Public Works and Government Services Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Place Bonaventure, portail Sud-Est
800, rue de La Gauchetière Ouest
7 ième étage
Montréal
Québec
H5A 1L6
FAX pour soumissions: (514) 496-3822

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Place Bonaventure, portail Sud-Est
800, rue de La Gauchetière Ouest
7 ième étage
Montréal
Québec
H5A 1L6

Title - Sujet -LOI - Serv. nettoyage et entretien	
Solicitation No. - N° de l'invitation E6MON-10ENTM/B	**Date** 2012-01-18
Client Reference No. - N° de référence du client E6MON-10-ENTM	**GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG** PW-$MTC-875-11933
File No. - N° de dossier MTC-0-32480 (875)	**CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME**
Solicitation Closes - L'invitation prend fin **at - à 02:00 PM** **on - le 2017-01-03**	**Time Zone** **Fuseau horaire** Heure Normale du l'Est HNE
F.O.B. - F.A.B. **Plant-Usine:** ☐ **Destination:** ☑ **Other-Autre:** ☐	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Voir texte avis, See notice ..	**Buyer Id - Id de l'acheteur** mtc875
Telephone No. - N° de téléphone ( ) - ( )	**FAX No. - N° de FAX** (514) 496-3822

Destination - of Goods, Services, and Construction:
Destination - des biens, services et construction:

MINISTERE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA
Approv. - Unité 3
Place Bonaventure
800, rue de la Gauchetière Ouest
Potail Sud-est - 7e
MONTREAL
Québec
H5A 1L6
Canada

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée .	**Delivery Offered - Livraison proposée**

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur

Telephone No. - N°de téléphone
Facsimile No. - N° de télécopieur

Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print)
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)

Signature **Date**

Canada

Stratégie nationale en matière de services de nettoyage et d'entretien

Si vous avez des questions concernant cette stratégie, veuillez les envoyer à l'adresse suivante:

EntretienMenager.JanitorialServices@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Public Works and Government Services Canada

Canada

Respect ◆ Intégrité ◆ Excellence ◆ Leadership

Au service du GOUVERNEMENT, au service des CANADIENS.

Stratégie nationale en matière de services de nettoyage et d'entretien

Novembre 2011

www.tpsgc-pwgsc.gc.ca

Stratégie nationale en matière de services de nettoyage et d'entretien

Novembre 2011

Table des matières

Page

1. Sommaire 3
2. Recours à des catégories uniformes pour l'ensemble des régions 5
3. Utilisation de marchés comme principaux instruments d'achat 6
4. Meilleure définition des types de besoins 7
5. Recours à des méthodes uniformes en matière de demande de soumissions 8
6. Élimination de la garantie financière dans la proposition 8
7. Simplification des exigences relatives à la garantie financière contractuelle 8
8. Planification avancée et communication des exigences relatives à la sécurité 9
9. Recours stratégique aux inspections des lieux 9
10. Méthodes d'évaluation des propositions et de sélection des fournisseurs 10
11. Normalisation de la base et des modalités de paiement 11
12. Intégration d'une clause d'établissement du coût pour la modification des marchés 12
13. Utilisation uniforme des instructions uniformisées et des conditions générales 13
14. Normalisation de la durée du marché 13
15. Clause d'indexation pour les besoins d'une durée supérieure à trois ans 14
16. Encourager l'utilisation des produits écologiques et l'uniformisation des pratiques connexes 15
17. Utilisation de normes minimales de nettoyage uniformes 16
18. Inspection de l'exécution des tâches 17
19. Normalisation des exigences en matière d'attestation et d'assurance 17
20. Relevé clair des jours fériés 18

Annexe A – Exemple d'un formulaire d'autorisation de tâches TPSGC 572 19

Annexe B – Normes minimales de nettoyage pour les besoins en services de nettoyage et d'entretien 22

Annexe C – Considérations environnementales pour les services de nettoyage et d'entretien 27

Annexe D – Lignes directrices pour l'intégration de l'approvisionnement écologique aux marchés de services de nettoyage et d'entretien 31

1. Sommaire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a entrepris un examen de la façon dont il se procure des services de nettoyage et d'entretien pour le compte des ministères clients. Cet examen a permis de relever des problèmes concernant l'uniformité du processus et des résultats ainsi que des domaines devant produire de meilleurs résultats pour les ministères clients, les fournisseurs actuels et potentiels et la population canadienne.

La présente Stratégie nationale en matière de services de nettoyage et d'entretien constitue une synthèse des exigences des clients et des fournisseurs et vise à garantir que l'orientation de TPSGC répond aux besoins du client ou les dépasse et permet aux fournisseurs de concurrencer pour obtenir des marchés du gouvernement.

Le gouvernement du Canada parviendra à :

- augmenter et faciliter de manière importante l'accès des fournisseurs aux marchés avec le gouvernement;
- améliorer les services fournis aux clients et les rendre plus uniformes;
- expliquer publiquement de façon claire la façon dont l'acquisition des services de nettoyage et d'entretien de TPSGC est gérée;
- rendre le processus plus transparent et plus responsable;
- travailler avec les clients sur le plan national et améliorer les répercussions sur l'environnement.

Portée

La Stratégie porte sur l'acquisition de services de nettoyage et d'entretien par TPSGC pour le compte des ministères du gouvernement au Canada, pour toutes les valeurs de transactions. Elle porte uniquement sur les contrats de services de nettoyage et d'entretien attribués par les autorités contractantes de TPSGC.

Elle exclue les services suivants :

- Services d'homme à tout faire;
- Services de collecte des déchets et des poubelles;
- Services de désinfection et d'extermination;
- Services d'aménagement du paysage et services horticoles;
- Services d'entretien des pelouses et des jardins;
- Services d'entretien paysagiste;
- Nettoyage des moquettes, des rideaux et des tapisseries;
- Services d'aménagement paysager intérieur;
- Service de chasse-neige et de déneigement – toits;
- Nettoyage des vitres extérieures;
- Nettoyage du système de conduit d'évacuation;
- Services de reprise après sinistre comme la réparation de dommages causés par l'eau ou le feu, le nettoyage des fuites ou des déversements d'huile ou l'élimination des odeurs, etc.

* La vidange des petites poubelles de bureau fait partie de la Stratégie.

L’achat de ces services qui ne sont pas compris se fait par l’intermédiaire d’accords distincts qui ne sont pas régis par la Stratégie. Ces services ne doivent être ni combinés ni regroupés en marchés dans le cadre avec les services inclus et régis par la Stratégie.

Sommaire de l’analyse

L'élaboration de la Stratégie repose sur l'analyse de données, notamment sur le marché, les dépenses, la demande, les fournisseurs et les pratiques d’approvisionnement actuelles. Les lois, les règlements et les politiques applicables ont également été examinés. L'analyse entreprise par les autorités contractantes, avec l’aide du Bureau des petites et moyennes entreprises (BPME), a servi à déterminer et à évaluer les recommandations qui pourraient être appliquées uniformément au pays. Ces recommandations comprennent certaines mesures précises à appliquer de manière uniforme tout en tenant compte des divergences entre les besoins des clients. Des consultations menées auprès de clients et de fournisseurs potentiels ont fourni des données supplémentaires pour l'amélioration de la Stratégie.

L’analyse a permis de relever un manque d’uniformité dans la prestation des services d’approvisionnement relatifs aux services de nettoyage et d’entretien dans l’ensemble du pays. Ce manque d’uniformité peut augmenter le risque de critiques vis-à-vis du ministère, ainsi que des enjeux et des plaintes.

Voici quelques-unes des préoccupations particulières qui ont été identifiées : processus compliqué et long pour l’obtention des autorisations de sécurité; besoin d’une garantie financière de soumission ou de contrat; tenue d’inspections obligatoires des lieux et méthodes d’évaluation des soumissions et de sélection des fournisseurs.

Ces nouveaux processus seront mis en place au cours des dix-huit prochains mois et seront en vigueur pendant une période de cinq (5) ans à partir de l’approbation de la Stratégie.

2. Recours à des catégories uniformes pour l'ensemble des régions

L'intention est que la Stratégie soit appliquée uniformément dans l'ensemble des régions (y compris dans la région de la capitale nationale).

La Stratégie fournit une approche structurée qui permet de répondre de façon plus uniforme aux besoins des clients en ce qui a trait aux services de nettoyage et d'entretien, tout en assurant une concurrence maximale des fournisseurs et l'accès de ceux-ci aux marchés du gouvernement. Dans le cadre de la Stratégie, les clients pourront définir leurs besoins en matière de services de nettoyage et d'entretien en sélectionnant les tâches pertinentes dans ces listes de tâches « PRINCIPALES » et « FACULTATIVES » préétablies.

Les listes ci-dessous énumèrent les tâches « PRINCIPALES », « FACULTATIVES » et « EXCLUES » liées aux services de nettoyage et d'entretien.

