente la validité du critère en vertu du droit des marchés publics.

3 Analyse du besoin

Avant tout, il faut clarifier le niveau de nettoyage requis pour chaque local. Cette étape garantit que le descriptif de la prestation (voir chapitre 4.3) permettra de satisfaire les usagers des locaux, tout en évitant un nettoyage excessif, source de dépenses inutiles et d'impacts environnementaux plus élevés.

Dans le cadre de cette analyse du besoin, les utilisateurs des locaux et le service de conciergerie devraient être consultés.

L'analyse devrait se baser au moins sur les questions suivantes

- Quelle est l'affectation des locaux ?
- Quelle est l'intensité d'utilisation (nombre d'usagers par jour) ?
- Quelle est la fréquence de nettoyage requise ?
- Quels sont les types de revêtements de sols et les autres surfaces à nettoyer ?
- Les méthodes de nettoyage actuelles sont-elles appropriées ?
- Des équipements de nettoyage sont-ils nécessaires ?
- D'autres prestations doivent-elles être prévues (par ex. tri, collecte des déchets) ?
- Quelle partie de la prestation peut-elle être réalisée en interne ?



4 Appel d'offres

4.1 Conditions de participation

Les conditions de participation sont définies précisément dans la législation (cf LMP, art. 8 et AIMP, art. 9 et 11). Parmi celles-ci, figure l'obligation de respecter les conventions collectives de travail, si elles existent. Dans le domaine du nettoyage, il existe deux conventions collectives régionales:

- [Convention collective de travail du secteur du nettoyage pour la Suisse romande](#)
- [Gesamtarbeitsvertrag für die Reinigungsbranche in der Deutschschweiz](#)

La convention applicable doit être mentionnée dans les conditions de participation à l'appel d'offres. Preuve : copie de l'adhésion à la convention collective, ou autre selon les dispositions applicables à votre collectivité.

Le mandataire doit également garantir l'égalité salariale entre hommes et femmes. Preuve : attestation garantissant l'égalité de traitement sur le plan salarial (par ex. avec l'outil Logib, applicable aux entreprises d'au moins 50 employés, dont au moins 10 femmes, resp. 10 hommes).

4.2 Critères d'aptitude

Les critères d'aptitude (ou critères de qualification) servent à garantir que le soumissionnaire retenu dispose des compétences et ressources suffisantes pour réaliser la prestation avec la diligence requise. Ces critères varient selon la procédure à appliquer. Il faut se référer aux bases légales pour en assurer l'emploi correct.

Dans le cas d'une procédure sur invitation, les critères ne seront pas forcément publiés, mais peuvent servir en interne au choix préalable du / des soumissionnaire(s).

- L'entreprise dispose de chefs d'équipe dûment formés pour les travaux à réaliser, ainsi qu'aux méthodes de nettoyage écologiques et à la santé au travail. Preuve: CV des chefs d'équipes. *Remarque: la formation des nettoyeurs n'est pas jugée ici, car il est difficile de la contrôler, mais fait l'objet d'un paragraphe des dispositions contractuelles (chapitre 5).*
- L'entreprise dispose de l'équipement nécessaire aux travaux prévus (préciser les équipements demandés). Preuve : liste des équipements et machines (type, marque, modèle ...).
- L'entreprise dispose d'un système de management qualité et environnement (SMQE). Preuve: certification ou documents justifiant l'existence d'un système de management et les aspects pris en compte.
- L'entreprise dispose d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail (MSST). Preuve: certification ou documents justifiant l'existence d'un système de management et les aspects pris en compte.

