



## MARCHE PUBLIC DE PRODUITS ET ACCESSOIRES D'ENTRETIEN ET DE FOURNITURES DE CUISINE

*L'expérience d'Actiris (Office régional bruxellois de l'emploi)*

Décidé à prendre un virage écologique, Actiris – l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi – a intégré des critères environnementaux dans son marché de produits et accessoires d'entretien et de fournitures de cuisine. En effet, l'entretien des bureaux influence la qualité de l'air intérieur, la santé des travailleurs et l'environnement. Les fournitures de cuisine ont également des impacts sur l'environnement : utilisation de ressources, production de déchets d'emballages, etc. Pour aborder ces changements, Actiris a adopté une méthode très progressive et a pris soin d'intégrer à la réflexion tous les acteurs concernés.

### UN PLAN DE GESTION QUI INTEGRE DES OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX

Dans son plan de gestion 2013-2017, « Actiris s'engage à mettre en œuvre une gestion efficiente et responsable des deniers publics tout en faisant la promotion en son sein d'une culture de gestion durable, environnementale et sociétale, notamment dans ses investissements, dans sa gestion des ressources et dans son approche de la mobilité du personnel. ». Dans le cadre de ce plan, Actiris a signé la charte du label «Entreprise écodynamique». Celle-ci l'engage à introduire un dossier de candidature au label dans les deux ans.

Par ailleurs, en tant qu'organisme d'intérêt public, Actiris est tenu de mettre en place une politique d'achats durables pour les marchés publics de fournitures et de services. La circulaire du 5 février 2009 impose également la nomination d'une personne responsable de la mise en œuvre et du contrôle de la gestion des achats. L'engagement, depuis début 2013, de cette personne facilite la prise en compte de critères environnementaux.

### PREPARER LE MARCHE AVEC LES ACTEURS CONCERNES

Avant de lancer ce marché, un groupe de travail a été mis en place. Il était constitué de la responsable de l'équipe nettoyage, des gestionnaires des commandes et du responsable de la cellule marché publics et économet. L'objectif de ce groupe était de passer en revue les stocks, d'évaluer les besoins et d'identifier les produits pour lesquels une alternative écologique était envisageable. Pour les produits d'entretien, les alternatives devaient tenir compte du coût mais également être acceptées par l'équipe de nettoyage. C'est sur base de ce travail en amont que le cahier des charges a ensuite été rédigé.



### EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES ET CAHIER DES CHARGES

Des cinq lots qui constituaient le marché, quatre concernaient les produits et accessoires d'entretien et un les fournitures de cuisine et cafétéria. Les exigences environnementales minimales concernaient uniquement le lot des produits d'entretien écologiques. Dans ce lot, près de la moitié des produits repris devaient répondre à certaines caractéristiques environnementales.





## INFOS FICHES

### Au niveau des critères techniques, le cahier des charges imposait :

- des critères relatifs à l'étiquetage. Le produit devait reprendre des instructions de dosage claires et compréhensibles ainsi qu'un mode d'emploi permettant une utilisation du produit respectueuse de l'environnement.
- des critères relatifs à la formation du personnel. Le soumissionnaire devait proposer une formation du personnel d'entretien à l'usage des produits (dont le dosage). Cette formation devait aussi aborder l'impact sur l'environnement. Quatre heures de formation étaient imposées et destinées aux techniciens de surface et aux deux responsables.
- des critères relatifs à la composition des produits d'entretien.
  - Les nettoyeurs (universels, sanitaires et pour vitres) et détergents vaisselle (main) ne devaient contenir aucun ingrédient cancérigène, sensibilisant, toxique pour la reproduction et les organismes aquatiques, dangereux pour la couche d'ozone ou libérant des gaz toxiques au contact avec un acide (dans une limite de 0,01% du poids final). Les produits ne devaient pas non plus contenir de phosphore, (au-delà de certaines limites) ou de biocides classés comme nocifs pour les organismes aquatiques.
  - Le savon écologique ne devait contenir aucun ingrédient classé en tant que substance cancérigène, mutagène ou toxique pour la reproduction.



Au niveau du lot de fournitures pour la cuisine et la cafétéria, le caractère respectueux de l'environnement concernait les variantes. Celles-ci étaient obligatoires.

### Au niveau des critères d'attribution

Les critères environnementaux concernaient l'ensemble des 5 lots et étaient pondérés à 25 points. Le soumissionnaire devait justifier de la réponse à ces critères dans le bordereau annexé au cahier des charges : éventuel label écologique du/des produit(s), pourcentage de matières premières renouvelables, proportion de matières premières issues de la pétrochimie.

