

**Avis du Comité économique et social européen sur «la passation de marchés publics comme instrument pour créer de la valeur et de la dignité dans le travail dans les services de nettoyage et d'entretien»**

(avis d'initiative)

(2020/C 429/05)

Rapporteur: **Diego DUTTO**

Corapporteur: **Nicola KONSTANTINOU**

Décision de l'Assemblée plénière	20.2.2020
Base juridique	Article 32, paragraphe 2, du règlement intérieur Avis d'initiative
Compétence	Commission consultative des mutations industrielles (CCMI)
Adoption par la CCMI	2.9.2020
Adoption en session plénière	18.9.2020
Session plénière n°	554
Résultat du vote	192/7/18
(pour/contre/abstentions)	

## 1. Conclusions et recommandations

1.1. La Commission européenne, le Parlement européen et les États membres doivent mettre au point les instruments de soutien nécessaires pour favoriser le recours à une passation stratégique des marchés publics afin de faire avancer l'utilisation systématique de critères stratégiques durables, transparents, ambitieux et applicables visant à garantir des normes sociales et de qualité plus élevées dans le cadre des marchés publics.

1.2. Pour garantir que les services de nettoyage soient axés sur la qualité et non sur le prix, il y a lieu de respecter le principe de transparence tant pour le client que pour le contractant. Il convient de définir et d'énumérer en détail les spécifications du contrat, notamment pour ce qui est de la fréquence, du temps, de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail et des coûts financiers du nettoyage<sup>(1)</sup>. Afin d'évaluer la qualité des services de nettoyage fournis, il est essentiel de vérifier l'application de ces critères tout au long de la durée de validité du contrat.

1.3. Comme le prévoit la recommandation de la Commission du 3 octobre 2017<sup>(2)</sup>, il convient d'associer les partenaires sociaux à la formation et à la professionnalisation des acheteurs publics.

1.4. La Commission européenne et les États membres devraient prendre l'initiative afin de lutter contre le travail non déclaré et d'améliorer encore les conditions d'emploi dans le secteur du nettoyage. Renforcer la réglementation adéquate et les mécanismes de contrôle de son application, tels que les critères de rémunération et la négociation collective sectorielle, peut contribuer à une concurrence loyale, des normes sociales plus élevées et des emplois de qualité.

1.5. Le CESE demande à la Commission européenne, au Parlement européen, aux États membres et aux collectivités régionales et locales de recourir aux services de nettoyage de jour pour tous leurs marchés publics, lorsque cela est possible.

1.6. Il est possible de parvenir à assurer une concurrence équitable en s'attachant aux aspects de qualité et au respect de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne ainsi que des règles nationales concernant la possibilité de faire du respect des conventions collectives une condition de l'attribution des marchés publics. Les États membres, en concertation avec les partenaires sociaux et conformément aux pratiques nationales, devraient promouvoir la couverture des conventions collectives au sein de l'industrie nationale du nettoyage au niveau sectoriel et veiller à ce qu'elles soient appliquées.

<sup>(1)</sup> <http://www.europecleaningjournal.com/magazine/articles/latest-news/managing-quality-in-german-contract-cleaning> (en anglais).

<sup>(2)</sup> Recommandation (UE) 2017/1805 de la Commission (JO L 259 du 7.10.2017, p. 28): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H1805&from=FR>.

1.7. La main-d'œuvre du secteur est principalement composée de femmes et de ressortissants de pays tiers. Dès lors, il se peut qu'elle soit plus directement concernée par les politiques d'achat des administrations publiques. Par conséquent, le CESE estime qu'en plus des conventions collectives, il convient de mettre en place des garanties supplémentaires afin de respecter les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement des travailleurs. Le CESE suggère que, dans les critères d'attribution des marchés publics, des points supplémentaires soient accordés pour récompenser les formes d'intégration et d'aide telles que les formations spécialisées, les services d'aide familiale — soutien après les cours à l'intention des mineurs, par exemple — et d'autres mesures à caractère social offertes par les entreprises.

1.8. Lors de la révision des directives de l'Union de 2014 sur la passation des marchés publics, le CESE recommande de faire apparaître hors du champ de la concurrence sur les composantes de la formation des prix les coûts de la sécurité et de la formation obligatoires, en tant qu'élément incompressible et vérifiable de la ventilation des coûts qui composent l'offre.