4.3 Descriptif de la prestation

Le descriptif de la prestation dépend des pratiques de votre collectivité et doit répondre à vos besoins spécifiques. Pour la description des prestations de nettoyage, deux approches sont possibles:

1. Décrire précisément les méthodes et fréquences de nettoyage demandées, en plus des locaux à nettoyer et des objectifs. Cela permet de juger les offres reçues sur la base d'une prestation identique et de favoriser les méthodes de nettoyage respectueuses de l'environnement, mais nécessite des compétences internes et un travail préparatoire important.
2. Décrire uniquement les locaux à nettoyer (affectation, surfaces, situation) et les objectifs de propreté à atteindre. C'est le soumissionnaire qui choisit les méthodes, équipements et fréquences de nettoyage appropriées. Cela permet de suppléer en partie à un manque de compétences internes et/ou de temps. Il existe cependant un risque de grandes disparités



dans les prestations et les prix proposés, ce qui rend difficile la comparaison des offres et le choix du prestataire approprié.

La CIEM recommande d'utiliser, dans la mesure du possible, la première approche. La suite du chapitre est rédigée dans cette optique.

Si nécessaire, le Manuel de la CIEM sur le nettoyage des bâtiments (voir chapitre 6) fournit des informations détaillées pour la description des techniques de nettoyage applicables. Il donne également les indications utiles pour le nettoyage aux microfibrilles, le suivi des consommations annuelles de produits, la formation et l'instruction du personnel de nettoyage.

Sur la base de l'analyse du besoin (voir chapitre 3 ci-dessus), la prestation demandée devrait comprendre, au minimum :

- Le nettoyage courant. Pour chaque local préciser dans l'appel d'offres :
 - L'affectation (bureau, couloir, sanitaire ...)
 - Le type de revêtement (carrelage, linoléum, moquette ...)
 - La méthode de nettoyage (dépoussiérage humide, nettoyage à l'auto-laveuse, aspirateur balayage ...) Lorsque le type de surface et de salissures le permettent, il est recommandé de favoriser le nettoyage aux microfibrilles (humidifiées, sans produit de nettoyage).
 - La fréquence de nettoyage (par jour, par semaine ...),
 - Les conditions particulières (par ex. restrictions d'horaires),
 - Les autres prestations (par ex. collecte de déchets triés).
- Le Nettoyage intermédiaire (plus intensif) Pour chaque local préciser dans l'appel d'offres :
 - L'affectation (bureau, couloir, sanitaire ...),
 - Le type de revêtement (carrelage, linoléum, moquette ...),
 - La méthode de nettoyage (récupération au mouillé, nettoyage au jet d'eau, nettoyage en spray-méthode avec un produit traitant ...),
 - La fréquence de nettoyage (par mois, par semestre ...),
 - Les conditions particulières (par ex. restrictions d'horaires),
 - Les autres prestations (par ex. collecte de déchets triés);
- Une communication claire entre les équipes de nettoyage, les utilisateurs des locaux et la collectivité. Définir dans l'appel d'offres les thèmes abordés et la forme de communication souhaités (par ex. tableau affiché dans le local sur lequel le nettoyeur marque la date du dernier nettoyage);
- Emploi de produits de nettoyage répondant à la Recommandation de la CIEM applicable aux produits de nettoyage. Preuve: liste des produits que les soumissionnaires comptent utiliser.
- Etablissement et transmission d'un bilan annuel de la consommation de produits de nettoyage.
Remarque: cette prestation est nécessaire pour vérifier les objectifs de réduction de la consommation de produits de nettoyage qu'il est proposé d'intégrer dans les modalités contractuelles (voir chapitre 5 ci-dessous).

Les aspects relatifs aux types de produits de nettoyage et aux quantités utilisées ne sont nécessaires que si l'entreprise de nettoyage fournit elle-même les produits. Si, au contraire, la collectivité les acquiert elle-même, ces questions seront traitées dans un appel d'offres portant spécifiquement sur l'acquisition des produits (voir la Recommandation de la CIEM applicable aux produits de nettoyage), et au moyen d'instructions internes sur le contrôle de la consommation.