TÂCHES PRINCIPALES

- Entretien des planchers et des escaliers :
  - Balayer;
  - Passer une vadrouille humide ou mouillée;
  - Polir au jet;
  - Frotter, décaper et nettoyer;
  - Appliquer une cire ou un produit de finition;
- Moquettes et tapis :
  - Passer à l'aspirateur et brosser les moquettes;
- Retrait des déchets (vidange des petites poubelles de bureau);
- Époussetage;
- Nettoyage et entretien des toilettes :
  - Retirer les poubelles;
  - Vider les récipients sanitaires;
  - Désinfecter les appareils;
  - Remplir les distributeurs;
- Entretien des fontaines d'eau potable;
- Entretien des ascenseurs;
- Nettoyage des murs.

TÂCHES FACULTATIVES

- Remplacement des ampoules : remplacement des lampes;
- Dépoussiérage en hauteur (à plus de 3 m);
- Ramassage des poubelles extérieures (à moins de 20 pi des aires de bâtiment);
- Balayage à l'extérieur (à moins de 20 pi des aires de bâtiment);
- Vidange, nettoyage et remise en place des cendriers ou des poubelles extérieures;
- Déneigement (enlèvement de la neige et de la glace à moins de 10 pi des portes d'entrée);
- Entretien des luminaires;
- Nettoyage des surfaces externes de la tuyauterie aérienne;
- Nettoyage des vitres intérieures;
- Nettoyage des résidus biologiques (vomissure, urine, etc.);
- Nettoyage des moquettes (nettoyage à la vapeur).

TÂCHES EXCLUES

- Services d'homme à tout faire;
- Services de collecte des déchets et des poubelles (collecte dans les bâtiments et élimination sur place et hors site);
- Services de désinfection et d'extermination;
- Services d'aménagement du paysage et services horticoles;
- Services d'entretien des pelouses et des jardins;
- Services d'entretien paysagiste;
- Nettoyage des rideaux et des tapisseries;
- Services d'aménagement paysager intérieur;
- Service de chasse-neige et de déneigement (à plus de 10 pi des portes d'entrée) – toits;
- Nettoyage des vitres extérieures;
- Entretien du système de conduit d'évacuation;
- Réparation de dommages causés par l'eau;
- Réparation de dommages causés par le feu;
- Nettoyage des fuites ou des déversements d'huile;
- Suppression des odeurs;
- Services de reprise après sinistre.

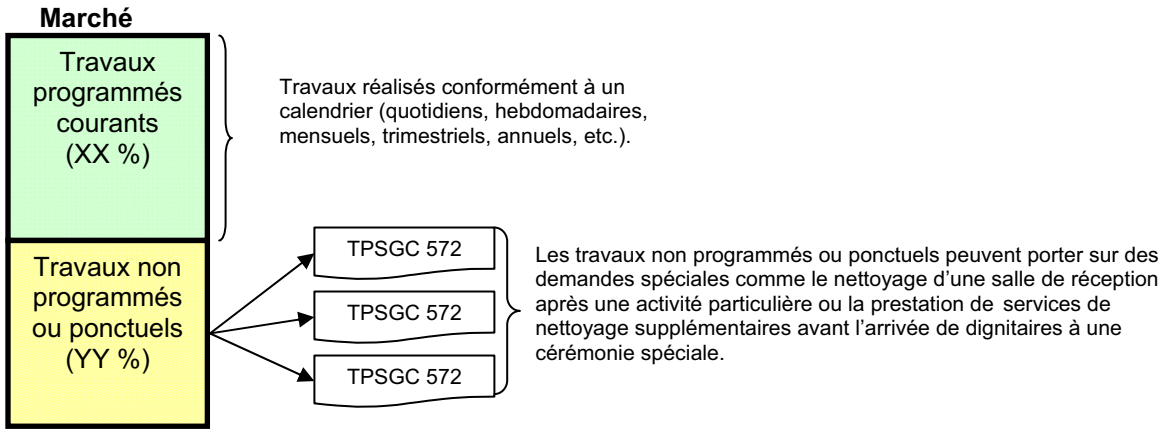
3. Utilisation de marchés comme principaux instruments d'achat

À l'heure actuelle, les commandes d'achat local (CAL) sont généralement utilisées par les ministères clients pour se procurer des services de nettoyage et d'entretien de faible valeur ou de faible complexité. Toutefois, les marchés sont traditionnellement les méthodes d'approvisionnement privilégiées par TPSGC pour se procurer les services de nettoyage et d'entretien, car ils fournissent (contrairement aux CAL) les avantages suivants :

- Besoin clair pour une période déterminée;
- Possibilité de demander une garantie financière contractuelle, au besoin;
- Gestion facilitée des contrats;
- Un instrument mieux adapté pour favoriser une concurrence ouverte et équitable
    - pour les fournisseurs actuels et les nouveaux soumissionnaires;
    - pour les entreprises de toute taille (ayant diverses exigences de capacité).

Bon nombre de marchés pour des services de nettoyage et d'entretien portent sur des travaux programmés courants, mais doivent en outre être adaptés de manière à prévoir des travaux non programmés ou ponctuels. Ces travaux peuvent porter sur des demandes spéciales comme le nettoyage d'une salle de réception après une activité particulière ou la prestation de services de nettoyage supplémentaires avant l'arrivée de dignitaires à une cérémonie spéciale. Par conséquent, dans le cadre de la Stratégie, on émettra des contrats pour les travaux programmés courants. Ces contrats comprendront, au besoin, une partie consacrée aux travaux non programmés ou ponctuels. Le formulaire d'autorisation de tâches TPSGC 572 et les clauses contractuelles connexes serviront dans le cas des travaux non programmés ou ponctuels. (Voir l'annexe A.)

Une clause de garantie des travaux minimum sera également requise dans tous les contrats.



4. Meilleure définition des types de besoins

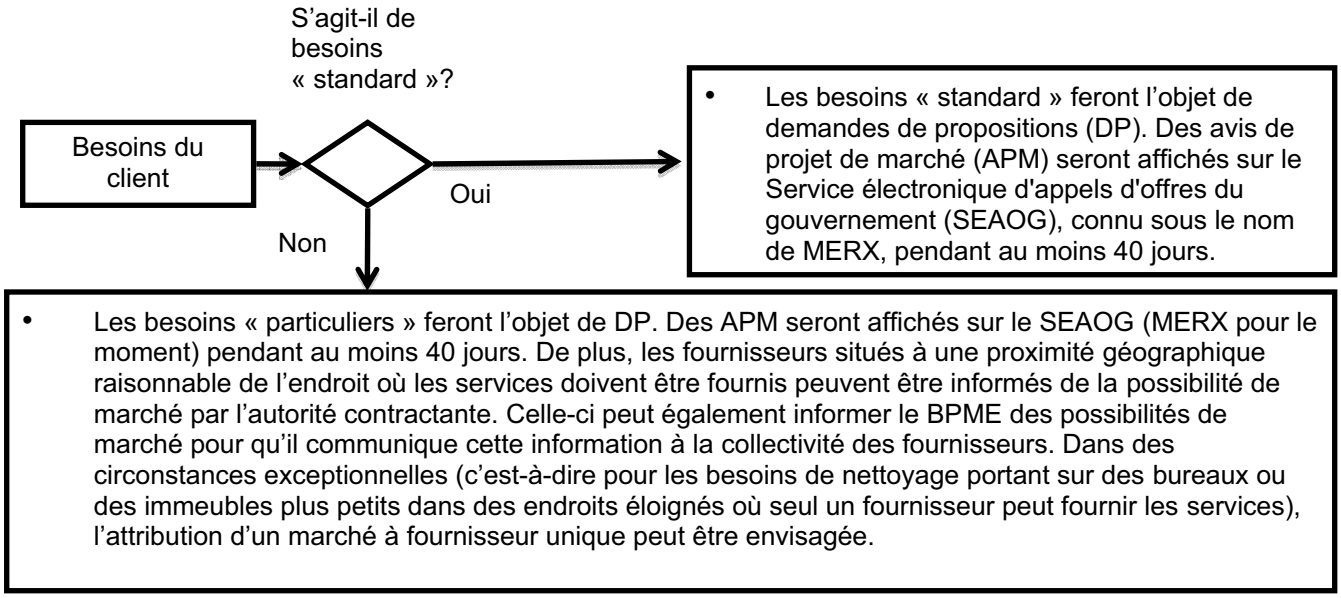
Les besoins en services de nettoyage et d'entretien peuvent varier en taille, en nature et en complexité. Bien que la plupart des besoins soient de nature « standard », certains besoins « particuliers » ont des caractéristiques uniques qui exigent le recours à des procédures d'approvisionnement différentes et mieux adaptées.

La Stratégie pour les services de nettoyage et d'entretien a été élaborée de façon à être suffisamment souple pour répondre aux besoins particuliers des clients. Les lignes directrices ci-dessous relatives aux services de nettoyage et d'entretien « standard » et « particuliers » ont été élaborées en vue d'adopter une approche cohérente dans l'approvisionnement de services de nettoyage et d'entretien et d'aider les agents contractants à déterminer les éléments du processus de passation de marché comme les méthodes d'évaluation des soumissions et de sélection des entrepreneurs.

