

# Référentiel de certification de l'Ecolabel européen



## SERVICES DE NETTOYAGE INTERIEUR

**Organisme Certificateur :**

AFNOR Certification

Siège social : 11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Téléphone : +33 (0) 1 41 62 80 00

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

[www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)

[www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu)

**afnor**  
CERTIFICATION

# SOMMAIRE

<b>APPROBATION-REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION</b> .....	<b>3</b>
<b>Partie 1 : Objet et champ d'application</b> .....	<b>4</b>
1.1. Services concernés.....	4
1.2. Réglementation et textes applicables.....	6
<b>Partie 2 : Critères à respecter, modes de preuve - exigences relatives à la qualité</b> .....	<b>7</b>
2.1 Les critères applicables au service et modes de preuves .....	7
2.2 Exigences relatives à la qualité .....	7
<b>Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission</b> .....	<b>9</b>
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification .....	9
3.2 Etude de recevabilité.....	9
3.3 L'audit de l'entreprise de nettoyage et de ses sites clients .....	9
3.4 Evaluation et décision .....	10
3.5 Délais entre ces étapes.....	11
3.6 Contestation – appel .....	12
<b>Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage</b> .....	<b>13</b>
<b>Partie 5 : Faire vivre sa certification : les modalités de suivi</b> .....	<b>14</b>
5.1 Modalités de contrôle .....	14
5.2 Evaluation et décision .....	15
5.3 Déclaration des modifications .....	15
5.4 Suspension / retrait de l'Ecolabel européen.....	15
<b>Partie 6 : Constitution du dossier de demande de certification</b> .....	<b>17</b>
6.1 Type de demande .....	14
6.2 Présentation de la demande .....	15
6.3 Tableau récapitulatif des pièces à fournir à AFNOR Certification .....	15
<b>Partie 7 : Glossaire/lexique</b> .....	<b>18</b>
<b>Annexe I - Décision (UE) 2018/680</b> :.....	<b>19</b>
<b>Annexe II - Documents supports</b> : .....	<b>38</b>

## **APPROBATION-REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

---

La définition de la catégorie de services et les critères s'y rapportant sont valables pour une durée de 5 ans à compter de la date de prise d'effet de la Décision (UE) 2018/680 de la Commission du 2 mai, 2018, établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux Services de nettoyage intérieur. Ce référentiel de certification est valable du 02 mai 2018 au 02 mai 2023. A partir du moment où une nouvelle Décision est votée au sein de la Commission Européenne, le titulaire ayant déjà la certification Ecolabel européen Services de nettoyage intérieur sur la base de l'ancienne Décision de la Commission dispose d'un an pour mettre ses prestations de service en conformité avec les nouveaux critères.

### **HISTORIQUE DES MODIFICATIONS**

<b>N° de révision</b>	<b>Date</b>	<b>Modification effectuée</b>
0	02/05/2018	Décision de la Commission
0	25/09/2018	Création du référentiel de certification

## Partie 1 : Objet et champ d'application

---

L'Ecolabel européen, ou label écologique de l'Union européenne, est le seul label écologique officiel européen permettant de valoriser des services plus respectueux de l'environnement tout en garantissant une qualité de service et des performances identiques à celles des prestations de services analogues.

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.

Le l'Ecolabel européen repose sur une approche multicritères : tous les impacts sur l'environnement dus à la réalisation de la prestation de service ont été pris en compte, permettant ainsi de proposer des exigences écologiques sur tous les aspects du service délivré par l'entreprise de nettoyage au travers du matériel et des équipements utilisés, de la formation du personnel et du système de management.

### 1.1 Gammes de services concernés

L'Ecolabel européen Services de nettoyage intérieur est applicable aux services définis par la Décision de la Commission du 2 mai 2018, de la manière suivante :

Selon l'article premier, le groupe de produits « services de nettoyage intérieur » comprend la prestation de services de nettoyage professionnel réguliers exécutés à l'intérieur de :

- bâtiments commerciaux,
- bâtiments institutionnels ou autres,
- bâtiments accessibles au public
- résidences privées

Les lieux dans lesquels les services de nettoyage sont assurés comprennent notamment, sans s'y limiter :

- les espaces de bureaux
- les installations sanitaires
- les zones accessibles au public dans les hôpitaux (les couloirs, les salles d'attente et les salles de repos)

Ces services s'étendent aussi aux surfaces vitrées accessibles sans équipement ou machine spécialisés.

