



# Services de nettoyage durables et services associés (France)



L'approche adoptée a consisté à acheter des services sur la base de la fonctionnalité et de la qualité. Le marché visait à harmoniser le service de nettoyage des espaces intérieurs et extérieurs et à adapter le service aux spécificités de chaque bâtiment, l'objectif final étant de préserver le patrimoine immobilier de l'Agglomération de Dinan en fournissant un service de qualité. Ils ont intégré de solides composantes sociales et environnementales dans le processus.

Avant de lancer la procédure de passation de marché, l'Agglomération de Dinan a réalisé un inventaire complet de tous ses bâtiments et de leur fonctionnalité afin d'établir le niveau de qualité des services de nettoyage demandés, en fonction de l'utilisation des bâtiments. Le marché public en question visait les crèches, les salles de sport, les déchetteries et d'autres sites. L'objectif de l'Agglomération de Dinan était d'acheter des fournitures sanitaires à faible impact environnemental et de les distribuer dans les différentes installations afin de les mettre à la disposition des services de nettoyage.

L'activité d'inventaire s'est accompagnée d'une phase d'engagement du marché, afin de comprendre la capacité des soumissionnaires potentiels et d'identifier les questions sociales pertinentes à traiter. Au cours de cette phase, les défis identifiés étaient l'accès à l'emploi, l'accès à la formation pour le personnel de nettoyage, l'inégalité entre les hommes et les femmes dans l'accès aux postes de direction, la rotation des équipes et les horaires antisociaux (qui rendent difficile la recherche d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée).

## Critères utilisés

Ce marché a consisté en une procédure ouverte visant à établir un accord-cadre. Le marché a été divisé en trois lots de tailles différentes, chacun comprenant des services de nettoyage pour différentes

## Contexte

L'Agglomération de Dinan est une entité intercommunale centrée sur Dinan, une ville française située dans la Région de Bretagne (dans le département des Côtes d'Armor).

À partir de 2022, l'Agglomération de Dinan mettra en œuvre son Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET), conçu comme un outil de facilitation et de coordination de la transition énergétique du territoire à l'échelle intercommunale. Il a pour objectifs l'atténuation du changement climatique, le développement des énergies renouvelables, la maîtrise des consommations d'énergie et la réduction des facteurs de pollution atmosphérique.

L'Agglomération de Dinan a identifié la qualité de l'air intérieur comme un axe prioritaire dans son PCAET, en réduisant la pollution des effluents et de l'air intérieur et en protégeant les ressources naturelles

C'est dans le cadre de ces objectifs que l'intercommunalité a lancé en juin 2020 une procédure de marché public pour des prestations de nettoyage et services associés, à faible impact environnemental et incluant également un volet de responsabilité sociale.

installations. Chaque entreprise ne pouvait remporter qu'un seul lot, afin de promouvoir la diversité des acteurs économiques.

Objet du contrat : Fournir des services de nettoyage et services associés à faible impact environnemental, ainsi que des produits sanitaires certifiés comme tel.

Spécifications techniques :

D'une part, les soumissionnaires étaient tenus de respecter des critères environnementaux pour les trois catégories d'objet du marché, et donc tenus de :

- Pour la gestion écologique des services de nettoyage : proposer et détailler la méthodologie, les moyens, les solutions et les processus afin de permettre la protection de l'environnement.
- Fournir, dans le cadre des services associés, des essuie-mains en papier recyclé, du papier hygiénique certifié par l'écolabel de l'UE ou équivalent et par le label FSC ou équivalent, et du savon liquide et des désodorisants certifiés par le label Ecocert ou équivalent.
- Acheter des produits de nettoyage certifiés par un écolabel pour au moins 90 % des produits. Les 90% n'incluaient pas les produits désinfectants spécifiques requis pour la pandémie COVID-19 ;

D'autre part, les soumissionnaires devaient respecter des critères de responsabilité sociale, et étaient dans l'obligation de :

- Embaucher des personnes en situation de chômage durant 35 heures par tranche de 25 000 euros facturée par le contractant pour les lots 1 et 2
- Conformément au code français des marchés publics (art. L2111-1), inclure dans son personnel certains groupes prioritaires, tels que des personnes en situation de handicap, des jeunes et des personnes moins qualifiées, des personnes en situation de chômage, ainsi que d'autres groupes défavorisés.

Critères d'attribution : Les offres ont été évaluées selon les critères et pondérations suivants :

- Prix : pondération de 60% pour chaque lot ;
- Méthodologie de mise en œuvre (y compris la méthodologie et les matériaux proposés pour la mise en œuvre et la qualité des produits et matériaux) : pondération de 25% pour chaque lot ;
- Axe de progrès social (y compris la méthodologie de mise en œuvre pour favoriser le travail quotidien sans interruption, la formation professionnelle et la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) et, pour les lots 1 et 2, l'égalité entre les hommes et les femmes) : pondération de 15 % pour chaque lot.

Avec comme sous-critères :

- La clause de progrès social : un aménagement du temps de travail permettant au personnel de travailler quotidiennement et d'éviter les horaires antisociaux.
- L'égalité des genres et la lutte contre les discriminations : dans les lots 1 et 2, les soumissionnaires étaient encouragés à

entreprendre des actions contribuant à la réalisation de l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes et au développement du personnel, en favorisant notamment l'accès du personnel féminin à des postes à responsabilité.

- La formation du personnel et la prévention des troubles musculosquelettiques : les offres prévoient pour le personnel des possibilités de formation et prêtent une attention particulière à la prévention des troubles musculosquelettiques.

Clauses d'exécution du contrat : Tout manquement aux obligations réglementaires concernant la protection de l'environnement et l'utilisation de produits porteurs d'écolabels ainsi qu'une performance insatisfaisante du produit pouvaient entraîner la résiliation du contrat avant son terme ou faire l'objet d'une pénalité.



## Impact environnemental et sociaux

Le principal impact environnemental abordé dans cet appel d'offres est la diminution de la pollution de l'air intérieur. La première mesure pour cette réduction de la pollution de l'air intérieur a été réalisée en juin 2021 lors des opérations de nettoyage. Elle a été mise en place sur deux sites et visait à analyser les niveaux de composés organiques volatils (COV) et de formaldéhyde (CH<sub>2</sub>O). Cette mesure a montré une réduction de la pollution de l'air intérieur, avec une réduction des polluants atmosphériques pour les trois lots. En outre, une diminution significative de la consommation d'eau a également été observée. La fréquence des mesures ainsi établies est de quatre fois par mois.

En termes de progrès social, des plans de formation ont été mis en place pour les entreprises concernées et les registres de présence ont montré une parité de superviseurs féminins et masculins dans l'exécution du contrat. De plus, les entreprises ayant remporté les deux lots les plus importants sont déjà engagées dans un processus d'inclusion sociale qui va au-delà des exigences de l'appel d'offres en matière d'emploi.



## Résultat

Le marché a été attribué le 12 octobre 2020 et est entré en vigueur le 1er janvier 2021. La valeur du marché était de 199 902 € par an. Il a été conclu pour un an, avec une possibilité de renouvellement (renouvelable trois fois), avec une durée maximale de quatre ans. Trois à quatre entreprises ont présenté une offre pour chacun des trois lots, et trois entreprises de taille différente ont été sélectionnées pour chaque lot. Toutes les offres ont satisfait aux exigences environnementales et de qualité des services.

L'Agglomération de Dinan prévoit une économie de 20,2% par rapport aux précédents contrats du même type, ce qui correspond à 46 391,46 € par an.