1.9. Le CESE recommande de respecter, tout au long de la cascade de contrats de sous-traitance et de l'exécution des contrats, les exigences de durabilité, les droits des travailleurs et les conventions collectives d'application générale, en engageant la responsabilité du pouvoir adjudicateur, du principal contractant et de ses sous-traitants à l'égard de chacun de ses partenaires contractuels immédiats.

1.10. Le CESE demande aux États membres qui ne l'auraient pas encore fait d'accorder une attention particulière au respect de toutes les obligations statutaires et contractuelles et des aspects de sécurité et de santé au travail, ainsi qu'à leur contrôle dans les faits, concernant les aspects sociaux, environnementaux et de durabilité au cours de la phase d'exécution des marchés publics dans le secteur du nettoyage.

1.11. Au vu des obligations qui incombent aux États membres, aux pouvoirs adjudicateurs et à la Commission en vertu des articles 83 à 85 de la directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup>, le CESE demande à tous ces organismes publics de rendre publiques sans plus tarder les données dont ils disposent, en veillant en particulier à faire connaître les critères de l'attribution des marchés de nettoyage, ainsi que la pondération relative desdits critères. La Commission européenne est invitée à soutenir financièrement les projets de suivi et les travaux de recherche menés par les partenaires sociaux du secteur sur la question des marchés publics dans les services de nettoyage et d'entretien.

1.12. La Commission européenne devrait renforcer l'architecture législative et la capacité de négociation des partenaires sociaux au niveau national, en prévoyant notamment d'allouer des financements au titre du renforcement des capacités notamment dans les pays de l'Europe du Sud-Est et de l'Europe centrale et orientale <sup>(4)</sup>.

1.13. Le CESE recommande que, lors de leur révision, les directives européennes de 2014 sur la passation des marchés publics, pour des services à forte intensité de main-d'œuvre tels que les services de nettoyage, invitent ou obligent les États membres à exclure le recours au critère du prix le plus bas lors de l'attribution d'un contrat, à établir un plafond de 30 % pour la note attribuée au prix par rapport à la note attribuée à la qualité et à garantir, par la voie de clauses sociales spécifiques, la stabilité de l'emploi du personnel employé au titre de l'offre, de manière certes conforme à la directive 2001/23/CE <sup>(5)</sup> (sur le maintien des droits des travailleurs en cas de transfert d'entreprises) et telle qu'interprétée par la jurisprudence de l'Union, adaptée aux modalités du travail de l'entreprise et conforme à la négociation collective.

1.14. Le CESE demande aux pouvoirs adjudicateurs d'utiliser leurs propres estimations de coûts pour les services de nettoyage, en consultant des outils sectoriels spécialisés tels que le guide «Choisir le mieux disant» et des exemples nationaux pour évaluer correctement le marché du secteur, ainsi qu'en réservant une partie de ces services aux marchés réservés prévus par l'article 20 de la directive 2014/24/UE, tel que transposé par les États membres dans leurs propres codes des marchés publics.

1.15. La Commission européenne devrait encourager les États membres à lancer un processus d'accréditation ou un système de qualification pour les contractants qui entendent participer aux marchés publics de nettoyage. Il convient qu'un comité d'évaluation supervise ce processus, qui se composerait d'un certain nombre de parties prenantes, dont les syndicats et un représentant des contractants du secteur.

1.16. Sachant que le risque de COVID-19 persiste, le risque de contagion du fait du coronavirus ou de tout autre pathogène similaire requiert une protection des travailleurs et du public. Le CESE recommande à la Commission et aux États membres d'élaborer, avec l'aide des partenaires sociaux, des protocoles contraignants en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail.

1.17. Le CESE demande en outre aux États membres d'agir et de dialoguer avec les partenaires sociaux afin de débattre de solutions temporaires concrètes afin de revenir rapidement à des pratiques équitables et axées sur la qualité en matière de marchés publics.

<sup>(3)</sup> JO L 94 du 28.3.2014, p. 65.

<sup>(4)</sup> Rapport d'Eurofound: <https://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2019/representativeness-of-the-european-social-partner-organisations-industrial-cleaning-sector>.

<sup>(5)</sup> Directive 2001/23/CE du Conseil (JO L 82 du 22.3.2001, p. 16).