Ce 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.

Selon l'article 2, on entend par :

1) « services de nettoyage réguliers » ; c'est-à-dire qui sont assurés au moins une fois par mois, à l'exception du nettoyage des vitres, qui est considéré comme régulier dès lors qu'il est effectué au moins une fois par trimestre.

2) « produits de nettoyage non dilués »: les produits à diluer avant utilisation et dont le taux de dilution est d'au moins 1:100;

- 3) « accessoires de nettoyage » : les articles de nettoyage réutilisables, tels que les chiffons, les balais à franges et les seaux;
- 4) « microfibres »: les fibres synthétiques dont l'épaisseur du fil est inférieure à un denier ou décitex;
- 5) « locaux du demandeur » : les locaux dans lesquels le demandeur accomplit les tâches administratives et organisationnelles liées à son activité;
- 6) « tâches de nettoyage intérieur relevant du label écologique de l'Union européenne » : les tâches exécutées par du personnel dans le cadre d'un service de nettoyage intérieur professionnel régulier.

## **Conditions d'obtention de l'Ecolabel européen Services de nettoyage intérieurs**

Selon l'article 3 :

1. Pour obtenir le label écologique de l'Union européenne au titre du règlement (CE) no 66/2010, un service doit appartenir au groupe de produits «services de nettoyage intérieur», tel qu'il est défini à l'article 1er de la présente décision, satisfaire aux exigences d'évaluation et de vérification s'y rapportant établies à l'annexe de la présente décision et remplir les conditions suivantes:

- a) il satisfait à tous les critères obligatoires énoncés à l'annexe de la présente décision ;
- b) il satisfait à un nombre de critères optionnels énoncés à l'annexe de la présente décision suffisant pour lui permettre d'obtenir au moins 14 points ;
- c) il fait l'objet d'une comptabilité séparée de celle des autres services fournis par le même opérateur qui n'entrent pas dans le champ d'application de la présente décision, y compris les autres services de nettoyage intérieur qui ne satisfont pas aux exigences établies dans la présente décision.

2. Un opérateur dont les services de nettoyage intérieur ont obtenu le label écologique de l'Union européenne ne fournit aucun autre service qui ne soit pas couvert par le label écologique de l'Union européenne, à moins que les services de nettoyage intérieur relevant du label écologique de l'Union européenne soient fournis par une sous-division, une filiale, une succursale ou un département de l'opérateur tout à fait distinct du service en question et dont la comptabilité est tenue séparément. Les autres services fournis par cet opérateur qui n'entrent pas dans le champ d'application de la présente décision, y compris d'autres services de nettoyage intérieur ne satisfaisant pas aux exigences établies dans la présente décision, ne sont pas couverts par le label écologique de l'Union européenne pour les services de nettoyage intérieur et ne sont pas commercialisés en tant que tel.

3. Lorsqu'un opérateur dont les services de nettoyage intérieur ont obtenu le label écologique de l'Union européenne recourt à des sous-traitants pour la prestation de services de ce type, ces sous-traitants doivent eux aussi être titulaires d'une licence au titre du label écologique de l'Union européenne pour les services de nettoyage intérieur.

Afin d'obtenir le label écologique de l'Union européenne conformément au règlement (CE) n°66/2010, la prestation de service doit relever du groupe de services « Services de nettoyage intérieur » tel que défini ci-dessus, et satisfaire aux critères, ainsi qu'aux exigences d'évaluation et de vérification s'y rapportant, dont le contenu est précisé dans l'annexe I, qui reprend intégralement [l'Annexe de la Décision 2018/680/UE](#).