Besoins « standard »	Besoins « particuliers »
• Locaux à bureaux standard seulement (ou des locaux à bureaux standard comprenant des locaux à usage particulier) • Immeubles situés au centre-ville faciles d'accès dans les centres majeurs ou les zones urbaines	• Locaux à bureaux standard, bâtiments à usage particulier et établissements scolaires • Établissements éloignés • Petits locaux à bureaux • Locaux comportant des exigences strictes (laboratoires, hôpitaux) • Locaux comportant des besoins particuliers en matière de sécurité

5. Recours à des méthodes uniformes en matière de demande de soumissions

Les catégories « besoins standard » et « besoins particuliers » détermineront la méthode de demande de soumissions à suivre dans le cadre de la Stratégie. Le schéma ci-dessous fournit des conseils pour obtenir des demandes de soumissions fructueuses.



6. Élimination de la garantie financière dans la proposition

Les coûts liés à l'obtention de garanties financières pour les marchés sont généralement pris en charge par le fournisseur ou transmis au Canada dans la proposition du fournisseur. Ces coûts peuvent être importants pour les petites et moyennes entreprises et sont donc considérés comme un obstacle ou un frein à leur participation aux marchés de services de nettoyage et d'entretien. Par conséquent, la Stratégie n'exigera pas que les fournisseurs présentent une garantie financière.

7. Simplification des exigences relatives à la garantie financière contractuelle

Diverses formes de garantie financière contractuelle sont actuellement en usage, qu'il s'agisse de lettres de crédit de soutien irrévocables, de cautionnements de main-d'œuvre et de matériaux ou de cautionnements d'exécution. Les coûts liés à la garantie financière contractuelle peuvent être transférés au Canada ou assumés par le fournisseur.

Dans certains cas, ces coûts s'élèvent à 50 % de la valeur du marché. Puisque certaines entreprises ne peuvent pas ou ne veulent pas fournir de garanties financières (qui immobilisent des fonds pendant une période prolongée), cela peut constituer un obstacle à la participation de certains fournisseurs aux DP.

Comme la garantie financière contractuelle est toujours extrêmement importante pour encourager l'exécution en temps opportun des travaux, elle doit être raisonnable et correspondre à la complexité du besoin ou au niveau de risque lié au besoin. Elle ne doit pas être indûment stricte ou excessive.

Dans le cadre de la Stratégie, les exigences relatives à la garantie financière contractuelle seront simplifiées et représenteront un pourcentage plus acceptable de la valeur du marché qui est en rapport avec le niveau de risque ou de complexité afférent. Le coût sera réduit pour les fournisseurs et l'obtention de la garantie financière contractuelle nécessitera moins d'efforts, tout en offrant des garanties d'exécution adéquates au Canada.

Par conséquent, les exigences relatives à la garantie financière contractuelle ne dépasseront pas 20 % de la valeur du marché (partie ferme du marché). L'autorité contractante, en consultation avec le client, établira le montant le plus adéquat pour la garantie financière en se fondant sur le niveau de risque ou de complexité du besoin.
La garantie financière de tous les marchés de services de nettoyage et d'entretien attribués dans le cadre de la Stratégie consistera en un chèque certifié à l'ordre du Receveur général du Canada ou à une lettre de crédit de soutien irrévocable.

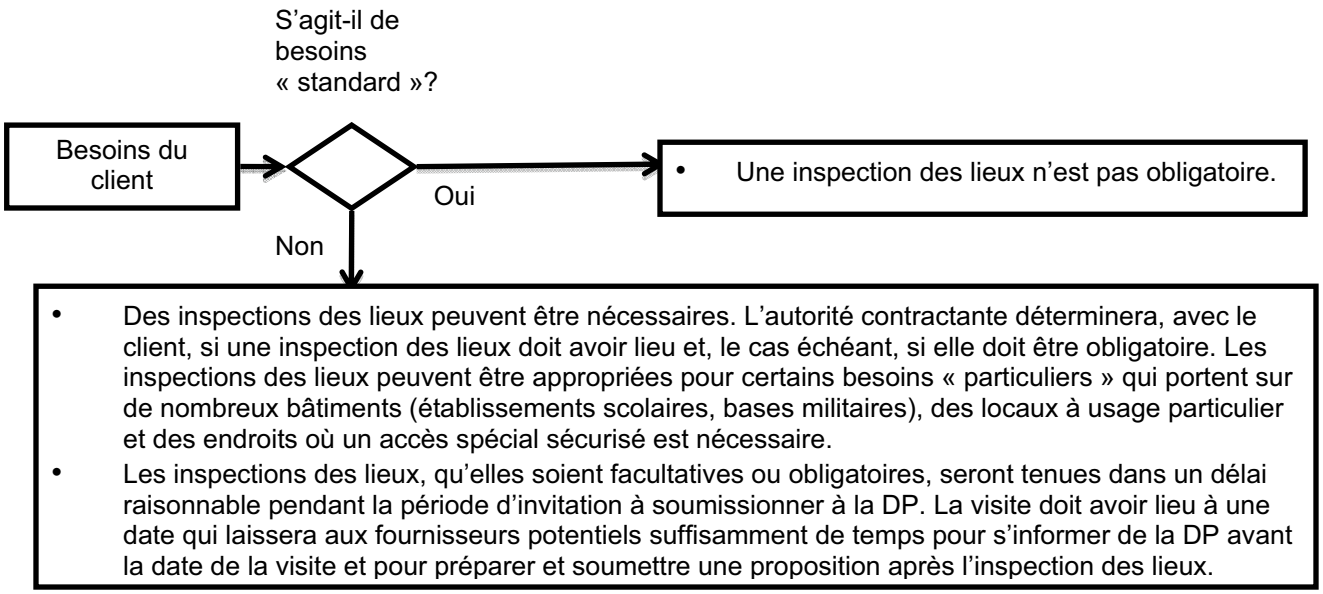
8. Planification avancée et communication des exigences relatives à la sécurité

Afin de réduire les effets des problèmes et des préoccupations liés aux attestations de sécurité, la Stratégie prévoira des mesures qui permettront aux fournisseurs de planifier et de préparer l'obtention des attestations. Un avis informant la collectivité des fournisseurs qu'ils devront obtenir une preuve de vérification d'organisation désignée (VOD) (ou dans certains cas, une attestation de sécurité d'installation [ASI]) à la clôture des DP pour tous les marchés relatifs aux services de nettoyage et d'entretien sera affiché en permanence sur le SEAOG (MERX pour le moment) six mois avant la mise en œuvre de la Stratégie. Le BPME informera également la collectivité des fournisseurs au cours de séances d'information et de présentations destinées à ces derniers.

De plus, on informera les fournisseurs sur la façon dont ils peuvent être parrainés pour obtenir une attestation de sécurité. Chaque région nommera une personne-ressource avec laquelle les fournisseurs pourront communiquer afin d'être parrainés et de commencer le processus d'obtention de l'attestation de sécurité.

9. Recours stratégiques aux inspections des lieux

Le temps requis et les coûts liés à l'inspection des lieux peuvent dissuader les plus petites entreprises ou les entreprises éloignées des lieux de présenter une soumission en réponse à une DP. De même, le temps et le budget de déplacement constituent des obstacles pour les agents contractants qui doivent participer à l'inspection des lieux, en particulier dans les régions ayant une grande superficie. Le tableau ci-dessous fournit des indications pour le recours aux inspections stratégiques des lieux.



10. Méthodes d'évaluation des propositions et de sélection des fournisseurs

Afin d'optimiser le coût de préparation d'une proposition en réponse à une DP et de simplifier le processus d'approvisionnement, les méthodes d'évaluation des propositions et de sélection des fournisseurs doivent être proportionnelles à la complexité du besoin. Le tableau ci-dessous fournit des indications quant aux méthodes appropriées d'évaluation des propositions et de sélection des fournisseurs à utiliser pour tous les besoins.

Type de besoin	Méthode d'évaluation des propositions	Méthode de sélection des fournisseurs
Besoin « standard »	Critères obligatoires seulement OU	Soumission recevable la moins disante
Besoin « particulier » (petits locaux à bureaux et locaux éloignés)	Critères obligatoires seulement OU	Soumission recevable la moins disante
Besoin « particulier » (établissements scolaires ou locaux comportant des exigences strictes (laboratoires, hôpitaux))	Critères obligatoires et cotés	Meilleur rapport qualité-prix (par point pour le critère coté) **OU** Soumission recevable la moins disante

La partie financière des soumissions relatives aux contrats pluriannuels (années fermes et années optionnelles) sera évaluée d'après les prix réels fournis par les fournisseurs pour les années fermes et optionnelles. Les prix proposés pour les années futures ne doivent pas être fondés sur l'indice des prix à la consommation (IPC).