4.4 Critères d'adjudication

Les critères d'adjudication admissibles, leur méthode de notation et les fourchettes de pondération possibles sont souvent définis dans les dispositions applicables à votre collectivité. Les critères proposés ici sont :

- Prix : Le prix doit toujours figurer dans les critères d'adjudication, de même que divers critères qualitatifs (à choisir). La pondération du critère prix est au minimum de 20%. Remarque: Il est recommandé de juger ce critère sur la base du prix total pour réaliser l'ensemble des prestations demandées pendant une période prédéfinie (par ex. une année). Tous les frais accessoires nécessaires à la réalisation des prestations (entretien du matériel,



consommables, déplacements du personnel ...) devraient être inclus. Pour des conseils détaillés sur la notation et la pondération du prix, il faut se référer aux instructions et dispositions de votre collectivité. A défaut, voir par ex. dans le Guide romand des marchés publics.

- Temps consacré. Ce critère sert à écarter les offres prévoyant manifestement un temps largement insuffisant pour réaliser les nettoyages demandés. *Remarque : Une autre manière de procéder consisterait à préciser le nombre d'heures demandées dans le descriptif de la prestation (chapitre 4.3 ci-dessus). Cela comporte cependant le risque que votre évaluation du nombre d'heures nécessaires soit sur- ou sous-estimée, ce qui peut conduire à des coûts surfaits, respectivement des dépassements imprévus de coûts.*
- SMQE certifié (ISO 9'001 / 14'001 ou équivalent). Ce critère d'adjudication complète le critère d'aptitude (chapitre 4.2 ci-dessus) en permettant aux candidats disposant d'un système certifié d'obtenir un bonus. La pondération de ce critère devrait rester modeste.
- MSST certifié (OSHAS 18'001 ou équivalent). Ce critère d'adjudication complète le critère d'aptitude (chapitre 4.2 ci-dessus) en permettant aux candidats disposant d'un système certifié d'obtenir un bonus. La pondération de ce critère devrait rester modeste.

5 Modalités contractuelles complémentaires

Pour parvenir à répondre aux objectifs durant toute la période de réalisation du service, il est important de prévoir des contrôles pendant l'exécution du contrat, ainsi que des conditions dans celui-ci. Ces intentions doivent figurer dans le dossier d'appel d'offres.

Il est recommandé de prévoir, au minimum, les règles ci-dessous, susceptibles d'avoir un impact social et environnemental positif supplémentaire sur la prestation de nettoyage réalisée:

- Suivi de la formation continue des nettoyeurs au nettoyage écologique et à la santé au travail. Il faut définir les sujets de formation et la fréquence. Les thèmes du dosage correct des produits et de la protection individuelle lors de l'emploi de produits de nettoyage professionnels doivent figurer dans la formation.
- Objectifs de réduction de la consommation annuelle de produits de nettoyage. Les cibles de réduction peuvent être définies en concertation avec le responsable environnement ou développement durable de votre collectivité.
- Possibilité donnée au mandant de faire contrôler les conditions de travail effectives dans l'entreprise.

6 Références

- Un nettoyage des bâtiments économique et respectueux de l'environnement, CIEM, 2001
- Marchés publics écologiques (MPE): http://ec.europa.eu/environment/gpp/index_en.htm -> GPP criteria -> EU GPP criteria (Green Public Procurement)
- Recommandation de la CIEM applicable aux produits de nettoyage, 2016, www.ciem.ch
- Marchés publics - Guide pour l'intégration de critères écologiques, sociaux et économiques, CIEM, 2014
- Guide des achats professionnels responsables, Cantons de Genève et Vaud, 2015, www.achats-responsables.ch
- Politique CIEM pour l'adoption de recommandations en matière d'achats, 2007, www.ciem.ch -> La CIEM (association) -> la CIEM se présente
- Guide romand pour les marchés publics, Conférence romande des marchés publics, 2015, www.simap.ch -> Informations association Simap.ch -> Aspects juridiques / informations
- Système d'information sur les marchés publics, www.simap.ch