



## - Ecolabel européen - Services de nettoyage intérieur



Décision 2018/680 de la Commission du 2 mai 2018  
Critères valables jusqu'au : 3 mai 2023

### Champ d'application

#### Le groupe de services inclut :

- Les nettoyages professionnels réguliers exécutés à l'intérieur de bâtiments commerciaux, institutionnels ou autres, accessibles au public, et de résidences privées.
- Ces lieux comprennent notamment, sans s'y limiter, les espaces de bureaux, les installations sanitaires et les zones accessibles au public dans les hôpitaux, tels que les couloirs, les salles d'attentes et les salles de repos.
- Ces services s'étendent aussi aux surfaces vitrées accessibles sans équipement ou machine spécialisés.

#### Le groupe de produits n'inclut pas :

- Les activités de désinfection ou de nettoyage exercées sur les sites de production ni les activités pour l'exercice desquelles les produits de nettoyage sont fournis par le client.



#### L'Écolabel européen : un repère pour les produits et services plus respectueux de l'environnement

L'Écolabel européen permet de distinguer, pour une catégorie de produits/services, ceux présentant des impacts moindres sur l'environnement tout en garantissant des performances identiques aux produits/services analogues.

L'Écolabel européen est le seul logo écologique européen officiel utilisable dans tous les pays membres de l'Union européenne, qui présente la spécificité de tenir compte des impacts environnementaux sur l'ensemble du cycle de vie des produits/services (depuis l'extraction des matières premières jusqu'à la fin de vie, en passant par les étapes de fabrication et d'utilisation). Il s'agit d'une approche multi-étapes et multi-critères.

En France le Ministère de l'environnement a confié l'accompagnement de la politique française en matière de déploiement de l'Ecolabel européen à l'ADEME et sa délivrance à AFNOR Certification.

### Etat du marché

Le chiffre d'affaires réalisé par les entreprises européennes pour les services couverts par le référentiel était de 38 milliards d'euros en 2010. Les cinq principaux marchés en Europe sont l'Allemagne, la France, l'Italie, le Royaume-Uni et l'Espagne, qui représentent ensemble plus de 75% du chiffre d'affaires global européen sur le secteur.

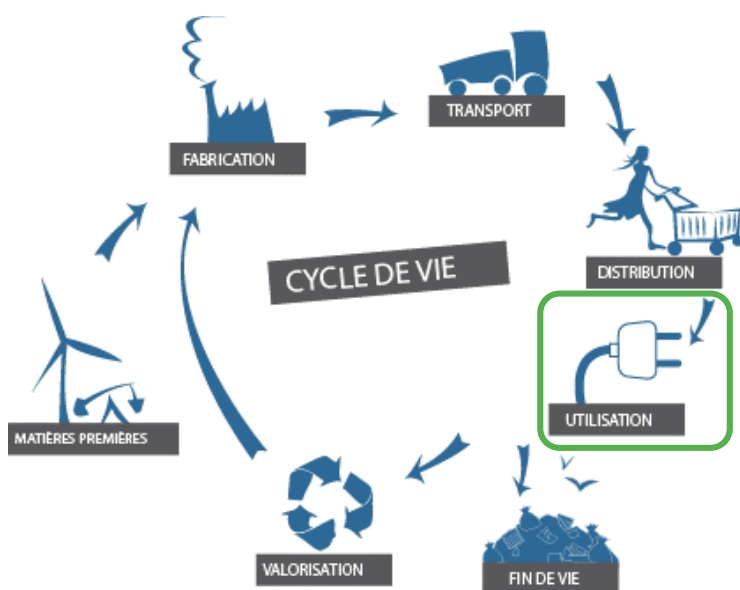
Les entreprises sont majoritairement de petite taille (<10 salariés), pour autant, les grandes entreprises (>500 salariés) génèrent la moitié du chiffre d'affaires global du marché du service de nettoyage en Europe.

Ce secteur est très concurrentiel ce qui pousse les entreprises à innover dans une perspective d'amélioration de l'efficacité et de réduction des coûts. La performance environnementale est encouragée par les perspectives de réductions des consommations et des coûts liés, l'existence d'une demande du marché (public et privé).