Le tableau ci-dessous fournit des indications quant à la sélection des critères d'évaluation appropriés qui serviront dans le cadre des DP de la Stratégie.

Critères obligatoires (pour les besoins « standard » et « particuliers »)	Critères cotés (uniquement pour les besoins « particuliers »)*

• Le fournisseur possède deux années consécutives d'expérience en services de nettoyage et d'entretien, depuis ces cinq dernières années, pour des marchés d'importance et de portée similaires à ceux mentionnés dans la demande de soumissions. Les besoins d'importance et de portée similaires sont comme suit :
  • des locaux ayant au moins 50 % de la dimension précisée (m^2);
  • des locaux servant aux mêmes fins ou de même type (locaux à bureaux, laboratoires).
• À la date de commencement du marché, toutes les ressources doivent détenir les cotes de sécurité (VOD[1] ou ASI[2]) requises pour entrer sur les lieux.
• Les fournisseurs attestent, avant la date de clôture de la DP, que ni eux ni leurs administrateurs n'ont déjà été déclarés coupables d'une infraction en vertu du Code canadien du travail, ou de toute loi provinciale relative au travail ou à l'emploi. Le fournisseur atteste également qu'il n'a pas été déclaré coupable d'une infraction, autre qu'une infraction pour laquelle un pardon a été accordé, conformément à l'article 121, 124 ou 418 du Code criminel.
	• Organisation et gestion
	  – Organisation globale du fournisseur
	  – Personnel du fournisseur affecté à un marché potentiel
	  – Gestion du personnel du fournisseur
	  – Absentéisme du personnel du fournisseur (plan)
	• Santé et sécurité
	  – Programmes
	  – Formation
	• Matériel et équipement
	  – Liste d'équipements
	  – Listes de matériel et de produits
	• Assurance de la qualité
	  – Programme
	  – Formation
	  – Résolution des problèmes
	• Expérience et rendement passés
	• Plan de transition

* Il n'y aura pas de critères cotés pour les besoins standard.

11. Normalisation de la base et des modalités de paiement

La variété des tâches et des services dans les marchés de services de nettoyage et d'entretien exige différentes bases et modalités de paiement. La Stratégie aide les agents contractants à choisir une base et des modalités de paiement adéquates et favorise la normalisation afférente. Le tableau ci-dessous sera utilisé pour toutes les exigences relatives à la Stratégie et il sera ainsi plus facile d'évaluer les propositions financières à l'aide d'un modèle normalisé de DP. Il permet à l'agent contractant d'améliorer la gestion des coûts liés aux modifications potentielles d'ajout ou de retrait d'espace à nettoyer dans un immeuble au moyen de clauses contractuelles types.

[1] Une **Vérification d'organisation désignée (VOD)** permet à l'entreprise visée et à ses employés titulaires d'une cote de cote de fiabilité et d'avoir accès à de renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et (ou) à certains établissements de travail dont l'accès est réglementé.

[2] Une **Attestation de sécurité d'installations (ASI)**, au niveau CLASSIFIÉ est une décision administrative confirmant que l'organisation peut, sur le plan de la sécurité, avoir accès à des documents PROTÉGÉ et CLASSIFIÉ appartenant à un niveau de classification identique ou inférieur à celui de l'attestation délivré

Besoins concernant les services	**Base et modalités de paiement** (le cas échéant)
Services de nettoyage réguliers et programmés	Taux mensuel ferme par m^2
Services « sur demande » **ET/OU** Travaux ponctuels **OU** Nettoyage d'urgence	Taux horaire ferme (possibilité d'établir des taux différents pour les travaux effectués pendant les heures normales de travail et les travaux effectués en dehors des heures normales de travail, le dimanche, et les jours fériés) **OU** Prix ferme par tâche **OU** Prix ferme par m^2 La base de paiement pourrait faire appel à des taux horaires lorsqu'un logiciel personnalisé sert à l'évaluation.
Produits	Coût + majoration

12. Intégration d'une clause d'établissement du coût pour la modification des marchés

De temps en temps, un client peut exiger que la superficie à nettoyer soit augmentée ou réduite. Cela peut entraîner une certaine confusion ou des plaintes. Dans le cadre de la Stratégie, afin d'atténuer ces risques, une clause contractuelle sera rédigée qui décrira la manière de gérer les modifications dans le cadre du marché. Une détermination de la clause d'établissement du coût, qui sera élaborée en collaboration avec les services juridiques et soumise à la Division des outils relatifs au processus d'approvisionnement de TPSGC, indiquera clairement comment les calculs seront effectués pour les modifications à apporter aux ajouts ou aux réductions de services (m^2 ou fréquence).

La clause prévoit que le taux mensuel ferme par m^2 de la base de paiement pour des services de nettoyage réguliers et programmés sera multiplié par 12 mois et divisé par 250 jours de travail. Ce montant sera ensuite multiplié par la superficie en mètres carrés (m^2) ajoutée ou soustraite. Le montant qui en découle sera ensuite multiplié par le nombre accru ou réduit de jours requis par le nettoyage. Le résultat représentera le montant par lequel la valeur du marché sera augmentée ou diminuée. Un plafond sur le montant d'une augmentation ou d'une diminution sera inscrit dans la clause.

Durant l'élaboration de la clause, il sera également envisagé de demander aux fournisseurs de proposer une superficie ou un taux horaire et de fournir des propositions sur les coûts de la superficie supplémentaire en pieds carrés augmentée jusqu'à un certain pourcentage. Dans ce scénario, l'évaluation de la proposition devrait tenir compte des deux coûts.

13. Utilisation uniforme des instructions uniformisées et des conditions générales

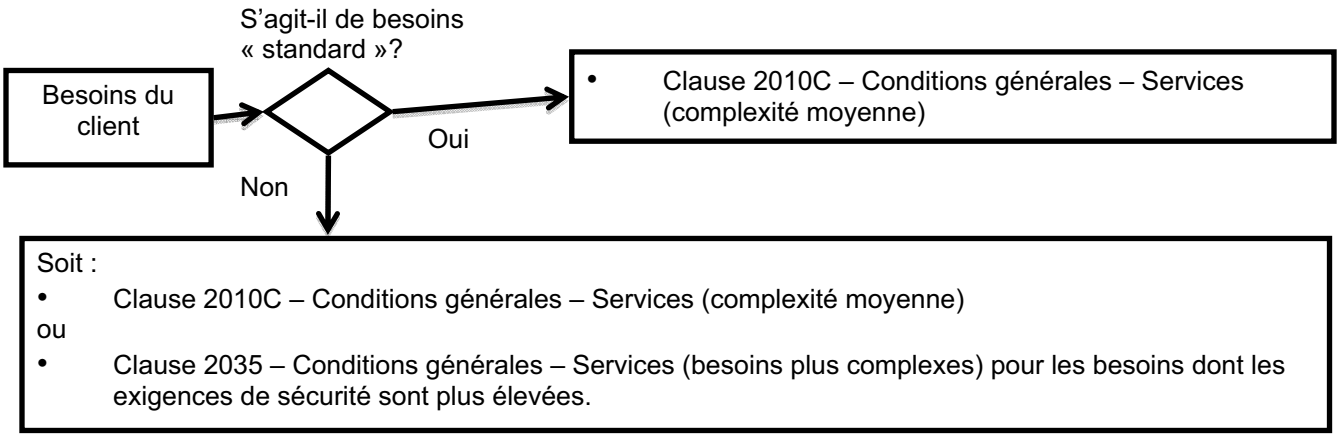
Le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat a pour but de renseigner les fournisseurs et les clients de TPSGC sur les conditions couramment utilisées par l'administration fédérale et TPSGC dans le processus de passation des marchés. Son contenu est cité dans les processus de passation des marchés.

Le Guide des CCUA doit permettre de faire affaire avec le gouvernement de façon plus rapide et moins coûteuse en réduisant la quantité de texte détaillé contenue dans les différents documents d'achat. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la page http://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp.

La clause 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels fera partie des documents de la demande de soumissions pour tous les processus concurrentiels dans le cadre de la Stratégie.

La clause 2004, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins non concurrentiels servira aux marchés non concurrentiels dans le cadre de la Stratégie.

D'autres conseils dans le choix des conditions générales sont fournis dans le schéma ci-dessous.



14. Normalisation de la durée du contrat

Le type de besoin concernant les services de nettoyage et d'entretien (standard ou particulier) déterminera la durée (durée ferme et options) des marchés.