**Les critères visent notamment à promouvoir l'utilisation de produits et d'accessoires de nettoyage ayant une faible incidence sur l'environnement, à former le personnel aux**

**questions environnementales, à établir les fondements d'un système de management environnemental et à réaliser le tri des déchets.**

## **1.2 Réglementation et textes applicables**

- Règlement (CE) N°66/2010 du parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 établissant le label écologique de l'Union européenne.
- Décision (UE) 2018/680 de la Commission du 2 mai 2018 établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux Services de nettoyage intérieur.

D'une manière générale, le demandeur doit respecter la réglementation qui lui est applicable.

## Partie 2 : critères à respecter, modes de preuve - exigences relatives à la qualité

---

### 2.1 Les critères applicables au service et modes de preuves

En complément des définitions figurant dans la partie 1, les services doivent répondre aux **critères écologiques**, aux critères de qualité de service et aux **critères relatifs aux informations figurant sur le label écologique de l'Union européenne** définis dans la Décision de la Commission du 2 mai 2018, et reproduits intégralement dans l'Annexe I.

Le demandeur doit **apporter les preuves** associées à chaque critère, lors de la constitution du dossier de demande et **régulièrement** lors des contrôles sur site ou documentaires.

Lorsque le demandeur est invité à produire des déclarations, documents, ou tout autre élément attestant la conformité aux critères, il est entendu que ces pièces peuvent être fournies par le demandeur, par son ou ses fournisseurs et/ou par le ou les fournisseurs de ceux-ci, selon les cas.

Si nécessaire, les organismes compétents peuvent exiger des documents justificatifs et effectuer des contrôles indépendants.

### 2.2 Exigences relatives à la qualité

#### 2.2.1 Exigences générales

L'organisation de la prestation de service délivrée par l'entreprise de nettoyage doit répondre à des dispositions minimales en matière de qualité afin de s'assurer que les services qui bénéficient de l'Ecolabel européen sont délivrés en permanence dans le respect du présent référentiel de certification.

Les exigences définies ci-après constituent, en complément des critères énoncés au §2.1, le référentiel d'audit, lors de la visite d'admission et lors des visites de surveillance.

#### 2.2.2 Exigences relatives à la documentation

##### 2.2.1.1 Maîtrise des documents

Les documents requis pour la réalisation de la prestation de nettoyage doivent être maîtrisés. Ces documents doivent être listés ou comprennent au minimum les documents exigés aux paragraphes suivants.

##### 2.2.1.2 Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements doivent être établis et conservés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences du référentiel de certification Services de nettoyage. Ces enregistrements doivent être listés ou comprendre au minimum les documents exigés aux paragraphes suivants.

#### 2.2.3 Responsabilité de la direction

La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités sont définies et communiquées au personnel impliqué dans la réalisation de la prestation de service de l'entreprise de nettoyage.

#### 2.2.4 Achats

##### 2.2.5.1 Processus d'achat

L'entreprise de nettoyage doit s'assurer que les produits achetés sont conformes aux exigences d'achat spécifiées. Une liste des fournisseurs agréés doit être conservée.

#### **2.2.5.2 Vérification du produit acheté**

L'entreprise de nettoyage doit établir et mettre en œuvre le contrôle ou autres activités nécessaires pour assurer que le produit acheté satisfait aux exigences d'achat spécifiées.

#### **2.2.5 Surveillance et mesures**

L'entreprise de nettoyage doit s'assurer que les exigences des critères du présent référentiel de certification sont satisfaites.

#### **2.2.6 Amélioration – Action corrective**

L'entreprise de nettoyage doit mener des actions pour éliminer les causes de non-conformités (y compris les réclamations clients) afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

## Partie 3 : obtenir la certification : les modalités d'admission

---

### 3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, les conditions définies dans le présent référentiel de certification et notamment la partie 2, concernant les services délivrés par l'entreprise de nettoyage. Il doit s'engager à respecter les mêmes conditions pendant toute la durée d'usage de l'Ecolabel européen.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 6 (dossier de demande de certification).