Le secteur connaît une croissance positive en France tant sur le chiffre d'affaires, le nombre d'entreprises et d'emplois. (source : Eurostat)



## Impacts environnementaux durant le cycle de vie



### Légende :

-  Phase du cycle de vie ayant la plus grande contribution aux impacts environnementaux

**Phase du cycle de vie présentant les impacts environnementaux les plus significatifs :**

- **Utilisation** : en raison des consommations d'eau, d'énergie et des produits de nettoyage pour la réalisation du service ; la gestion des déchets générés sur le site de nettoyage ; le transport du personnel et des produits sur le site de la prestation de service de nettoyage ; le traitement des eaux usées.

### Impacts environnementaux associés à la phase du cycle de vie identifiée ci-dessus :

- Pour la phase « Utilisation » :
  - Changement climatique, dégradation qualité de l'air, épuisement des ressources non renouvelables énergétiques (ex. : consommation d'électricité pour le fonctionnement des équipements ; fabrication des substances entrant dans la composition des produits de nettoyage et des emballages ; transport du personnel et des produits) ;
  - Epuisement des ressources renouvelables en eau (ex. : consommation d'eau pour la dilution des produits et le rinçage) et des ressources abiotiques (ex. : production de gaz pour les accessoires de nettoyage) ;
  - Ecotoxicité (ex. : synthèse d'alcools éthoxylés utilisés comme agents tensioactifs dans les produits de nettoyage) ;
  - Eutrophisation (ex : rejets de substances dans les eaux de lavage) ;
  - Utilisation des sols (ex. : culture de matières premières d'origine végétale dans les produits de nettoyage).



## Structure du référentiel

- Pour obtenir l'Ecolabel européen, le service de nettoyage d'intérieur doit remplir les conditions suivantes :
  - Satisfaire aux 6 critères obligatoires indiqués dans le référentiel ;
  - Satisfaire à un nombre de critères additionnels suffisant pour lui permettre d'obtenir au moins 14 points sur un total possible de 43 points ;
  - La comptabilité du service labellisé doit être séparée de celle des autres services non-labellisés fournis par le même prestataire qui n'entrent pas dans le champ d'application ou qui ne satisfont pas aux exigences de l'Ecolabel européen.



## Synthèse des critères du référentiel

Les critères environnementaux et sociaux mentionnés ci-dessous sont une synthèse des critères qualitatifs et quantitatifs à respecter pour obtenir l'Écolabel européen pour cette catégorie de services. Ils ne se substituent en aucun cas aux critères environnementaux et sociaux mentionnés dans le référentiel de l'Écolabel européen pour cette catégorie de services.

Ainsi les services porteurs de l'Écolabel européen ont les caractéristiques suivantes :

- Service utilisant des produits et accessoires de nettoyage ayant une faible incidence sur l'environnement,
- Service assurant la formation du personnel aux questions environnementales,
- Service présentant un système de management environnemental et assurant le tri correct des déchets.

