



B : Produits et services de nettoyage et de maintenance

1 Principaux impacts environnementaux

Impact	Approche
Pollution de l'air, formation d'ozone troposphérique, bioaccumulation ou exposition de la chaîne alimentaire, voire effets dangereux sur les organismes aquatiques dus à l'utilisation de certains produits chimiques dans les produits d'entretien.	Eviter les produits inutiles Proscrire certaines substances ou ingrédients contenus dans les produits d'entretien
Impact négatif sur la santé des employés dû à l'utilisation de certains produits d'entretien qui contiennent des solvants nocifs pour la santé.	Achat / utilisation de produits sans substances nocives

Il existe d'autres approches pour limiter les impacts environnementaux : une remise en question des méthodes d'entretien et notamment des fréquences de nettoyage et du dosage des produits, une optimisation et une réduction de la gamme de produits utilisés, l'implication et la formation des agents d'entretien à la bonne utilisation des produits.

Les emballages posent également le problème de la gestion des déchets une fois les produits utilisés. Il est donc préférable d'opter pour des conditionnements plus importants, de privilégier les recharges, les doses de produit concentré, etc.

2 Critères Clés d'Achat Procura⁺ – Produits d'entretien

Achats directs de produits d'entretien

Les critères clés Procura⁺ pour les achats directs de produits d'entretien se concentrent sur deux principaux aspects :

- **Exclusion de certaines substances ou ingrédients** : Les produits et ingrédients qu'il est conseillé d'exclure ici sont les plus polluants pour l'environnement local et les plus dangereux pour la santé. Il existe des alternatives disponibles pour tous ces produits. Les classifications auxquelles il est fait référence sont listées dans la Directive européenne 1999/45/CE et la Directive 67/548/CEE. Un complément d'information sur les substances à exclure est disponible sur le CD-ROM, au chapitre détaillé sur les produits nettoyants,

- **Dosages et instructions** : dans un grand nombre de cas, des quantités excessives de produits nettoyants sont utilisées parce que les utilisateurs ne sont pas informés du dosage approprié ou n'ont pas d'appareils de mesure à disposition. Les consommations de produits peuvent être drastiquement diminuées grâce aux doseurs et à des instructions claires sur les emballages.

Les critères s'appliquent aux produits d'entretiens conventionnels utilisés pour le nettoyage général et l'entretien des locaux : produits d'entretien universel, produits pour le nettoyage des surfaces plastique ou métallique, produits d'entretien pour sanitaires, détergents pour la vaisselle (détergents pour lavage à la main et en machines), détergents pour le linge, assouplissants, nettoyants vitres ou moquettes, produits de décapage ou d'entretien des sols.

Achats de produits d'entretien (pour les agents d'entretien en interne)

Objet du marché : Achat de produits de nettoyage respectueux de l'environnement

Spécifications techniques : Tous les produits achetés doivent être accompagnés d'instructions et d'appareils de dosage et doivent être conformes aux critères suivants :