1.18. À la lumière de la crise de la COVID-19, le CESE recommande que les États membres fassent progresser la formation et la professionnalisation du personnel de nettoyage. Il convient de dégager des ressources financières de manière à permettre aux pouvoirs publics et aux entreprises contractantes d'investir dans la formation et les compétences. Il convient d'encourager les travailleurs employés dans les services de nettoyage et d'assainissement à acquérir des qualifications professionnelles, posant ainsi les bases d'une amélioration des possibilités d'emploi pour les personnes vulnérables.

1.19. Le CESE plaide pour que les institutions de l'Union, les États membres et les collectivités locales et régionales adoptent une approche globale de l'acquisition de services de nettoyage. Une telle approche ne vise pas à trouver un compromis entre conditions environnementales et conditions de travail, mais elle fait progresser la cohésion sociale, les normes du travail, l'égalité entre les hommes et les femmes et les objectifs environnementaux avancés par le pacte vert de la Commission européenne.

## 2. Observations générales

2.1. Le présent avis vise principalement à formuler des recommandations en vue d'utiliser la passation de marchés publics pour renforcer l'emploi de bonne qualité et la dignité au travail dans les services de nettoyage et d'entretien.

2.2. Nombre de ces recommandations ont une portée générale et peuvent s'appliquer à l'ensemble des secteurs de l'économie. C'est tout particulièrement le cas des secteurs des services à forte intensité de main-d'œuvre, tels que la sécurité privée et la restauration.

## 3. Historique et contexte

3.1. «Chaque année, au sein de l'Union européenne, plus de 250 000 collectivités publiques de l'UE dépensent quelque 14 % du produit intérieur brut (soit environ 2 000 milliards d'EUR par an) pour acheter des services, des travaux et des fournitures»<sup>(6)</sup>. Les services, tels que ceux de nettoyage, constituent la partie principale de ces marchés publics. En 2017, la valeur des contrats attribués pour des services a ainsi atteint 250 milliards d'EUR<sup>(7)</sup>.

3.2. Les marchés publics peuvent appuyer l'investissement dans l'économie réelle, favoriser et créer des emplois de qualité et promouvoir l'inclusion et de meilleures conditions pour les personnes handicapées et les personnes défavorisées telles que les travailleurs migrants<sup>(8)</sup>. Ils peuvent également encourager la demande de produits innovants, poursuivre des objectifs de politique industrielle et promouvoir la transition vers une économie circulaire efficace sur le plan des ressources et des énergies<sup>(9)</sup>.

3.3. Pour ce qui est de la directive 2014/24/UE de l'Union européenne sur la passation des marchés publics, le recours à «l'offre économiquement la plus avantageuse» devrait intégrer tous les critères stratégiques visés au paragraphe 3.2 ci-avant. Étant donné que les règles demeurent vagues, la majorité des marchés publics continuent d'être attribués au moins offrant, parfois même à une offre anormalement basse<sup>(10)</sup>.

3.4. Les directives sur la passation des marchés publics ne sont pas actuellement exploitées à leur plein potentiel, et leur application varie considérablement d'un État membre à l'autre. De ce fait, une collectivité publique doit décider de ses priorités<sup>(11)</sup>.

3.5. Il s'agit d'une question de nature avant tout politique et accessoirement technique. La décision relative à la nature des services que l'on souhaite acquérir et aux critères qu'il convient d'utiliser pour ce faire, ainsi qu'à leur pondération relative, constitue un élément du processus de prise de décision politique. De telles décisions posent le cadre et les paramètres fondamentaux qui président à la procédure d'attribution. Omettre de prendre en compte les droits des travailleurs et les droits environnementaux et sociaux créerait des conditions de concurrence inégales.

## 4. La crise de la COVID-19, l'industrie des services de nettoyage et les marchés publics

4.1. La pandémie de COVID-19 a mis en relief la valeur fondamentale que revêt le travail des agents de nettoyage en tant que bien commun. Les entreprises contractantes doivent satisfaire à des exigences de qualifications, d'efficacité et de spécialisation. Dans leur déclaration commune du 22 avril 2020, les partenaires sociaux de l'UE que sont la Fédération européenne du nettoyage industriel (FENI) et UNI Europa mettent en relief le rôle crucial de l'industrie du nettoyage et de ses travailleurs dans la prévention de la propagation du virus<sup>(12)</sup>.