	Critère	Contenu
Utilisation des produits et équipements	<b>Critère obligatoire n°1</b> « Utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauf exception, au moins <b>50 %</b> du volume d'achat de produits de nettoyage utilisés par an doivent avoir obtenu l'Écolabel européen, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I ;</li> <li>• Les autres produits doivent remplir les conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ne pas contenir les substances dangereuses (micro-pastiques, phosphates, etc.) indiquées dans le référentiel des détergents pour surfaces dures, quelle que soit leur concentration dans le produit fini ;</li> <li>▪ Ne pas contenir de substances énumérées dans le critère 4(a)(ii) du référentiel pour les produits de nettoyage pour surfaces dures, en quantités supérieures à celles admises par le critère.</li> <li>▪ Ne pas faire l'objet d'une des classifications suivantes : produits très toxiques, toxiques pour certains organes cibles, sensibilisants respiratoires ou cutanés, cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction ou dangereux pour l'environnement,</li> <li>▪ Ne pas être répertoriés dans les mentions de danger énumérées dans le référentiel.</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Critère obligatoire n°2</b> « Dosage des produits de nettoyage »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel doit avoir accès à des appareils de dosage et de dilution adaptés aux produits de nettoyage utilisés (distributeurs automatiques, gobelets ou bouchons doseurs, pompes manuelles et pulvérisateurs), soit sur le site de nettoyage soit dans les locaux du prestataire.</li> <li>• Il doit par ailleurs avoir accès aux instructions relatives aux bons dosage et taux de dilution.</li> </ul>
	<b>Critère obligatoire n°3</b> « Utilisation de produits microfibres »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au minimum <b>50 %</b> des accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés par an doivent être constitués de microfibres.</li> </ul>
	<b>Critère obligatoire n°4</b> « Formation du personnel »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prestataire publie des documents présentant sa démarche et propose des formations au personnel et aux gestionnaires qui les supervisent.</li> <li>• Les formations couvrent : l'incidence de l'Écolabel européen sur les services de nettoyage, les produits de nettoyage, l'économie d'énergie, la réduction des consommations d'eau, les déchets, la santé et sécurité.</li> <li>• Une formation présentant les informations mentionnées ci-dessus doit être donnée au personnel entrant au maximum six semaines après leur entrée en service, et une mise à niveau doit être réalisée au moins une fois par an pour l'ensemble des employés.</li> </ul>
	<b>Critère obligatoire n°7</b> « Informations figurant sur le label écologique de l'Union européenne »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De manière facultative, pour les services couverts par le label, les mention suivantes peuvent être reprises : « ' Nom entreprise ' contribue activement à fournir des services de nettoyage intérieur à moindre incidence environnementale par l'utilisation de produits de nettoyage porteurs du label écologique ; la formation du personnel concerné ; un système de management environnemental. »</li> </ul>
	<b>Critère additionnel 1</b> « Fort taux d'utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale »	<p>(3 points au maximum)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gain de points si le pourcentage du volume d'achat de produits de nettoyage utilisés par an et portant l'Écolabel européen (ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I ) est supérieur à <b>65 %</b>.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel 2</b> « Utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués »	<p>(3 points au maximum)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gain de points si le pourcentage du volume d'achat de produits de nettoyage utilisés par an dont le taux de dilution minimal est de 1:100 est supérieur à <b>15 %</b>.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel 3</b> « Utilisation accrue de produits microfibres »	<p>(3 points au maximum)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gain de points si le pourcentage d'accessoires de nettoyage composés de microfibres utilisés par an est supérieur à <b>65 %</b>.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel 4</b> « Utilisation d'accessoires de nettoyage à faible incidence environnementale »	<p>(4 points au maximum)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gain de points si le pourcentage respectif de serpillières pour balais et de chiffons utilisés par an et portant l'Écolabel européen (ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I) est supérieur à <b>20 %</b>.</li> </ul>



