

Bonne pratique : Achat de vêtements de travail durables à l'hôpital de Gand (Belgique)



UZ Gand

Contexte

L'Hôpital universitaire de Gand (UZ Gent) est un des plus grands hôpitaux de Belgique : chaque année, il gère environ 60 000 admissions d'une journée, 36 000 séjours de plusieurs jours et environ 35 000 urgences. L'hôpital comptait en 2023 plus de 1 400 médecins, plus de 6 900 employés et des milliers d'étudiants sur le campus.

L'UZ Gent s'engage dans une stratégie globale de durabilité alignée sur les ODD de l'ONU et le Pacte vert pour des soins de santé durables. Sa politique de durabilité couvre divers aspects : énergie verte, mobilité douce, réduction des déchets alimentaires et plastiques, recherche sur des alternatives aux dispositifs médicaux jetables et approvisionnement responsable.

En 2018, l'UZ Gent a lancé le renouvellement des uniformes de plus de 4 000 employés dans le cadre de sa stratégie de durabilité et de soins centrés sur le patient. L'objectif était triple : améliorer le confort et la visibilité du personnel pour faciliter les interactions avec les patients, réduire l'empreinte environnementale des textiles hospitaliers et garantir des chaînes d'approvisionnement respectueuses des droits du travail.

Préparation avant l'appel d'offres

Avant de lancer l'appel d'offres, l'UZ Gent a réalisé une évaluation interne complète de ses uniformes existants et une consultation de tous les services concernés afin d'identifier les besoins fonctionnels et esthétiques du personnel, notamment confort, ajustement et distinction visuelle des rôles. Une étude de marché sur les solutions textiles durables a complété cette analyse, permettant de définir des exigences techniques et environnementales réalistes et alignées sur les priorités des utilisateurs et de l'hôpital en matière de durabilité.

Critères utilisés

Objet de marché :

Accord-cadre pour la conception et la fourniture de nouveaux vêtements de travail.

Critères de sélection :

Les soumissionnaires devaient remplir un questionnaire de préqualification pour démontrer leur situation financière et économique, leur expérience et leur compétence pour entreprendre le projet.

Les soumissionnaires devaient présenter un DUME confirmant qu'ils ne sont pas soumis à une exclusion en vertu des articles 67 à 69 de la loi belge du 17 juin 2016 sur les marchés publics. Les soumissionnaires devaient déclarer leur chiffre d'affaires annuel total moyen au cours des trois dernières années. Pour démontrer leur capacité technique, les soumissionnaires devaient fournir une liste de

leurs principales livraisons pertinentes des trois dernières années, y compris les quantités, les dates et les clients, avec au moins deux références d'hôpitaux.

Spécifications techniques :

Les employés de l'UZ Gent sont tenus de porter des vêtements de travail en fonction de leur fonction : soins, médecins, pédiatrie, bloc opératoire, réadaptation, laboratoire, soutien aux soins à risque et soutien aux soins. Sur la base de ces fonctions professionnelles, les soumissionnaires devaient concevoir une ligne de vêtements cohérente permettant de distinguer les différents profils de personnel.

Tous les vêtements devaient être unisexes et destinés à être utilisés toute l'année par le personnel. Bien que certains uniformes puissent être partagés entre différents profils, une distinction claire entre les rôles dans le domaine de la santé et dans d'autres domaines devait être visible.

Critères d'attribution :

L'hôpital a lancé une procédure de négociation concurrentielle en cinq étapes. L'approvisionnement a été axé sur la durabilité et l'expérience utilisateur, le prix n'étant évalué qu'à l'étape finale.

Phase 1 – Evaluation de la conception (40 points)

Les soumissionnaires ont été évalués en fonction de quatre critères d'attribution clés, chacun valant 10 points :

- Respect de l'environnement, RSE et circularité (10 points) : Les soumissionnaires devaient remplir un questionnaire concernant la traçabilité de leurs tissus, le nombre de sous-traitants et le suivi des conditions de travail. Les soumissionnaires devaient également présenter un projet ou une initiative concrète démontrant leur contribution à la durabilité ou à la circularité au sein de l'industrie textile.
- Apparence (10 points) : La cohérence et l'identité visuelle de la ligne de vêtements ont été évaluées, y compris sa capacité à différencier les prestataires de soins de santé du personnel de soutien grâce à des combinaisons de couleurs et des designs modernes.
- Qualité (10 points) : Les soumissionnaires ont dû envoyer des échantillons et des prototypes des vêtements de travail qui répondaient à toutes les exigences minimales. Les échantillons de tissu et les prototypes de vêtements ont été évalués par des tests de lavage en laboratoire pour déterminer le rétrécissement, la rétention de la couleur et la résistance à l'usure. Les vêtements devaient résister à au moins 120 cycles de lavage industriel.
- Prestation de services (10 points) : Ce critère a permis d'évaluer les capacités de livraison (p. ex., les délais de livraison initiale et de suivi) et les mécanismes de soutien tels que le traitement des plaintes, le remplacement des articles défectueux et un point de contact dédié aux clients.

Durant cette phase, les soumissionnaires devaient fournir un design initial pour chaque vêtement, une représentation visuelle de la ligne, ainsi que des échantillons et prototypes. Seuls ceux ayant soumis les documents et échantillons requis pouvaient être évalués. Le prix était communiqué dès la phase 1 mais évalué seulement à la phase finale. Les deux meilleurs scores passaient à la phase 2, avec possibilité d'inviter le troisième si l'un des deux ne remplissait pas la note minimale pour les essais d'usure.