- **Ne pas** être classés comme sensibilisants (avec R42 et/ou R43), ou comme dangereux pour l'environnement (N), en conformité avec la Directive sur les Préparations Dangereuses (1999/45/CE),
- **Ne pas** contenir des Composés Organiques Volatils (COV) dans des concentrations supérieures à 10% du poids du produit (ou 20% dans le cas des produits d'entretien des sols). Les solvants suivants sont autorisés jusqu'à 30% : éthanol, isopropanol, n-propanol et acétone,
- **Ne pas** contenir de conservateurs ayant un potentiel bioaccumulatif : $\log P(ow) > 3$ ou exp. FBC > 100,
- **Ne pas** contenir de surfactants qui ne soient pas facilement biodégradables (OCDE 301A-F). Les surfactants doivent être en conformité avec le Règlement sur les détergents 648/2004/CE sans application des Articles 5 et 6 (exception),
- **Ne pas** contenir les ingrédients suivants :
 - Ceux classifiés comme cancérigènes, mutagènes, ou toxiques pour la reproduction (R45, 46, 49, 60, 61), ou très toxiques ou nocifs pour les organismes aquatiques et qui peuvent causer des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique (R50/53, 51/53), conformément à la Directive sur les Substances Dangereuses (67/548/CEE) dans des quantités qui excèdent 0,01% en poids du produit fini. Cela inclut aussi chaque ingrédient de quelque formulation excédant 0,01% en poids du produit fini,
 - Ethylenediamine tetraacetate (EDTA),
 - Alkylphenoethoxylates (APEO),
 - Eau de Javel chlorée (composée de chlore actif),
 - Composés de musc nitré et de musc polycyclique.
- Les mélanges de parfums sont produits conformément aux normes IFRA,
- Colorants : Les colorants doivent être présents dans la Directive sur les Cosmétiques 2003/15/CEE ou autorisés pour utilisation en tant que colorants pour produits alimentaires.

Contrôle : Les fournisseurs doivent fournir une preuve claire que les critères sont respectés. Les produits portant l'Ecolabel de l'Union Européenne ou le Nordic Swan seront considérés comme conformes.

Pour la mise en oeuvre

Surfactants : Les critères relatifs à la biodégradabilité des surfactants sont les mêmes que ceux du Règlement européen proposé pour les détergents. Ils constituent des éléments des critères clés car même si le règlement devient une législation, les fabricants pourront toujours demander une dérogation (exemption). Une telle dérogation ne pourra être obtenue que sur la base d'une analyse du risque complémentaire, et elle restreindra probablement l'usage de surfactants difficilement biodégradables à des situations très spécifiques.

Les lots : étant donné que les contrats pour la fourniture de produits d'entretien couvrent généralement une large gamme de types de produits – comme indiqué ci-dessus – il peut être intéressant de diviser l'appel d'offres en « lots ». Cela signifie qu'un fournisseur peut choisir de proposer des produits uniquement pour certaines catégories. L'acheteur public peut ainsi choisir le meilleur produit de chaque catégorie (ou « lot »), même s'ils ne proviennent pas du même fournisseur.

Les marchés de prestations de services de nettoyage

Les critères clés Procura⁺ pour recourir à des prestations de services de nettoyage se concentrent sur les aspects suivants :

- **L'exclusion de certaines substances ou ingrédients** : Les produits et ingrédients qu'il est conseillé d'exclure ici sont les plus polluants pour l'environnement local et les plus dangereux pour la santé. Il existe des alternatives disponibles pour tous ces produits. Les classifications y faisant référence sont issues de la Directive de la Communauté Européenne 1999/45/CE et la Directive du Conseil 67/548/CEE. D'autres informations sur les substances exclues sont proposées au chapitre détaillé sur les produits de nettoyage du CD-ROM,
- **Les pratiques responsables de nettoyage** : Les agents d'entretien sont constamment en contact avec des substances contenant des composants chimiques qui peuvent être irritants, corrosifs, etc. Par conséquent, dans le but de garantir des conditions de sécurité optimales, l'équipe doit être formée et des procédures claires d'utilisation doivent être mises en place.

Marché de prestation de services de nettoyage

Objet du marché : Souscrire un contrat de services de nettoyage respectueux de l'environnement.

Spécifications techniques : Les produits employés par l'entreprise de nettoyage doivent répondre aux critères suivants : (insérer les critères développés dans la section « Achats de produits d'entretien »).

Contrôle : L'entrepreneur doit fournir une liste de produits qui seront utilisés ainsi que les informations précisant qu'ils respectent les spécifications techniques. Un inventaire des produits utilisés indiquant le nom et les quantités devra être fourni à la fin de chaque année. Pour tous les produits utilisés qui n'étaient pas mentionnés dans l'offre initiale, une preuve de leur conformité avec les spécifications techniques devra être présentée.