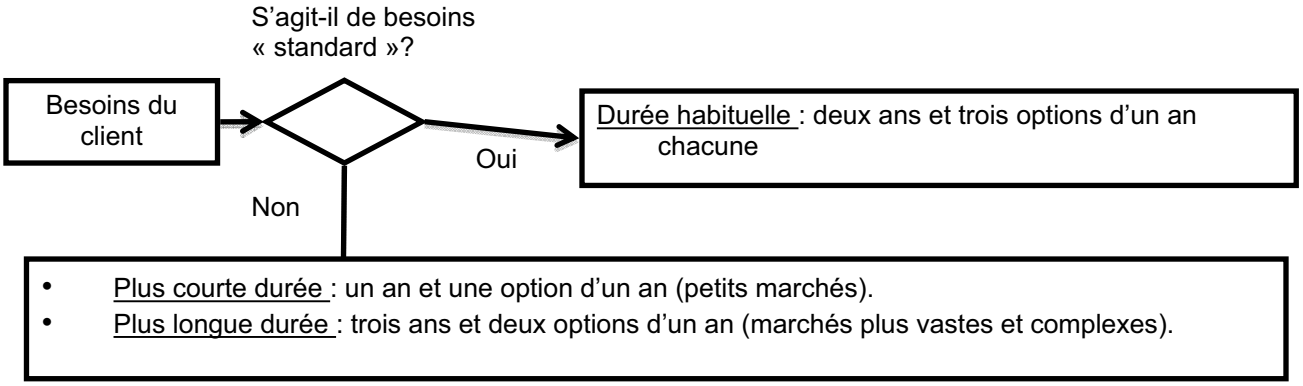
La mise en place de marchés « standard » nécessite un niveau d'effort moyen; les fournisseurs capables de répondre à ces exigences ne sont pas obligés d'investir dans du matériel supplémentaire ou sophistiqué; aucune garantie de contrat de longue durée n'est donc requise

par les établissements de crédit. La durée des marchés ayant trait à des besoins « standard » sera de deux ans plus trois périodes d'option d'un an. Il s'agit d'une durée normale.

Les petits marchés peu complexes pour des besoins « particuliers » ou des endroits éloignés auront une durée réduite puisque ces marchés sont généralement faciles à mettre en place par l'agent contractant, le client et le fournisseur.

Les marchés plus complexes pour des besoins « particuliers » auront une durée plus longue. Cette durée accrue est nécessaire car ces marchés demandent des efforts plus importants de la part de l'agent contractant, du client et du fournisseur. En outre, les fournisseurs qui gèrent ces marchés plus importants et plus complexes sont plus susceptibles d'acquérir de l'équipement supplémentaire ou plus sophistiqué afin d'être en mesure de réaliser les services. Les institutions financières qui prêtent de l'argent à des fournisseurs pour l'achat de tel équipement peuvent exiger une durée plus longue du marché pour assurer un meilleur taux de rendement du capital investi.

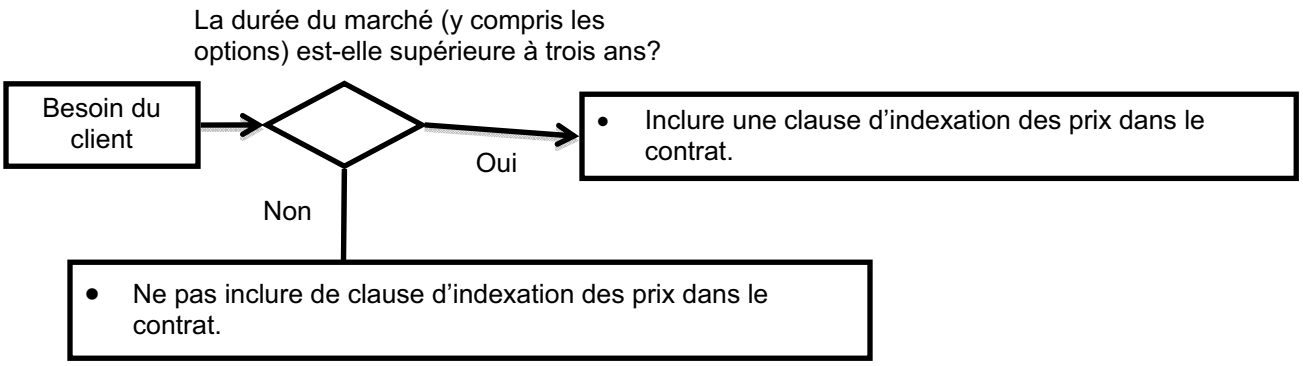
La durée des contrats relatifs aux besoins « standard » et « particuliers » sera établie comme suit :



15. Clause d'indexation pour les besoins d'une durée supérieure à trois ans

L'augmentation du salaire minimum sur le marché des services de nettoyage et d'entretien constitue un facteur de coût important. Les augmentations du salaire minimum imposées par les lois provinciales sont normalement communiquées à l'avance aux citoyens (parfois quelques mois à un an d'avance). Les fournisseurs ont donc la possibilité de tenir compte de ces augmentations dans l'élaboration de leur proposition pour une période maximale de trois ans. Aucune disposition ne sera donc prévue dans la Stratégie pour l'indexation du salaire minimum dans le cas des marchés d'une durée maximale de trois ans (y compris les options).

Pour les marchés d'une durée supérieure à trois ans (3), il est difficile pour les fournisseurs de prédire si les augmentations auront lieu et à quel moment, ainsi que le montant de l'augmentation. Par conséquent, dans le cadre de la Stratégie, ces marchés comprendront une clause d'indexation qui aidera à réduire l'incidence de hausses potentielles du salaire minimum sur les fournisseurs de services de nettoyage et d'entretien.



Tous les prix unitaires de l'année en cours dans le barème de prix du contrat seront multipliés par l'IPC non ajusté dans la province pertinente pour la période de 12 mois se terminant deux mois avant la date d'expiration de la période en cours du contrat. On peut consulter cet indice à la page http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/cpi-ipc/cpi-ipc-fra.htm.

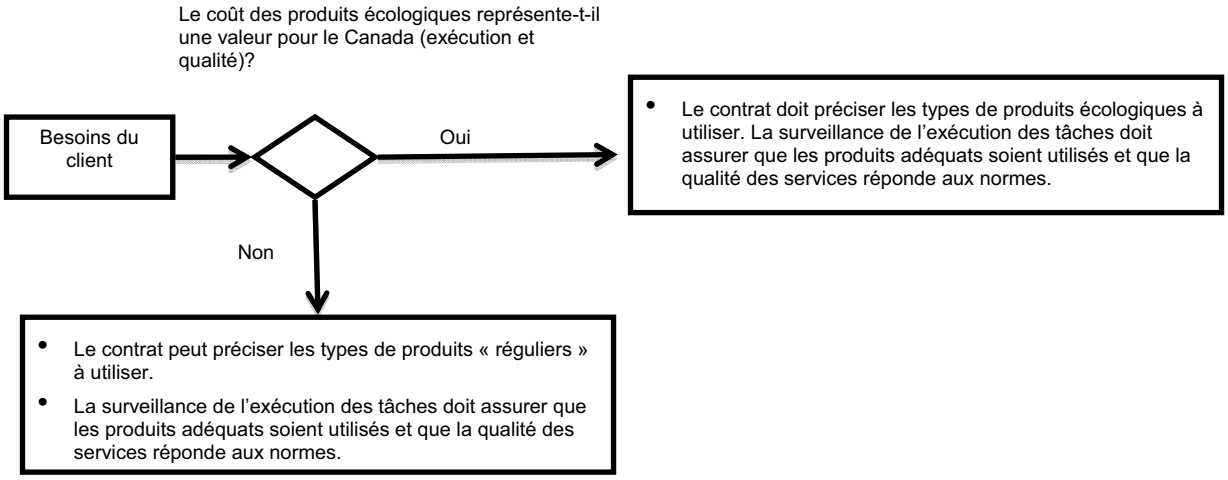
Une clause d'indexation adéquate sera présentée aux services juridiques et à la Division des outils relatifs au processus d'approvisionnement de TPSGC aux fins d'examen avant d'être intégrée au contrat.

16. Encourager l'utilisation des produits écologiques et l'uniformisation des pratiques connexes

L'intégration de considérations environnementales adéquates dans les demandes de soumissions et les contrats relatifs aux services de nettoyage et d'entretien simplifiera le processus pour tous les intervenants et appuiera les objectifs de la Politique d'achats écologiques. L'annexe C fournit une liste de considérations environnementales qui doivent être prises en compte dans la préparation des demandes de soumissions et des contrats relatifs aux services de nettoyage et d'entretien.