Phase 2 – Essais d'usures (30 points)

Les deux soumissionnaires sélectionnés ont fourni des vêtements d'essai pour des essais d'utilisation approfondis impliquant 700 membres du personnel hospitalier, qui n'étaient pas impliqués dans le processus d'appel d'offres.

Les critères d'évaluation comprenaient : confort thermique, liberté de circulation et adéquation des designs unisexes aux rôles fonctionnels. Chacun des membres du personnel de l'hôpital participant aux tests a noté les vêtements, et le score moyen a contribué jusqu'à 30 points à l'évaluation finale. La note minimale requise était de 22,5.

Phase 3 – Offre intermédiaire

Suite aux retours d'expérience des testeurs, les deux soumissionnaires ont été autorisés à affiner leurs offres techniques et de conception en fonction des exigences fonctionnelles développées lors des phases précédentes.

Phase 4 – Meilleure offre finale

Les conceptions finales ont été soumises pour approbation. Ces vêtements ont servi de références de qualité pour les livraisons futures.

Phase 5 – Evaluation du prix (30 points)

Le prix a été évalué comme le dernier critère, d'une valeur de 30 points qui comprenait :

- Le coût total estimé sur la base des quantités estimées de vêtements de travail.
- Les variantes optionnelles, telles qu'un modèle de location de 36 mois, étaient autorisées.

La durabilité et l'expérience utilisateur ont été privilégiées par rapport aux coûts jusqu'à la fin de l'évaluation, renforçant ainsi l'engagement de l'hôpital en faveur d'achats responsables.

Attribution

Le contrat a été attribué à l'entreprise de textile belge SARCO, qui a proposé des vêtements en Tecawork™ Ecogreen (65 % polyester recyclé, 35 % lyocell), répondant aux exigences environnementales et fonctionnelles. SARCO a démontré de bonnes pratiques RSE, assuré le respect des conventions OIT et ajusté son offre selon les retours utilisateurs et tests en laboratoire. Les nouveaux uniformes ont été introduits en octobre 2022.

Avantages environnementaux

Le tissu Tecawork™ Ecogreen combine 65 % de polyester recyclé et 35 % de lyocell, réduisant fortement l'empreinte environnementale par rapport à la combinaison polyester-coton classique. La culture du lyocell nécessite 95 % moins d'eau que le coton, permettant à l'hôpital d'éviter l'utilisation d'environ 514 000 m³ d'eau.

L'utilisation de polyester recyclé mécaniquement (dérivé de bouteilles en PET post-consommation) au lieu de polyester vierge réduit la consommation d'énergie de 45 %, la consommation d'eau de près de 20 % et les émissions de CO₂ de plus de 30 %. Cet appel d'offres a permis d'éviter l'émission de 22 185 kg de CO₂ et de réutiliser environ 483 325 bouteilles en PET, favorisant ainsi des pratiques circulaires dans cette production textile.

Contrairement au coton conventionnel et au polyester vierge, qui utilisent souvent des produits chimiques et des pesticides dangereux, les deux composants du tissu Ecogreen sont certifiés conformes à des normes rigoureuses en matière d'environnement et de sécurité humaine (par exemple, la certification REPREVE® pour le contenu recyclé, la certification SCS et la norme Oeko-Tex Standard 100



Résultat

Avantages pour le personnel

Le mélange de tissus améliore le confort : le lyocell absorbe et dissipe mieux l'humidité, offrant une sensation plus fraîche et sèche. Les vêtements résistent aux déchirures et aux lavages industriels à 75 °C, avec un rétrécissement minimal, garantissant une longue durée de vie. Les uniformes unisexes assurent un bon ajustement, respirabilité et différenciation visuelle des rôles, améliorant à la fois le confort du personnel et la clarté pour les patients.

Impact social

SARCO a démontré la transparence de sa chaîne d'approvisionnement et le respect des conventions de l'OIT. Le fournisseur a fourni une déclaration sur l'honneur confirmant le respect des droits du travail tout au long de sa chaîne.

L'engagement de l'autorité contractante et du fournisseur en faveur de conditions de travail décentes peut contribuer à envoyer un signal aux autres parties prenantes de l'industrie.

Leçons apprises

1. **Une évaluation par étapes bénéfique** : l'approche en cinq phases a permis aux soumissionnaires de développer leur solution, de tester les tissus et d'impliquer les parties prenantes.
2. **La durabilité avant le prix** : le report de l'évaluation des prix à la phase finale a permis de donner la priorité à la qualité, à la performance environnementale et sociale sans compromettre le rapport qualité-prix.
3. **Promouvoir l'innovation** : Ne pas spécifier de tissu dès le départ encourageait l'innovation sur le marché. L'offre retenue proposait un mélange alternatif qui n'avait pas encore été testé dans le secteur belge des soins de santé.
4. **Collaboration interdisciplinaire** : L'apport des cliniciens, des responsables des achats, des patients et des experts ont éclairé le processus et ont contribué à atténuer les risques.

Source de référence (également pour plus d'informations) : *European Commission, Case study of Ghent University Hospital, Belgium, disponible sur : https://green-forum.ec.europa.eu/green-business/green-public-procurement/good-practice-library/tailored-change-procuring-sustainable-workwear-ghent-university-hospital_en*