Critères de sélection :

L'entrepreneur devra soit :

- Avoir un Système de Management Environnemental (SME) pour les services de nettoyage (comme EMAS ou ISO 14001) ou,
- S'engager à élaborer des procédures de travail précises concernant la protection environnementale et les règles d'hygiène et de sécurité pour la réalisation de la prestation. Ces instructions devront être présentées à l'autorité adjudicatrice au cours des premières semaines suivant la notification du marché et affichées dans les bâtiments afin que le personnel d'entretien puisse les consulter à tout moment. Les procédures peuvent par exemple concerner l'identification et la manipulation des produits dangereux, les instructions de stockage, les dosages précis, le tri et l'élimination des déchets et les équipements de protection individuelle.

Conditions d'exécution du marché :**a) Equipe et organisation**

- L'équipe de nettoyage devra être formée aux différentes tâches à accomplir. Une liste des formations effectuées (formation préliminaire/professionnelle) devra être conservée et présentée à l'autorité adjudicatrice,
- Un gestionnaire, chef d'équipe ou coordinateur devra être nommé pour organiser et superviser le nettoyage. Cette personne restera en contact avec l'entité publique et sera disponible durant les heures de travail. Cette personne aura été suffisamment formée sur la santé au travail et les règles de sécurité, sur l'application de ces mesures et sur les questions environnementales.

b) Fournitures, matériels et équipements proposés par le titulaire

- Sur demande de l'autorité adjudicatrice, toutes les quantités de produits de nettoyage utilisés pour la réalisation du marché devront être répertoriées. Un premier bilan devra être fourni six mois après la notification du marché. Par la suite, un bilan annuel devra être réalisé et soumis à l'autorité adjudicatrice, comme indiqué dans les spécifications techniques.

Pour la mise en oeuvre

Critères de sélection (SME) : la présentation de l'enregistrement ou de la certification d'un Système de Management Environnemental (SME) constituera un moyen de preuve de la capacité technique à réaliser une prestation de service de nettoyage respectueuse de l'environnement. Le SME doit toutefois s'appliquer à la qualité de la prestation et non pas à d'autres aspects qui ne seraient pas en lien avec l'objet du marché.

Conditions d'exécution du marché (documents d'appels d'offres) : Les clauses spécifiques doivent être clairement mentionnées dans les documents d'appels d'offres.

Conditions d'exécution du marché (pénalités pour non respect) : Dans un souci d'efficacité, les pénalités appropriées seront incluses dans le contrat pour non respect, par exemple en retenant le paiement jusqu'à l'atteinte de la conformité.

3 Pour aller plus loin

- **Reconsidérer les besoins, optimiser la gamme de produits nettoyants utilisés, particulièrement :**
Les rafraîchisseurs de cuvettes des toilettes, les additifs pour fosses, les blocs désodorisant pour urinoirs, les rafraîchisseurs d'air, les nettoyants chimiques pour canalisation, les assouplissants pour tissus, les produits de finition pour les sols basés sur des polymères insolubles, les produits désinfectants de nettoyage, les bombes et propulseurs aérosols, les décapants de finition des sols, les produits nettoyants fortement acides, les désinfectants.
- **Utiliser des « techniques vertes de nettoyage »** comme les machines rotatives de nettoyage des sols, les systèmes de nettoyage mécanique des moquettes et les chariots de nettoyage.
- Si le service de nettoyage est assuré par des agents en interne, il convient d'envisager un séminaire de **formation préliminaire** pour les nouveaux employés et d'effectuer des formations régulières pour l'équipe permanente. Aborder particulièrement les sujets comme le dosage et les appareils de dosage, les nouvelles techniques et produits nettoyants, la prise de conscience des risques pour la santé et des conseils d'usage.
- **Normes plus strictes (1) :** l'autorité adjudicatrice peut souhaiter établir des standards environnementaux plus exigeants que ceux proposés. Il est alors possible de demander des produits qui ne soient pas classés comme nocifs (Xn), corrosifs (C) : R34, R35 ; irritant (Xi, avec R41).