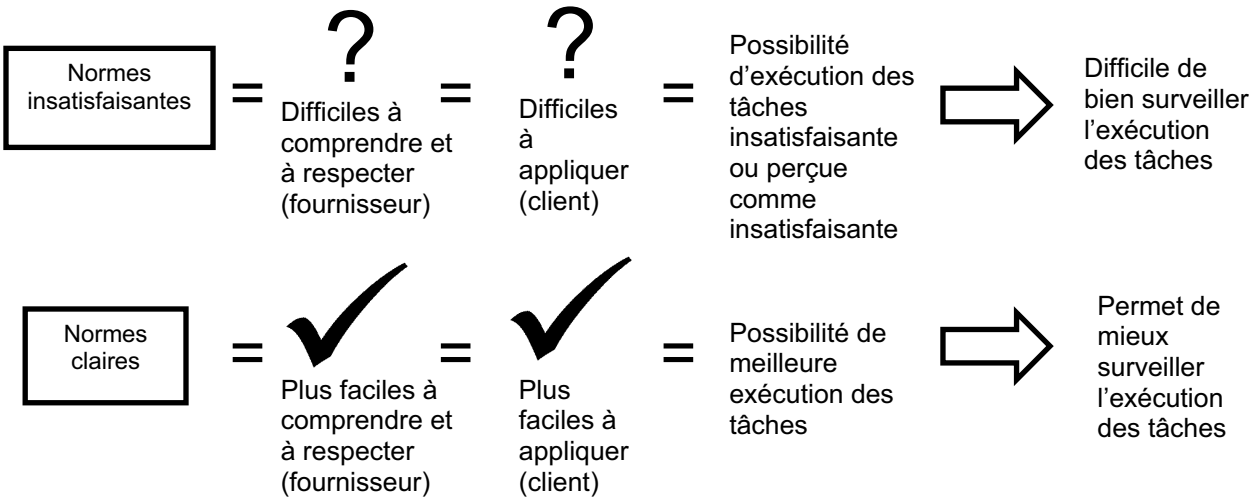
Bien que l'utilisation de produits « écologiques » soit recommandée d'une manière ou d'une autre dans la plupart des exigences, elle n'est pas constante, et les produits écologiques ne sont pas toujours décrits de façon adéquate ou uniforme. L'annexe D fournit des directives détaillées en vue d'une intégration cohérente des achats écologiques dans les contrats de service de nettoyage et d'entretien.

Il est important de signaler que bien que l'utilisation de produits et de pratiques écologiques sera la norme dans les demandes de soumissions et les marchés relatifs aux services de nettoyage et d'entretien, la performance et la valeur des produits écologiques auront une influence sur les besoins dans le cadre de la Stratégie. Les ministères clients auront donc la possibilité de préciser certains services où l'utilisation de produits « réguliers » sera prescrite au lieu de produits écologiques (notamment en utilisant des produits à base d'acide pour nettoyer les urinoirs et les toilettes). Le diagramme ci-dessous fournit des indications à ce sujet.



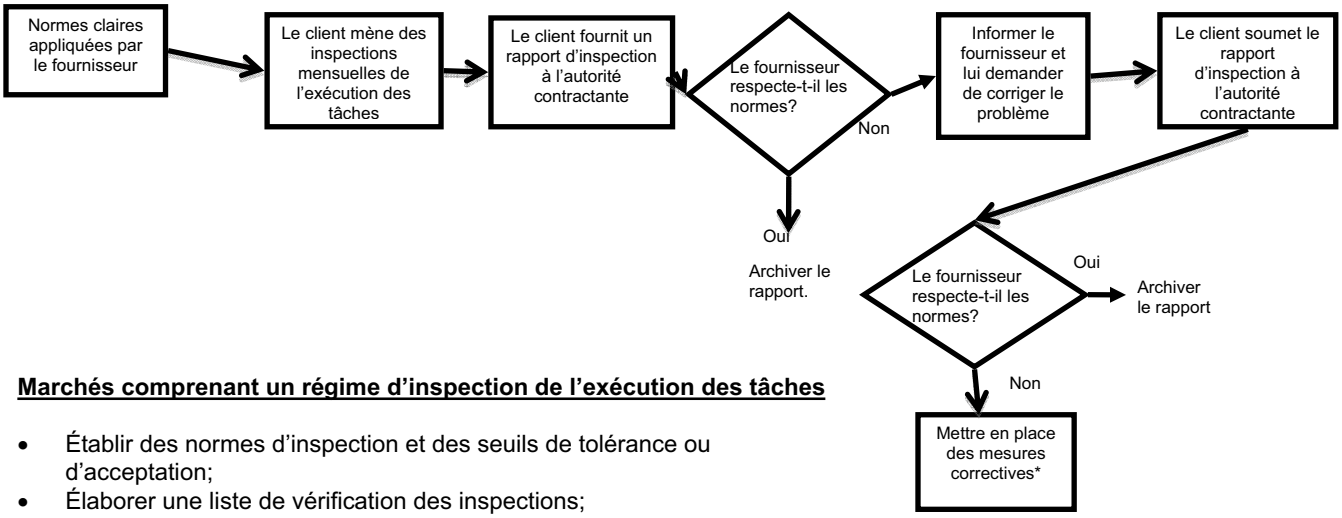
17. Utilisation de normes minimales de nettoyage uniformes

Les clients passent un temps considérable à écrire et réécrire de nouvelles normes de propreté, ce qui crée de l'incohérence ainsi que de la confusion chez les fournisseurs qui sont censés se conformer aux nombreuses versions des besoins. L'exécution des tâches peut être insatisfaisante ou perçue comme insatisfaisante si des normes ne sont pas élaborées, comprises et appliquées de manière adéquate. La Stratégie aborde cette question. Nous avons élaboré des normes minimales de base, mais claires sur le nettoyage pour toutes les tâches comprises dans les marchés relatifs aux services de nettoyage et d'entretien. Ces normes permettront de définir clairement les attentes en matière de durée et de qualité qui aideront les fournisseurs à rendre les services prévus et permettront au client de mesurer la qualité des services offerts. Le schéma ci-dessous illustre les avantages de normes claires et cohérentes. Voir l'annexe B pour les normes minimales de nettoyage.



18. Inspection de l’exécution des tâches

Des inspections régulières des travaux effectués dans le cadre d'un marché sont un élément important de la vérification du rendement. Le schéma ci-dessous décrit le processus.



Marchés comprenant un régime d’inspection de l’exécution des tâches

- Établir des normes d’inspection et des seuils de tolérance ou d’acceptation;
- Élaborer une liste de vérification des inspections;
- Réunion postérieure à l’attribution du marché ou réunion de lancement entre l’autorité contractante, le client et le fournisseur pour que toutes les parties comprennent bien les normes de nettoyage, les normes d’inspection, les seuils d’acceptation ou de tolérance, la liste de vérification des inspections, les exigences en matière de rapports et les mesures correctives.
- Les mesures correctives seront clairement indiquées dans la demande de soumissions et les documents du marché et doivent être examinées par les Services juridiques avant que la demande de soumissions ne soit affichée. Si une clause « standard » pour les marchés de services de nettoyage et d’entretien doit être élaborée, elle sera présentée à la Division des outils relatifs au processus d'approvisionnement de TPSGC.

19. Normalisation des exigences en matière d’attestation et d’assurance

Les exigences en matière d’attestation et d’assurance divergent actuellement d’un besoin à l’autre. Cela crée de la confusion et frustre les fournisseurs. À cause de ce manque d’uniformité, les fournisseurs risquent davantage de présenter des soumissions non conformes, car il se peut qu’ils n’aient pas les attestations nécessaires ou qu’ils les aient, mais ne les incluent pas dans les soumissions, car ils n’étaient pas tenus de les fournir pour les besoins précédents. La normalisation des exigences en matière d’attestation et d’assurance est une autre étape vers la simplification du processus et des demandes de soumissions plus fructueuses.

Voici les attestations nécessaires pour les besoins relatifs aux services de nettoyage et d’entretien dans la Stratégie :

- Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (le cas échéant, au besoin);
- Attestation d’ancien fonctionnaire;
- Certification SIMDUT.

Voici la couverture d’assurance nécessaire pour les besoins relatifs aux services de nettoyage et d’entretien dans la Stratégie :

- Assurance de responsabilité civile commerciale (deux millions de dollars);
- Assurance responsabilité civile automobile (au besoin).

20. Relevé clair des jours fériés

La définition des jours fériés est régie par la *Loi d'interprétation*. Les jours fériés varient d'une province à l'autre. Dans le cadre de la Stratégie, les exigences relatives aux services de nettoyage et d'entretien préciseront si le travail doit être effectué pendant les jours fériés.

Annexe A – Exemple d'un formulaire d'autorisation de tâches

TPSGC 572

Public Works and Government Services Canada | Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Annex
Annexe ____

Task Authorization
Autorisation de tâche

Contract Number - Numéro du contrat

Contractor's Name and Address - Nom et l'adresse de l'entrepreneur	Task Authorization (TA) No. - N° de l'autorisation de tâche (AT)
	Title of the task, if applicable - Titre de la tâche, s'il y a lieu
	Total Estimated Cost of Task (GST/HST extra) Coût total estimatif de la tâche (TPS/TVH en sus) $

Security Requirements: This task includes security requirements
Exigences relatives à la sécurité : Cette tâche comprend des exigences relatives à la sécurité

☐ No - Non ☐ Yes - Oui

If YES, refer to the Security Requirements Checklist (SCRL) included in the Contract
Si OUI, voir la Liste de vérification des exigences relative à la sécurité (LVERS) dans le contrat

For Revision only - Aux fins de révision seulement

TA Revision Number, if applicable Numéro de révision de l'AT, s'il y a lieu	Total Estimated Cost of Task (GST/HST Extra) before the revision Coût total estimatif de la tâche (TPS/TVH en sus) avant la révision $	Increase or Decrease (GST/HST Extra), as applicable Augmentation ou réduction (TPS/TVH en sus), s'il y a lieu $

Start of the Work for a TA : Work cannot commence until a TA has been authorized in accordance with the conditions of the contract.