<sup>(6)</sup> [https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement\\_fr](https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement_fr)

<sup>(7)</sup> [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/631048/IPOL\\_STU\(2018\)631048\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/631048/IPOL_STU(2018)631048_EN.pdf), p. 14 (en anglais).

<sup>(8)</sup> [https://ec.europa.eu/info/policies/public-procurement/support-tools-public-buyers/social-procurement\\_fr](https://ec.europa.eu/info/policies/public-procurement/support-tools-public-buyers/social-procurement_fr)

<sup>(9)</sup> La Commission fournit un jeu d'outils pour aider les acheteurs publics, qui s'attachent à l'ensemble des aspects qu'il convient de prendre en considération dans le cadre des marchés publics, et non pas uniquement à ceux de ces derniers qui revêtent un caractère social: [https://ec.europa.eu/info/policies/public-procurement/support-tools-public-buyers\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/public-procurement/support-tools-public-buyers_en)

<sup>(10)</sup> L'article 69 de la directive de l'UE de 2014 sur la passation des marchés publics traite de cette question.

<sup>(11)</sup> Prassl, J., *The Future of EU Labour Law* («L'avenir du droit du travail de l'Union»).

<sup>(12)</sup> Déclaration commune sur l'impact de la COVID-19 sur le secteur des services de nettoyage et d'entretien et sur les mesures nécessaires pour le protéger, <https://www.uni-europa.org/2020/04/22/joint-statement-on-the-covid-19-impact-to-the-industrial-cleaning-and-facility-services-sector-and-the-necessary-measures-to-protect-it/> (en anglais).

4.2. En 2018, 4,11 millions de travailleurs œuvraient dans le secteur du nettoyage dans l'Union européenne au sein de 283 506 entreprises. Depuis le milieu des années 2010, ce secteur enregistre une augmentation constante de son chiffre d'affaires. Dans le même temps, le chiffre d'affaires par entreprise a atteint 393 000 EUR en 2017. Selon la FENI, «le chiffre d'affaires moyen par travailleur a atteint près de 30 000 EUR». Le chiffre d'affaires par salarié s'élève à 27 400 EUR et les travailleurs perçoivent un salaire annuel moyen de 12 200 EUR. Une grande partie de la main-d'œuvre de l'industrie européenne du nettoyage travaille à temps partiel. En outre, dans un secteur à forte intensité de main-d'œuvre comme celui-là, les marges des entreprises ne dépassent pas 3 %. Les entreprises contractantes ont supporté des dépenses supplémentaires en raison de la pandémie de COVID-19, du fait de la nécessité de protéger à la fois les intérêts de leurs clients et leurs travailleurs. Parmi ces travailleurs, la proportion de travailleurs à temps partiel, de femmes et d'immigrés est particulièrement élevée. Celle des femmes est systématiquement supérieure à 50 % (sauf au Danemark) et atteint des sommets de plus de 80 % en Lituanie, au Luxembourg, au Portugal et au Royaume-Uni <sup>(13)</sup>. Dans toute l'UE, 30 % des agents de nettoyage sont des immigrés (60 % en Belgique).

4.3. Les barrières à l'entrée sur le marché des services de nettoyage et d'entretien sont faibles, voire inexistantes. Les services de nettoyage affichent une forte intensité de main-d'œuvre: le coût de cette dernière représente près de 80 % des revenus des entreprises, et les marges des prestataires de nettoyage sont très étroites. Par conséquent, les décisions d'achat des clients, qu'ils soient publics ou privés, entraînent une pression à la baisse des prix qui porte atteinte aux normes sociales et à la dignité des travaux de nettoyage.