### Lecture plus aisée des critères environnementaux

Si les caractéristiques environnementales sont reprises, comme c'est le cas ici, dans un bordereau annexé, il peut être utile de les mentionner clairement au niveau du cahier des charges. Les exigences minimales seront, dès lors, rappelées au niveau des critères techniques. Celles intervenant dans l'évaluation seront, elles, reprises au niveau des critères d'attribution. Cela permet d'éviter au soumissionnaire de confondre les deux.

## ATTRIBUTION ET EXECUTION DU MARCHÉ

Comme il s'agissait d'une procédure négociée sans publicité, le cahier des charges a été envoyé à cinq sociétés. Actiris souhaitait conclure un accord-cadre avec les trois soumissionnaires ayant remis la meilleure offre en regard des critères d'attribution. Cet objectif n'a pu être atteint. Malgré le fait qu'il existe actuellement une réelle offre en matière de produits d'entretien respectueux de l'environnement, un seul soumissionnaire a finalement remis offre. Une meilleure analyse du marché et un contact préalable avec les fournisseurs auraient probablement permis de recevoir plus d'offres et de faire ainsi jouer la concurrence.

Les responsables achats mettent également en évidence le fait qu'en dehors des labels, il n'est pas facile de vérifier le respect des critères environnementaux. Il existe toutefois de nombreux produits d'entretien professionnels portant au moins l'écocert européen.

Avant l'attribution du marché, les produits d'entretien écologiques proposés ont pu être testés par le personnel de nettoyage ainsi que par l'économat.



Une formation du personnel d'entretien à l'usage des produits (dont le dosage) et à leur impact sur l'environnement était également imposée dans les conditions du marché.

## LES VARIANTES POUR Y ALLER PAS A PAS



Si la volonté d'Actiris est résolument de prendre un virage écologique, elle souhaite également y aller progressivement. Cette politique des petits pas concerne non seulement les fournisseurs et les acheteurs mais également les employés. Pour l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi, il est essentiel de laisser à chacun le temps de s'adapter. C'est la raison pour laquelle Actiris a demandé aux soumissionnaires de proposer une variante pour tous les produits du lot « cuisine et cafétéria ». Cela a permis de remplacer, petit à petit, les gobelets et les touillettes en plastique par des gobelets en carton et touillettes en bois. Ce changement a été progressif. Pour les gobelets il a d'abord débuté par leur remplacement aux fontaines, ensuite sur les chariots utilisés pour la distribution des boissons aux étages puis sur tout le site.

Les délais de livraison de ces nouveaux articles sont cependant plus longs, leur disponibilité rapide pose donc problème.

## UN COUT PLUTOT STABLE

Le montant de l'offre remise n'était pas supérieur au marché précédent. Pour certains produits, il existait une différence de prix mais celle-ci était marginale et variable d'un produit à l'autre.

## ADAPTATIONS ET PERSPECTIVES

Actuellement, le remplacement de certains produits par des produits écologiques est un premier pas. Mais Actiris est conscient qu'il est possible d'aller plus loin en cherchant des alternatives plus respectueuses de l'environnement pour d'autres produits et en supprimant les articles générateurs de déchets. Gobelets, couverts ou encore touillettes jetables pourraient être remplacées par de la vaisselle réutilisable. Cela demande toutefois de modifier son organisation. Un changement d'attitude est également indispensable. Dans les pratiques du personnel d'entretien, la notion de propreté est encore fort associée à l'utilisation de javel.

Par ailleurs, le personnel de nettoyage ne s'occupe que partiellement de l'entretien des bureaux. L'essentiel des impacts liés au nettoyage se situe donc dans le cadre du marché de service. Actiris compte, pour le renouvellement de celui-ci, intégrer des exigences environnementales.

Des indicateurs reprenant des données de consommation ou encore un inventaire des types d'achats réalisés sont également des outils dont pourrait se doter Actiris. Ceux-ci pourraient l'aider à aller plus loin dans la démarche et à se fixer des objectifs réalistes et progressifs. Une prospection plus large auprès des fournisseurs est également à prévoir pour les prochains marchés. Elle permettrait non seulement de les informer du virage écologique que prend l'administration mais également d'obtenir plus d'offres et de faire jouer la concurrence.

**Type de marché :** marché de fournitures

**Mode de passation du marché :** procédure négociée sans publicité

**Durée du marché :** 12 mois

**Montant du marché :** 25 000 € HTVA

**Personne de contact :** Karim Chetioui, Responsable service économat et cellule écodurabilité, Direction Facilities