Début des travaux pour l'AT : Les travaux ne peuvent pas commencer avant que l'AT soit autorisée conformément au contrat.

1. Required Work: - Travaux requis :

A. Task Description of the Work required - Description de tâche des travaux requis — See Attached - Ci-joint ☐

B. Basis of Payment - Base de paiement — See Attached - Ci-joint ☐

C. Cost of Task - Coût de la tâche — See Attached - Ci-joint ☐

D. Method of Payment - Méthode de paiement — See Attached - Ci-joint ☐

PWGSC - TPSGC 572 (12/2010)

Annex
Annexe ____

Contract Number - Numéro du contrat

2. Authorization(s) - Autorisation(s)

By signing this TA, the authorized client and (or) the PWGSC Contracting Authority certify(ies) that the content of this TA is in accordance with the conditions of the contract.

The client's authorization limit is identified in the contract. When the value of a TA and its revisions is in excess of this limit, the TA must be forwarded to the PWGSC Contracting Authority for authorization.

En apposant sa signature sur l'AT, le client autorisé et (ou) l'autorité contractante de TPSGC atteste(nt) que le contenu de cette AT respecte les conditions du contrat.

La limite d'autorisation du client est précisée dans le contrat. Lorsque la valeur de l'AT et ses révisions dépasse cette limite, l'AT doit être transmise à l'autorité contractante de TPSGC pour autorisation.

Name and title of authorized client - Nom et titre du client autorisé à signer

Signature | Date

PWGSC Contracting Authority - Autorité contractante de TPSGC

Signature | Date

3. Contractor's Signature - Signature de l'entrepreneur

Name and title of individual authorized - to sign for the Contractor
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur

Signature | Date

PWGSC - TPSGC 572 (12/2010)

Annexe B – Normes minimales de nettoyage pour les besoins en services de nettoyage et d'entretien

DÉFINITION DES TERMES

On devra s'en tenir strictement aux définitions des termes et normes de qualité indiquées dans le présent document en ce qui concerne les tâches principales et facultatives des services de nettoyage et d'entretien. Toutes les inspections menées par le client doivent être cotées selon ces normes de qualité.

Nettoyage courant – Nettoyage à effectuer une ou plusieurs fois par mois, soit chaque semaine ou chaque jour.

Nettoyage programmé – Nettoyage à effectuer moins fréquemment, soit une fois tous les deux mois, ou une, deux, trois ou quatre fois par année.

Nettoyage ponctuel – Activités de nettoyage qui ne doivent être accomplies qu'à la demande du client.

Volée d'escalier – Comprend les marches et contremarches d'un escalier situées entre deux étages, incluant les paliers.

Produits – Comprend, sans s'y limiter, les articles nécessaires à l'exécution des travaux en plus des produits nécessaires pour le nettoyage des bâtiments, c'est-à-dire le papier hygiénique, les essuie-mains en papier, le savon de toilette, le désinfectant pour les mains, les sacs plastiques et les sacs sanitaires.

Détritus – Déchets provenant des cendriers et sabliers à mégots, contenants à rebuts et corbeilles sanitaires. Comprend aussi les trombones, les papiers, les cordages de vadrouille, les épingles, les agrafes et les autres objets jetés sur le mobilier ou sur le plancher.

Endroits à grande circulation – Comprend les halls d'entrée, halls d'entrée des ascenseurs, couloirs et allées des bureaux à aires ouvertes.

NORMES DE QUALITÉ

Le fournisseur doit respecter les normes suivantes :

1. Nettoyage : Généralités

a. Toutes les surfaces et les objets mentionnés dans le contrat doivent être exempts de saletés, de taches, d'éclaboussures, de déchets et de salissures juste après le nettoyage.
b. Les machines et le matériel ne doivent pas obstruer les allées ou représenter un danger de trébuchement.
c. Au besoin, des panneaux d'avertissement doivent être placés à l'abord de toutes les zones visées.
d. Les agents de nettoyage doivent replacer les meubles déplacés à leur endroit d'origine.

2. Nettoyer les taches

a. Toutes les zones visées doivent être exemptes de taches, de rayures et de salissures.
b. Toutes les surfaces doivent être exemptes d'éclaboussures causées par les pulvérisateurs.

3. Balayer

a. Tous les planchers, y compris les espaces découverts, la surface qui entoure les pieds de meubles et les coins, doivent être exempts de saleté et de détritus.

4. Nettoyer avec un boyau d'arrosage

a. Toutes les surfaces doivent être exemptes d'impuretés, de boue, de débris et d'eau résiduelle à la suite du nettoyage avec un boyau.

b. Le matériel doit être retiré et remis à sa place tout de suite après son utilisation.

5. Passer une vadrouille sèche

a. Tous les planchers, y compris les espaces découverts, la surface qui entoure les pieds de meubles et les coins, doivent être exempts de détritus et de poussière.

6. Passer une vadrouille humide

a. Tous les planchers, y compris les espaces découverts, la surface qui entoure les pieds de meubles et les coins, doivent être propres et exempts de taches, de salissures, de rayures, de cordages de vadrouille et de taches d'eau.

b. Le fournisseur doit balayer ou passer une vadrouille sèche immédiatement avant de passer une vadrouille humide.

c. Le fournisseur doit commencer les travaux avec une vadrouille et de l'eau propres.

d. Les murs, les plinthes et les autres surfaces doivent être exempts d'éclaboussures.

7. Laver les planchers

a. Toutes les normes citées dans le paragraphe « Passer une vadrouille humide » doivent s'appliquer.

b. De plus, il ne doit rester aucun détergent résiduel sur le plancher après le nettoyage.

c. Toutes les surfaces doivent être exemptes de saletés, de taches, d'éclaboussures, de produits chimiques, de flaques d'eau et de traces.

8. Laver à la machine

a. Toutes les surfaces doivent être exemptes de saletés, de taches, de traces, d'éclaboussures, de produits chimiques et de flaques d'eau.

b. Les coins et les autres surfaces non accessibles avec une brosse doivent être récurés.

9. Polir au jet

a. Toutes les surfaces doivent sembler propres, briller et être exemptes de détritus et de poussière.

b. Le liquide déversé, les traces et les taches éclaboussures doivent être éliminés avant le polissage au jet.

10. Frotter et finir les planchers

a. Appliquer toutes les normes d'exécution du paragraphe « Laver à la machine ».

b. De plus, le fournisseur doit appliquer une couche de finition compatible avec la surface existante.

c. Toutes les surfaces doivent sembler propres, exemptes de traces et de taches, briller et être exemptes de détritus et de poussière après cette activité de nettoyage.

11. Décaper et finir les planchers

a. Appliquer toutes les normes d'exécution du paragraphe « Frotter et finir les planchers ».

b. Retirer l'ancienne couche de finition et nettoyer tous les résidus de produit décapant chimique.
c. La nouvelle couche de finition doit être appliquée partout sur l'ensemble des planchers.
d. La finition consiste en deux couches de produit de finition (cire, etc.).
e. Toutes les surfaces doivent être propres et complètement exemptes de taches, de ternissures et de saletés, avoir un éclat uniforme et être exemptes d'éraflures et de marques.

12. Passer l'aspirateur

a. Toutes les surfaces de moquette doivent sembler propres et être exemptes de poussières visibles, de saleté et de gravillons.
b. Utiliser une tête mécanique. Les aspirateurs doivent être munis de deux moteurs (un pour la succion et un pour la tête mécanique).

13. Enlever les taches

a. Après le détachage, il ne doit y avoir aucune tache visible ni aucune décoloration sur les moquettes et les tapis d'entrée.
b. Si, pour enlever une tache, il est nécessaire de mouiller un plancher dur, il faut placer des panneaux d'avertissement autour de la zone en question.

14. Nettoyer par extraction à l'eau chaude

a. Toutes les moquettes et tous les tapis d'entrée doivent être propres et exempts de poussières accumulées, de saletés et de taches après cette activité de nettoyage.
b. Les surfaces doivent être nettoyées jusqu'aux murs, et les coins doivent être propres.

15. Passer au chiffon humide

a. Les surfaces doivent être exemptes de poussières, de taches, de rayures et de traces d'eau.
b. Les chiffons doivent être rincés fréquemment et ne présenter ni taches ni odeurs.
c. Les plumeaux ne sont pas acceptables.

16. Nettoyer les surfaces vitrées et les miroirs

a. Toutes les surfaces vitrées doivent être propres des deux côtés et ne présenter ni rayures ni traces de doigts.

b. Les zones adjacentes, comme les cadres, les tubages et les rebords, doivent être exemptes de taches d'eau, de marques d'éclaboussures et de rayures.