4.4. Au cours de la crise de la COVID-19 et dans son sillage, les services de nettoyage et d'entretien ne peuvent continuer de garantir la valeur et la dignité des normes élevées d'emploi de qualité que si leurs travailleurs sont suffisamment qualifiés et disposent des équipements techniques adéquats et s'il existe une définition claire des droits et obligations des employeurs et des travailleurs. Cette exigence pourrait obliger les pouvoirs publics à payer un prix plus élevé pour les services de nettoyage. En effet, en raison de la suspension des activités durant la crise de la COVID-19, de nombreux prestataires de services ont été confrontés à de graves problèmes de trésorerie et ont supporté des coûts supplémentaires pour mettre en œuvre les mesures de santé et de sécurité requises pour protéger à la fois les travailleurs et les clients. Ces problèmes financiers sont exacerbés par les mauvaises pratiques contractuelles des acheteurs publics et privés. Afin d'aider les entreprises à continuer de garantir la santé et la sécurité de leurs agents de nettoyage ainsi que le maintien et l'amélioration de la qualité de leurs conditions d'emploi, le CESE invite les acheteurs publics et privés à garantir un retour rapide à des marchés publics efficaces, à des pratiques contractuelles équitables et à une meilleure prise en compte des critères de qualité <sup>(14)</sup>. Les agents de nettoyage travaillent souvent dans des conditions dangereuses et risquées susceptibles de mettre en danger leur santé <sup>(15)</sup>. Si certains travailleurs préfèrent travailler à temps partiel, d'autres souhaitent effectuer davantage d'heures ou travailler à temps plein. Toutefois, il peut parfois être difficile pour les employeurs de proposer des contrats à temps plein. En outre, malgré l'engagement des partenaires sociaux en faveur du nettoyage de jour, les services de nettoyage sont souvent fournis par des travailleurs qui travaillent seuls pendant la nuit. Cela est souvent dû aux besoins du client. De telles pratiques d'emploi contribuent à l'invisibilité persistante <sup>(16)</sup> du travail des agents de nettoyage, à sa dévalorisation et à l'absence de sa reconnaissance <sup>(17)</sup>. Malheureusement, des contrats «zéro heure» existent encore dans certains États membres. Les pouvoirs publics ont une responsabilité dans la mesure où ce sont eux qui continuent de gérer les contrats, d'en assurer le suivi et d'en évaluer la qualité. L'objectif devrait être d'offrir aux travailleurs davantage de possibilités de travailler durant la journée en une seule équipe et d'être employés au titre de contrats à plein temps pour améliorer leur qualité de vie.

4.5. Faire du prix le plus bas l'unique critère d'attribution des marchés publics sape la prestation d'un service de qualité et contribue à détériorer les conditions de travail, à écorner (réduire) la qualité et à économiser (moindre effort) <sup>(18)</sup>. Étant donné que le nettoyage est une tâche hétérogène qu'il est de surcroît malaisé de quantifier, il est difficile d'évaluer sa qualité au cours du processus et par la suite. C'est pourquoi il importe de fonder la qualité sur les résultats et sur l'ensemble du cycle de vie plutôt que sur le processus.

4.6. L'expression «prix le plus bas» a disparu du texte des directives 2014/24/UE, mais l'attribution sur la base du seul prix est autorisée (article 67, paragraphe 2, dernier alinéa). Cela signifie que certains pouvoirs adjudicateurs continuent d'attribuer les contrats à l'offre la plus basse, voire même parfois à des «offres anormalement basses». Les pays qui entendent recourir au critère de l'offre économiquement la plus avantageuse pour les services à forte intensité de main d'œuvre devront franchir une étape supplémentaire, en orientant leurs administrations vers une utilisation efficace de ce critère en

<sup>(13)</sup> Eurofound, *Representativeness Study for the Industrial Cleaning Sector* (Étude sur la représentativité dans le secteur du nettoyage industriel), p. 19, 2019: [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef19012en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19012en.pdf)

<sup>(14)</sup> [http://servicealliance.eu/wp-content/uploads/2020/05/EBSA-Statement\\_Contracting-recommendations-during-COVID\\_13-5-2020.pdf](http://servicealliance.eu/wp-content/uploads/2020/05/EBSA-Statement_Contracting-recommendations-during-COVID_13-5-2020.pdf)

<sup>(15)</sup> Bergfeld, M., *The Insanity of Making Sick People work* («De la folie de vouloir faire travailler des personnes malades»), Jacobin Magazine, 2020: <https://jacobinmag.com/2020/03/coronavirus-workers-rights-health-care-cleaners-gig-economy>

<sup>(16)</sup> Bergfeld, M., Ylitalo, J., *Putting Europe's invisible precariat in the spotlight* («Faire sortir de l'ombre le travail précaire en Europe»), Social Europe, 18 avril 2019, <https://www.socialeurope.eu/europes-invisible-precariat>

<sup>(17)</sup> *When Creativity Meets Value Creation. A Case Study on Daytime Cleaning* («La créativité à la rencontre de la création de valeur: une étude de cas sur le nettoyage de jour»), *Ergonomics and Human Factors in Manufacturing, Agriculture, Building and Construction*, volume VIII, Sustaina.