Les demandes de droit d'usage de l'Ecolabel européen sont émises par les entreprises de nettoyage.

A réception de la demande, la procédure suivante est engagée :

- Etude de recevabilité du dossier,
- Programmation et réalisation de l'audit du siège de l'entreprise de nettoyage et de ses sites clients,
- Evaluation (rapport d'audit),
- Décision de certification.

### 3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes,
- les éléments contenus dans le dossier de demande respectent les exigences du référentiel de certification et de la Décision de la Commission.

AFNOR Certification s'assure également de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande et peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

**Dès que la demande est recevable par AFNOR Certification, AFNOR Certification déclenche les audits et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, sites audités, etc.).**

### 3.3 L'audit de l'entreprise de nettoyage

L'audit a pour objectif de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur répondent aux exigences décrites dans le présent référentiel de certification et dans la Décision de la Commission du 2 mai 2018.
- contrôler les caractéristiques de la prestation par rapport aux critères écologiques et critères de qualité (partie 2.1).

L'audit de déroule au siège du demandeur et également sur un échantillonnage de sites clients.

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit.

La date d'audit, sur les différents sites concernés par la certification, est fixée entre le demandeur et l'auditeur. Le plan d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans le présent référentiel de certification.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Les durées d'audit sont définies ci-dessous en fonction de la catégorie d'entreprise :

	<b>Entreprise caractérisée par :</b> <10 ETP ou CA< 2M€	<b>Entreprise caractérisée par :</b> <250 ETP ou CA<50M€	<b>Entreprise caractérisée par :</b> >250 ETP ou CA>50M€
<b>Siège</b>	0,5 jour	0,5 jour	1 jour
<b>Site client</b>	0,5 jour/site	0,5 jour/site	0,5 jour/site
<b>Préparation et rédaction du rapport</b>	0,5 jour	0,5 jour	0,5 jour
<b>Echantillonnage en fonction du nombre de sites clients</b>	1 site client	≤ 150 sites clients	≤ 150 sites clients
		2 sites clients audités	2 sites clients audités
		> 150 sites clients	150 à 1200 sites clients
		3 sites clients audités	3 sites clients audités
			> 1200 sites clients
		5 sites clients audités	

La durée de l'audit peut être augmentée en fonction du dossier technique du demandeur (éloignement des sites, langues étrangères).

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur AFNOR Certification présente ses conclusions au demandeur et formule par écrit le libellé des écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion, et les éventuelles fiches de Non-Conformités lui sont transmises dans un délai d'une semaine. Le demandeur dispose alors d'une semaine pour transmettre ses propositions d'actions à l'auditeur.

### 3.4 Evaluation et décision

Après réception des propositions d'actions du demandeur, l'auditeur émet un avis sur celles-ci et transmet le rapport d'audit complet à AFNOR Certification dans un délai d'une semaine.

AFNOR Certification analyse le rapport d'audit et le transmet au demandeur, dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de l'audit. Le rapport est accompagné le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de l'Ecolabel européen.
- refus du droit d'usage de l'Ecolabel européen.

Une décision positive peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. En cas de non-respect de cette réserve par le titulaire, la certification est retirée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat Ecolabel européen et le contrat-type, selon le modèle figurant dans l'Annexe IV du Règlement (CE) N°66/2010 du parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 établissant le label écologique de l'Union Européenne.

## ECOLABEL EUROPÉEN

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 du présent référentiel.

Le certificat émis est valide jusqu'au 02 mai 2023.

### **3.5 Délais entre ces étapes**

Les délais fixés ci-dessous ont pour objectif d'atteindre un délai de 4 mois maximum entre le dépôt de la demande et la prise de décision de certification, lorsque l'activité le permet. Ils s'appliquent à AFNOR Certification et aux demandeurs.