17. Épousseter en hauteur

a. Toutes les surfaces doivent être exemptes de poussière.

b. L'époussetage en hauteur doit être effectué avec un chiffon humide ou un aspirateur. La méthode sera précisée par le client.

c. La poussière doit être contenue et ne doit pas voler librement dans l'air pendant l'époussetage.

18. Nettoyer et désinfecter

a. Utiliser le produit désinfectant commercial approuvé par le client.

b. Suivre les directives du fabricant pour obtenir les meilleurs résultats.

c. Toutes les surfaces visées doivent être rincées et être exemptes de résidus de produit désinfectant.

Annexe C – Considérations environnementales pour les services de nettoyage et d'entretien

Considérations environnementales pour les contrats relatifs aux services de nettoyage et d'entretien

Le gouvernement fédéral s'est engagé à réduire l'empreinte environnementale de ses activités. En avril 2006, le gouvernement du Canada a publié la *Politique d'achats écologiques* prescrivant aux ministères et organismes fédéraux de prendre les mesures nécessaires pour intégrer des facteurs de rendement environnemental aux processus de prise de décision en matière d'achats. Cette politique s'applique à toutes les étapes de la gestion des achats de biens et de services depuis la planification et la détermination du besoin jusqu'à l'élimination et aux activités de fermeture, en passant par l'acquisition, l'utilisation, l'exploitation et l'entretien.

Les considérations environnementales pour les besoins relatifs aux services de nettoyage et d'entretien sont liées à trois domaines distincts : les caractéristiques environnementales des fournisseurs, les activités des fournisseurs effectuées dans le cadre de la prestation des services ainsi que les produits et le matériel utilisés pour fournir les services en question. Ces considérations sont décrites ci-dessous.

A. ***Les caractéristiques environnementales du fournisseur*** comprennent les critères démontrant l'engagement d'un fournisseur relativement à la mise en œuvre de pratiques environnementales. Il peut s'agir de la mise en œuvre de politiques et de pratiques environnementales normalisées au sein de l'entreprise du fournisseur ou des certifications couvrant les activités générales du fournisseur. Ces mesures dépassent généralement les exigences de réglementation de l'activité. En voici quelques exemples :

- La certification ISO 14000;
- Les politiques et pratiques de gestion de l'environnement conçues en vue d'une amélioration continue;
- La vérification régulière des déchets;
- Des programmes d'élimination des déchets respectueux de l'environnement;
- L'intégration des considérations environnementales à la politique sur les voyages d'affaires, y compris la réduction au minimum des déplacements et la sélection de moyens de transport à privilégier du point de vue de l'environnement;
- Des programmes d'action en place pour traiter des incidences environnementales majeures liées à la prestation des services;
- Des plans d'action et programmes de mesure du rendement quant aux initiatives d'amélioration environnementale liée aux activités générales des fournisseurs.

B. Les considérations liées aux ***activités des fournisseurs dans le cadre de la prestation de services***, y compris les exigences contractuelles en matière de rendement. En voici quelques exemples :

- les écoétiquettes attestant que les processus du fournisseur sont certifiés écologiques;
- les politiques réduisant au minimum les déplacements dans le cadre de la prestation de services;
- les pratiques administratives visant à réduire l'utilisation de papier.

C. ***Les considérations liées aux produits utilisés pour la prestation de services*** portent sur les caractéristiques environnementales des produits et du matériel utilisés par le fournisseur

dans le cadre de la prestation des services. Voici des exemples de considérations environnementales liées aux produits utilisés pour la prestation de services :

- les écoétiquettes attestant que les processus du fournisseur sont certifiés écologiques;
- les caractéristiques environnementales des biens non durables utilisés dans le cadre de la prestation de services, c.-à-d. un minimum de contenu recyclé,
- un produit recyclable ou exempt de produits chimiques dangereux;
- les caractéristiques environnementales du matériel utilisé dans le cadre de la prestation de services, c. à d. le taux de rendement énergétique, de faibles émissions atmosphériques et autres.

Les considérations environnementales pour les besoins relatifs aux services de nettoyage et d'entretien deviendront des spécifications ou des critères d'évaluations clairs et pertinents dans les demandes de soumissions. Ces spécifications ou critères d'évaluation seront fondés sur les considérations suivantes :

Pratiques de facturation et de communication

- Les factures et la correspondance devraient être envoyées et traitées par voie électronique, si les pratiques d'approvisionnement du ministère client le permettent.
- La transmission électronique de documents du fournisseur au client.

Emballage

S'il y a lieu, les spécifications d'emballage des biens non durables devraient réduire au minimum les répercussions sur l'environnement grâce aux éléments suivants :

- la réduction au minimum de l'emballage;
- la teneur de l'emballage en matières recyclées;
- la réutilisation de l'emballage;
- la prestation d'un programme de récupération des emballages;
- un emballage recyclable et séparable;
- la réduction ou l'élimination des produits toxiques ajoutés délibérément aux emballages.

Caractéristiques environnementales du fournisseur

- La politique sur les pratiques environnementales ou durables, mise en place par le fournisseur, traite des répercussions environnementales associées aux services de nettoyage, y compris :
    - les mesures pour assurer une consommation efficace de l'eau;
    - les mesures d'efficacité énergétique, telles que l'utilisation de produits Energy Star;
    - le choix de produits nettoyants contenant moins de produits chimiques dangereux;
    - la mise en œuvre de processus réduisant au minimum la consommation de produits chimiques et la production de déchets.

Activités des fournisseurs dans le cadre de la prestation de services

- La fréquence des nettoyages dans les zones peu achalandées est réduite en fonction des besoins du client.
- L'utilisation appropriée et précise de produits chimiques selon le contexte, s'il y a lieu (p. ex., documenter les divers produits chimiques utilisés pour le nettoyage).

Spécifications relatives aux biens utilisés dans la prestation de services

- Les produits de nettoyage devraient porter une écoétiquette approuvée par le Global Eco-labelling Network (GEN) qui confirme les caractéristiques environnementales et le rendement du produit. Les caractéristiques générales des produits de nettoyage écologiques utilisés pour la prestation des services de nettoyage comprennent :
    - l'utilisation de formules concentrées, afin de réduire le volume et le poids lors du transport ainsi que l'emballage;
    - la biodégradabilité;
    - l'utilisation de contenants atomiseurs;
    - l'emballage des produits de nettoyage recyclable et réutilisable;
    - l'exclusion d'ingrédients toxiques et de composés pétrochimiques;
    - peu ou pas d'irritation de la peau, des yeux ou du système respiratoire;
    - l'exclusion de colorants, de parfums et de composés hautement inflammables ou de substances corrosives inutile.
- Le matériel de nettoyage devrait être composé d'éléments recyclables.
- Le matériel de nettoyage devrait être écoénergétique.
- Le matériel devrait être conçu pour être facilement démonté.

Annexe D – Lignes directrices pour l'intégration des achats écologiques aux marchés de services de nettoyage et d'entretien

Lignes directrices pour l'intégration des achats écologiques aux marchés de services de nettoyage et d'entretien

1) Examiner la partie de la Stratégie nationale d'approvisionnement portant sur les achats écologiques;
2) Examiner l'information concernant le plan sur les achats écologiques et les achats écologiques sur le site Web de la Direction générale des approvisionnements : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/ae-gp/index-fra.html;
3) Conformément à la Politique d'achats écologiques, inclure des exigences de performance environnementale dans les documents du marché;
4) Élaborer des critères d'évaluation cotés pour les achats écologiques;
5) Démontrer au client comment accéder à des options environnementales;
6) Ressources disponibles concernant les achats écologiques :

- L'équipe chargée des achats écologiques de la Direction générale des approvisionnements : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/ae-gp/index-fra.html;
- Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales (BEOG) : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/index-fra.html.

Exemples d'exigences environnementales pour des marchés de services de nettoyage et d'entretien

Produits nettoyants
Les produits nettoyants doivent être des produits biodégradables, sans phosphate, inodores ou à faible odeur, contenant peu de composés organiques volatiles (COV) et servant de nettoyant polyvalent. Tous les produits nettoyants doivent répondre aux critères de certification du programme de Choix environnemental (ÉcoLogo) ou d'un programme équivalent. La fourniture de ces produits ne doit entraîner aucun coût supplémentaire.

Articles en papier
Tous les papiers hygiéniques doivent contenir un minimum de 10 % de fibres recyclées post-consommation ou l'équivalent. Tous les articles utilisés doivent répondre aux critères de certification du programme de Choix environnemental (ÉcoLogo) ou d'un programme équivalent. La fourniture de ces produits ne doit entraîner aucun coût supplémentaire.

Prestation des services
Les services de nettoyage et d'entretien doivent être fournis pendant les heures ouvrables des bureaux pour réduire au minimum le nombre d'heures d'utilisation de l'éclairage. Les heures ouvrables des bureaux seront précisées dans les documents du marché.