<sup>(18)</sup> *Evidence from Public Administration Review*, vol. 79, n° 2, pp. 193-202.

déterminant un plafond concernant le poids attribué au prix et en utilisant des formules qui n'accroissent pas les différences de prix entre les offres. À cette fin, une formation spécifique pour la professionnalisation des responsables des marchés publics s'impose. En outre, le prochain réexamen de ces directives devrait prévoir l'instauration de règles obligatoires pour ce qui est: a) de mettre en évidence d'éventuelles «offres anormalement basses» en établissant une obligation de vérification lorsque l'offre la moins-disante est 20 % plus basse que l'offre immédiatement supérieure; b) de vérifier de manière approfondie si le soumissionnaire a des motifs objectifs et plausibles étayant son offre basse; c) d'exclure de telles offres si le soumissionnaire ne fait pas connaître ses motifs.

4.7. Aussi la crise constitue-t-elle une occasion pour les entreprises de nettoyage et pour leurs travailleurs d'affirmer auprès du public et de leurs clients directs la valeur et l'importance fondamentale des activités de nettoyage. Le guide «Choisir le mieux disant»<sup>(19)</sup> mis au point en 2017 par les partenaires sociaux du secteur du nettoyage dans l'Union européenne est susceptible d'inciter les organisations publiques et privées à attribuer des contrats de services de nettoyage à des offres qui proposent le mieux disant. Certains partenaires sociaux nationaux ont conçu des instruments similaires.

4.8. La numérisation engendre des possibilités et des problèmes pour les travailleurs peu qualifiés de ce secteur, et les partenaires sociaux de l'UE estiment qu'il est possible d'utiliser les technologies pour renforcer la reconnaissance de la valeur du travail des employés du secteur, l'importance du nettoyage de manière générale, et apporter une valeur supplémentaire pour les acheteurs de services de nettoyage<sup>(20)</sup>. Le projet «SK-Clean» de la FENI cartographiera les mutations des besoins en compétences du secteur et se muera en outil visant à œuvrer en faveur d'une plus grande professionnalisation des agents de nettoyage<sup>(21)</sup>.

4.9. Le nouveau contexte suscité par l'urgence causée par la COVID-19 exige que les autorités compétentes assurent la diffusion d'informations sur la manière d'utiliser les équipements de protection individuelle, ainsi que la fourniture d'un tel équipement approprié pour protéger les travailleurs et les personnes. Il est besoin de soutenir financièrement les entreprises pour couvrir l'augmentation des coûts supplémentaires encourus afin de prendre des mesures organisationnelles, d'évaluer et d'analyser les risques et de distribuer des équipements de protection individuelle à leurs travailleurs<sup>(22)</sup>. Dans le même temps, il est essentiel que les entreprises contractantes investissent afin de pouvoir offrir à leurs clients des solutions de nettoyage qui soient novatrices et plus efficaces parce qu'elles s'appuient sur les travaux de recherche en chimie et en biologie.

## 5. Marchés publics et pacte vert

5.1. Le pacte vert pose qu'il est possible d'utiliser les marchés publics pour réduire les émissions de carbone. Toutefois, une approche globale s'impose.

5.2. Le secteur du nettoyage peut contribuer à une transition écologique et à une économie circulaire grâce à labels écologiques pour des produits de nettoyage, des savons, du papier hygiénique, des serviettes en papier respectueux de l'environnement, ainsi qu'à un tri correct des déchets. Il s'agit là aussi de l'objectif que poursuivent les labels écologiques pour les services de nettoyage<sup>(23)</sup> et les produits de nettoyage<sup>(24)</sup>, même si dans la pratique, leur efficacité n'apparaît pas de manière évidente. Un refus du client de recourir à des produits et des procédures écologiques peut entraîner une augmentation des prix, qui créerait une pression accrue sur toutes les composantes des coûts. Une telle démarche pourrait également conduire à détériorer les conditions sociales, de travail et de sécurité et de santé sur le lieu de travail. En outre, tout ceci pourrait mener à restreindre davantage encore l'accès des PME aux débouchés que leur offrent les marchés publics<sup>(25)</sup>. Voilà pourquoi il s'impose d'adopter une approche globale en matière de passation des marchés publics.