Date cible	Action ou étape d'avancement du dossier
T 0	A réception du dossier de demande, AFNOR Certification s'engage à réaliser l'étude de recevabilité dans un délai d'un mois (et de 2 mois maximum lors des périodes de transition suite à nouvelle Décision)
T + 1 mois	AFNOR Certification fait un retour au client sur le résultat de l'étude de recevabilité. Si la recevabilité est positive, AFNOR Certification organise l'audit et informe le demandeur des modalités d'organisation.  AFNOR Certification peut être amenée à vérifier certains éléments directement lors de l'audit sur site.
T + 2 mois / T'	T + 2 mois : Audit sur site, à l'issue de l'instruction.  T' : Organisation de l'audit
T + 3 mois / T' + 1 mois	AFNOR Certification fait un retour au client sur l'audit sur site. AFNOR Certification peut être amenée à demander des preuves pour lever d'éventuels écarts constatés lors de l'audit sur site.  Dans ce cas, il est demandé au client de les retourner sous un délai d'un mois et en une seule fois.
T + 4 mois / T' + 2 mois	AFNOR Certification prend la décision d'attribution du droit d'usage de l'Ecolabel européen et émet le certificat correspondant, si opportun.

### 3.6 Contestation – appel

Le demandeur ou titulaire peut contester une décision le concernant sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant à AFNOR Certification. Le demandeur ou le titulaire est informé des suites données à sa contestation.

Au cas où la décision est confirmée, le demandeur ou le titulaire peut présenter un nouvel appel contre la décision prise en adressant sa demande au Directeur Général d'AFNOR Certification.

Les appels doivent être présentés dans un délai de 15 jours à compter du jour de la réception de la notification de la confirmation de la décision correspondante. Ils n'ont pas d'effet suspensif.

## Partie 4 : valoriser la certification : les modalités de marquage

Afin de valoriser les Services de nettoyage intérieurs porteurs de l'Ecolabel européen, il est fortement recommandé d'apposer le logo sur les supports de promotion et de communication, pendant la période de validité du certificat.

Pour l'apposer, le demandeur doit se reporter aux dispositions définies dans l'annexe II du Règlement Européen (CE) N°66/2010 du 25 novembre 2009 et à la charte d'utilisation du logo Ecolabel européen, disponible sur le site [www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu).

Pour la catégorie « Services de nettoyage intérieurs », le marquage de la documentation doit être réalisé en respectant le modèle suivant :



EU Ecolabel : FR/052/ZZZ

052 : Identification du Groupe de produit, tel que défini dans la Décision du (UE) 2018/680

ZZZ : N° du titulaire attribué par AFNOR Certification

Afin de mieux informer les clients, le demandeur peut choisir d'apposer le label facultatif contenant les caractéristiques certifiées, sous la forme suivante :



**Meilleur pour l'environnement...**  
Cette entreprise de nettoyage contribue activement à réduire ses incidences sur l'environnement :

- Par l'utilisation de produits de nettoyage porteurs d'un écolabel
- Par la formation du personnel concerné
- Et par la mise en place d'un système de management environnemental

**...meilleur pour vous.**

D'autres options de formats sont disponibles dans la charte d'utilisation du logo Ecolabel européen, en cas d'utilisation d'autres langues.

## Partie 5 : faire vivre sa certification : les modalités de suivi

---

Pendant toute la durée de la certification, le titulaire doit :

- Respecter les exigences définies dans la partie 2,
- Respecter les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- Mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles fournis dans la partie 6,
- Informer systématiquement AFNOR Certification de tout changement d'une des caractéristiques du service certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.

Un suivi de l'entreprise de nettoyage est exercé par AFNOR Certification dès l'accord du droit d'usage de l'Ecolabel européen.

Il a pour objectif de vérifier et ainsi garantir aux utilisateurs finaux la permanence de la conformité de l'entreprise de nettoyage intérieur aux exigences du référentiel de certification.

La présente partie peut prévoir des dispositions de contrôle allégé et de contrôle renforcé.

### 5.1 Modalités de contrôle

Le suivi de l'entreprise de nettoyage comprend un audit de suivi sur site (siège et sites clients) ou un contrôle documentaire.

La fréquence du contrôle de suivi est annuelle.