	Critère	Contenu
Utilisation des produits et équipements	<b>Critère additionnel n°5</b> « Efficacité énergétique des aspirateurs »	(3 points) <ul style="list-style-type: none"> <li>Au moment de l'achat, au moins <b>40 %</b> des aspirateurs utilisés pour réaliser le service de nettoyage doivent relever au minimum de la classe d'efficacité énergétique <b>A</b>.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel n°10</b> « Efficacité des lave-linges dont le demandeur est propriétaire ou locataire »	(4 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins <b>50%</b> des lave-linges ménagers ont une classe d'efficacité A++.</li> <li>La consommation d'eau par cycle des lave-linges ne doit pas dépasser certaines limites définies dans le référentiel.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel 11</b> « Services porteurs du label écologique et autres produits porteurs du label écologique »	(5 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>L'intégralité (<b>100 %</b>) d'un type de service est sous-traitée à un prestataire qui a obtenu l'Ecolabel européen (ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I) pour ce service.</li> <li><b>100 %</b> des unités de produit d'un groupe de produits ont obtenu l'Ecolabel européen ou être porteurs d'un ecolabel au sens de l'ISO 14024 de type I .</li> </ul>
	<b>Critère additionnel n°12</b> « Produits consommables et sèche-mains électriques à air fournis au client »	(3 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins <b>70 %</b> des savons pour les mains, en volume de savons fournis par an, ont obtenu l'Ecolabel européen (ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I) pour produits cosmétiques à rincer.</li> <li>Au moins <b>90 %</b> des articles en papier consommables en poids ou en volume fournis par an, ont obtenu l'Ecolabel européen (ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I) pour le papier hygiénique, le papier de cuisine et les autres produits en papier absorbant à usage domestique.</li> <li>Au moins <b>50 %</b> des rouleaux de serviettes en matières textiles, en nombre de rouleaux fournis par an, ont obtenu l'Ecolabel européen (ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I) attribué aux produits textiles.</li> <li>Tous les sèche-mains électriques fournis et entretenus par le demandeur doivent être munis de capteurs de proximité ou être porteurs d'un ecolabel au sens de l'ISO 14024 de type I .</li> </ul>
Transport du personnel	<b>Critère additionnel n°9</b> « Véhicules dont le demandeur est propriétaire ou locataire »	(5 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins <b>50 %</b> des véhicules utilisés pour réaliser le service de nettoyage doivent satisfaire à la norme européenne d'émission Euro 6 pour les véhicules particuliers et utilitaires légers.</li> <li>Au moins <b>10 %</b> des véhicules utilisés pour réaliser le service de nettoyage doivent être des vélos cargo ou vélos cargo électriques.</li> <li>Un plan de transport de l'entreprise est élaboré (réduction de la consommation de carburant, établissement des dossiers d'entretien annuel pour l'ensemble des véhicules).</li> </ul>
Gestion opérationnelle	<b>Critère obligatoire n°5</b> « Bases d'un système de management environnemental »	<ul style="list-style-type: none"> <li>La démarche environnementale de l'établissement doit inclure à minima une politique environnementale, un programme d'action et un processus d'évaluation interne ;</li> <li>Le contenu de la démarche mentionnée ci-dessus et les performances de l'organisation au regard des objectifs peuvent être consultées par le public dans les locaux du prestataire.</li> <li>Il est tenu compte des observations et des suggestions formulées par les clients au moyen d'un questionnaire ou d'une liste de contrôle.</li> </ul>
	<b>Critère obligatoire n°7</b> « Tri des déchets solides dans les locaux du prestataire »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le prestataire fournit au personnel les moyens nécessaires pour trier de façon appropriée les déchets solides à traiter ou éliminer, produits dans ses propres locaux, conformément aux installations et à la réglementation.</li> <li>Ce critère ne couvre que les déchets produits dans les propres locaux du prestataire.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel n°6</b> « Enregistrement EMAS ou certification ISO 14001 du prestataire de services »	(5 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>Gain de points si le prestataire est enregistré dans le cadre du système de management environnemental et d'audit de l'Union européenne ou est certifié selon la norme ISO 14001.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel n°7</b> « Gestion des déchets solides sur les sites de nettoyage »	(2 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les cas où les clients du prestataire fournissent au personnel de nettoyage les moyens nécessaires pour trier les déchets relatifs à la prestation sur les sites de nettoyage, le personnel de nettoyage trie les déchets solides et les élimine dans les conteneurs appropriés.</li> </ul>
	<b>Critère additionnel n°8</b> « Qualité du service »	(3 points au maximum) <ul style="list-style-type: none"> <li>Gain de points si les prestataires sont titulaires des certifications ISO 9001 (management de la qualité) ou Nordic INSTA 800 (cleaning quality) ou s'ils satisfont aux exigences suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Présence de procédures de contrôle, d'évaluation et d'amélioration des tâches de nettoyage effectuées par le prestataire ;</li> <li>Existence de mesures visant à améliorer la qualité du nettoyage, notamment fondées sur les réponses apportées aux enquêtes de satisfaction des clients ;</li> <li>Rédaction d'instructions écrites, signées par l'équipe de gestion, concernant les tâches que le service devra exécuter. Ces instructions écrites sont fournies au personnel de nettoyage et peuvent être consultées dans les locaux du demandeur ou sur les sites de nettoyage.</li> </ul> </li> </ul>



Cette fiche a été réalisée à partir des rapports techniques de la Commission européenne et du dernier référentiel voté. Elle a pour but de fournir une information synthétique.

Pour une information plus détaillée sur les critères et pour savoir qui contacter dans votre pays pour obtenir l'Ecolabel européen, veuillez consulter les sites Internet suivants :

- <http://www.ademe.fr/ecolabel-eu>
- <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/>
- <http://www.ecolabels.fr/>