5.3. Les travaux de recherche laissent à penser que les critères environnementaux sont trop faibles pour inciter réellement les fournisseurs à entreprendre des changements<sup>(26)</sup>. Les contractants privés de services qui s'engagent en faveur de l'environnement sont dissuadés de faire valoir pleinement leur potentiel si les pouvoirs adjudicateurs ne sont pas disposés à payer les coûts supplémentaires correspondants. Il s'impose donc de professionnaliser plus avant les acheteurs.

<sup>(19)</sup> <http://www.cleaningbestvalue.eu/francais.html>

<sup>(20)</sup> Voir FENI: <https://www.efci.eu/wp-content/uploads/2019/02/Digital-transition-in-cleaning-industry-in-FR.pdf>, [https://www.efci.eu/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-29\\_Joint-statement-on-digitalisation-EFCI-UNI-Europa-29.10.2019.pdf](https://www.efci.eu/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-29_Joint-statement-on-digitalisation-EFCI-UNI-Europa-29.10.2019.pdf) et [https://www.efci.eu/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-29\\_Joint-statement-on-digitalisation-EFCI-UNI-Europa-29.10.2019.pdf](https://www.efci.eu/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-29_Joint-statement-on-digitalisation-EFCI-UNI-Europa-29.10.2019.pdf)

<sup>(21)</sup> Projet «SK-Clean».

<sup>(22)</sup> Déclaration de CoESS et d'UNI Europa, partenaires sociaux européens du secteur de la sécurité privée (en anglais): <https://www.uni-europa.org/2020/05/08/private-security-joint-declaration-ensuring-business-continuity-and-protection-of-workers-in-the-covid-19-pandemic/>

<sup>(23)</sup> [https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/Cleaning\\_Services\\_Factsheet\\_Final.pdf](https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/Cleaning_Services_Factsheet_Final.pdf) et <http://www.ecolabelindex.com/ecolabel/cleaning-industry-management-standard-cims>

<sup>(24)</sup> <http://www.ecolabelindex.com/ecolabels/?st=category,cleaning>

<sup>(25)</sup> Lundberg, S., Marklund, P.-O., *Influence of Green Public Procurement on Bids and Prices* (Les effets des marchés publics écologiques sur les offres et sur les prix), 2016, <https://www.nhh.no/globalassets/departments/business-and-management-science/seminars/2016-spring/120516.pdf>

<sup>(26)</sup> Lundberg, S., Marklund, P.-O., *Influence of Green Public Procurement on Bids and Prices* (Les effets des marchés publics écologiques sur les offres et sur les prix), 2016, <https://www.nhh.no/globalassets/departments/business-and-management-science/seminars/2016-spring/120516.pdf>



## 6. Considérations d'ordre social et de qualité dans les marchés publics

6.1. L'article 18, paragraphe 2, de la directive 2014/24/UE prévoit que «[l]es États membres prennent les mesures appropriées pour veiller à ce que, dans l'exécution des marchés publics, les opérateurs économiques se conforment aux obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail énumérées à l'annexe X».

6.2. Le guide «Acheter social» publié en octobre 2010 par la Commission européenne présente à l'intention des pouvoirs adjudicateurs diverses considérations sociales interdisant le travail forcé et le travail des enfants, imposant des mesures de santé et de sécurité sur le lieu de travail, des salaires minimum, des dispositions de sécurité sociale et plus généralement des conditions de travail décentes<sup>(27)</sup>. Comme chacune d'elles constitue une obligation légale, elle doit être respectée, qu'elle soit mentionnée ou non dans les clauses régissant l'exécution du contrat.

6.3. Le considérant 98 de la directive 2014/24/UE prévoit que les conditions d'exécution du marché pourraient également viser à favoriser la mise en œuvre de mesures destinées à promouvoir l'égalité des femmes et des hommes au travail et la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

6.4. Afin d'éviter que les soumissionnaires n'utilisent les coûts de la main-d'œuvre comme l'élément principal de la concurrence entre eux, chacun d'eux (y compris les sous-traitants) doit respecter des normes minimales posées au niveau local par la loi ou par des conventions collectives contraignantes et d'application générale pour ce qui est des coûts de la main-d'œuvre et des clauses types dans les marchés publics. Les conventions collectives sectorielles contraignantes et d'application générale garantissent des conditions de concurrence équitables.