Le pouvoir adjudicateur peut également souhaiter exclure les produits contenant des ingrédients classés R39 (danger d'effets irréversibles très graves), ou le R48 (risque d'effets graves pour la santé en cas d'exposition prolongée), bien qu'il soit peu probable que ce type de produits soit proposé.

Il faut toutefois savoir qu'aujourd'hui, seuls les produits labellisés Nordic Swan sont entièrement conformes à ces critères. L'Ecolabel de l'Union Européenne ne constituera pas une preuve suffisante de conformité, il sera donc nécessaire d'exiger des preuves complémentaires au fournisseur.
- **Normes plus strictes (2) :** dans les pays où le traitement des déchets dans des conditions d'anaérobiose est significativement développé, il pourrait être utile d'inclure un critère supplémentaire : « Les produits ne doivent pas contenir de surfactants qui ne sont pas biodégradables en milieu anaérobie, conformément à la norme OCDE 11734 ». C'est une exigence à la fois de l'Ecolabel européen et du Nordic Swan, qui peuvent donc être utilisés comme preuves de conformité.
- **Impact environnemental global :** Les critères de l'Ecolabel de l'Union Européenne exigent aussi que le produit atteigne un certain standard en terme de toxicité globale sur l'environnement aquatique, indiqué par le « Volume Critique de Dilution » (VCD_{100x}). C'est une manière très efficace de s'assurer que le meilleur produit possible est choisi. Néanmoins, ces éléments ne font pas partie des informations standards des produits. Il se peut que l'autorité adjudicatrice doive mettre en place un mode de calcul spécifique ou qu'elle identifie un autre moyen pour évaluer les produits proposés. Pour plus d'informations, voir le document sur les critères de l'Ecolabel de l'Union Européenne disponible sur : http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/pdf/all-purpose_cleaners/all_purpose_cleaners_en.pdf
- Examiner la **fréquence opportune** de nettoyage.

4 Principaux labels correspondants

	<p>L'Eco-label Européen</p> <p>Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires (Décision 2005/344/CE) Détergents pour lave-vaisselle (Décision 2003/31/CE) Détergents pour la vaisselle à la main (Décision 2005/342/CE) Détergents pour textiles (Décision 2003/200/CE)</p> <p>http://europa.eu.int/comm/environment/ecolabel/</p>
	<p>Eco-label Scandinave (Nordic Swan en anglais)</p> <p>Nettoyants universels • Produits nettoyants pour sanitaires Détergents pour lave-vaisselle • Détergents pour la vaisselle à la main Produits de protection des sols • Savons et shampooings Détergents pour textiles</p> <p>www.svanen.uu</p>
	<p>L'Eco-label allemand (Blue Angel en anglais)</p> <p>RAL UZ 70, Détergents pour textiles</p> <p>www.blauer-engel.de</p>
	<p>L'Eco-label autrichien</p> <p>UZ 19 Détergents pour la vaisselle à la main UZ 20 Détergents pour lave-vaisselle UZ 21 Détergents pour textiles UZ 30 Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires (identique à l'Eco-label de l'Union Européenne)</p> <p>www.umweltzeichen.at</p>
	<p>L'Eco-label du Programme de Choix Environnemental Canada</p> <p>Nettoyants universels Produits nettoyants industriels et commerciaux</p> <p>www.terrachoice.ca</p>
	<p>L'Eco-label (Green Seal en anglais)</p> <p>Nettoyants pour les mains (GS-41)</p> <p>Nettoyants Industriels : Nettoyants universels (GS-37) • Agents blanchisseurs de linge en poudre (GC-11) Produits nettoyants des vitres (GS-37) • Produits de protection des sols (GS-40)</p> <p>www.greenseal.org</p>