6.5. Si des instruments tels que ce guide «Choisir le mieux disant» peuvent atténuer la pauvreté au travail et contribuer à la cohésion sociale dans les États membres de l'Union, ils ne renforcent pas les partenaires sociaux à l'échelon sectoriel ni ne contribuent à leur capacité à mettre en place des systèmes contraignants de négociation collective sectorielle. Les États membres, auxquels ressortit cette matière, devront renforcer les règles afin de faire valoir la négociation collective dans le domaine des marchés publics.

6.6. Les institutions publiques telles que les jardins d'enfants, les écoles, les maisons de soins et les hôpitaux, sont devenues des marques, qui disputent leur clientèle à d'autres institutions. Dans le cadre de cette concurrence, la «propreté» et la qualité du nettoyage sont donc vues comme un facteur de distinction, qui contribue directement à satisfaire les utilisateurs et à asseoir la compétitivité.

6.7. Ne pas retenir les considérations sociales ni celles de qualité dans les marchés publics a également des répercussions négatives sur le taux de rotation des travailleurs, ce qui constitue une triple perte pour les employeurs, les clients et les travailleurs<sup>(28)</sup>.

6.8. Favoriser l'éducation et la formation sur le lieu de travail permet d'assurer une qualité supérieure et les droits des travailleurs dans le cadre des marchés publics. L'enseignement et la formation professionnels, la certification et la reconnaissance officielle des qualifications contribuent à la reconnaissance du secteur. La reconnaissance de leur importance dans les procédures d'appel d'offres renforcerait leur valorisation et permettrait de mieux comprendre les coûts qu'ils génèrent pour les entreprises, qu'il est nécessaire de prendre suffisamment en compte à la fois dans le prix et dans les salaires. Ce sont les entreprises de nettoyage qui sont responsables de la formation de leurs travailleurs; accepter l'offre du moins disant, c'est courir le risque que les entreprises n'aient pas les moyens d'investir dans la formation et la sécurité (ou pour ce qui est de l'équipement mécanique, dans l'innovation et la formation en rapport) au-delà du minimum qu'exige la loi.

Bruxelles, le 18 septembre 2020.

*Le président*  
*du Comité économique et social européen*  
Luca JAHIER

<sup>(27)</sup> «Acheter social» (note de bas de page 43), p. 47.

<sup>(28)</sup> *Market Exposure and the Labour Process: The Contradictory Dynamics in Managing Subcontracted Services Work* («Le processus de travail à l'épreuve du marché: les dynamiques contradictoires de la gestion de la main d'œuvre des services sous-traités»). RÉFÉRENCES.

## ANNEXE

Les amendements suivants, qui ont recueilli au moins un quart des suffrages exprimés, ont été rejetés au cours des débats:

*Paragraphe 1.10***Supprimer le paragraphe:**

~~Le CESE demande aux États membres d'accorder une attention particulière au respect de toutes les obligations statutaires et contractuelles, ainsi qu'à son contrôle dans les faits, concernant les aspects sociaux, environnementaux et de durabilité au cours de la phase d'exécution des marchés publics dans le secteur du nettoyage.~~

**Résultat du vote:**

Voix pour: 61

Voix contre: 105

Abstentions: 9

*Paragraphe 2.1***Modifier comme suit:**

~~Le présent avis vise principalement à formuler des recommandations en vue d'utiliser la passation de marchés publics pour renforcer l'emploi de bonne qualité et la dignité au travail dans les services de nettoyage et d'entretien.~~

**Résultat du vote:**

Voix pour: 61

Voix contre: 107

Abstentions: 9

*Paragraphe 4.3***Modifier comme suit:**

~~Les barrières à l'entrée sur le marché des services de nettoyage et d'entretien sont faibles, voire inexistantes. Les services de nettoyage affichent une forte intensité de main-d'œuvre: le coût de cette dernière représente près de 80 % des revenus des entreprises, et les marges des prestataires de nettoyage sont très étroites. Par conséquent, les décisions d'achat des clients, qu'ils soient publics ou privés, entraînent une pression à la baisse des prix qui porte atteinte aux normes sociales et à la dignité des travaux de nettoyage.~~

**Résultat du vote:**

Voix pour: 61

Voix contre: 108

Abstentions: 8