**Le contrôle s'effectue au travers d'un audit en alternance avec le contrôle documentaire, un an sur deux.**

#### 5.1.1 Audits de suivi

Les modalités d'audit de suivi sont identiques à celles de l'audit d'admission décrites dans la partie 3 (chapitre 3.3) du présent référentiel de certification.

En cas de non conformités récurrentes identifiées lors des audits de suivi, un audit complémentaire peut être demandé par AFNOR Certification.

En outre, AFNOR Certification se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer tout audit qu'elle estime nécessaire suite à des réclamations, contestations, litiges, etc. dont elle aurait connaissance et relatifs à l'usage de l'Ecolabel européen.

#### 5.1.2 Contrôle documentaire

En alternance des audits de suivi, un contrôle documentaire à distance est réalisé par AFNOR Certification, suite à l'envoi des documents par le titulaire.

Un dossier comprenant les éléments indiqués dans l'annexe II *Liste des documents à transmettre* doit être transmis à AFNOR Certification tous les deux ans.

## 5.2 Evaluation et décision

Les modalités d'évaluation et de décision sont identiques à celles de l'admission décrites en partie 3 (paragraphe 3.4).

## 5.3 Déclaration des modifications

L'Ecolabel européen est accordé à une entreprise de nettoyage pour tous les services de nettoyage éligibles à l'Ecolabel européen Services de nettoyage intérieur.

En conséquence, toute modification des services de nettoyage délivrés doit être signalée par écrit à AFNOR Certification par le titulaire, conformément au paragraphe 6.1 et au tableau récapitulatif de la partie 6.3.

Ces modifications peuvent concerner :

- le titulaire,
- l'organisation de l'entreprise de nettoyage,
- les services certifiés.

### 5.3.1 Modification concernant le titulaire

Le titulaire doit signaler par écrit à AFNOR Certification toute modification juridique de sa société ou tout changement de raison sociale. En cas de fusion, liquidation ou absorption du titulaire, tous les droits d'usage de la marque dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit.

Une nouvelle demande peut être déposée et son examen peut être allégé en fonction des modifications apportées.

### 5.3.2 Modification concernant l'organisation qualité de l'entreprise

Le titulaire doit déclarer par écrit à AFNOR Certification toute modification relative à son organisation qualité, notamment toute modification concernant ses installations, susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité de la prestation aux exigences du présent référentiel de certification.

Il doit notamment déclarer toute modification de certification de son système qualité, le cas échéant.

## 5.4 Suspension / retrait de l'Ecolabel européen

La suspension a pour objet de priver temporairement le titulaire du droit d'usage de l'Ecolabel européen.

Le retrait a pour objet de priver de manière définitive le titulaire du droit d'usage de l'Ecolabel européen.

AFNOR Certification peut prendre une décision de suspension ou de retrait en cas de non-respect par le titulaire des exigences décrites dans le présent référentiel de certification (relatives au produit ou à l'utilisation de l'Ecolabel européen), et en fonction de la gravité des écarts constatés.

Le titulaire peut de son plein gré interrompre temporairement l'usage de l'Ecolabel européen. Il doit alors en informer AFNOR Certification. Les raisons peuvent être les suivantes :

- Le titulaire s'aperçoit qu'il ne respecte pas les exigences du présent référentiel de certification,
- Le titulaire cesse temporairement de respecter les critères du référentiel

Dans tous les cas, la suspension du droit d'usage est limitée à une période de 6 mois, reconductible une seule fois. Avant de reprendre l'utilisation de l'Ecolabel européen, le titulaire doit informer AFNOR Certification qui réalise les contrôles nécessaires pour vérifier que le produit reste conforme aux exigences prédéfinies.

Le titulaire peut abandonner le droit d'usage de l'Ecolabel européen de son plein gré et de manière définitive sur tout ou partie de ses produits. Cette décision met fin au contrat engageant réciproquement le titulaire et AFNOR Certification, sous réserve qu'un préavis de trois mois ait été communiqué par le titulaire à AFNOR Certification.

Dans le cas d'un retrait au titre d'une sanction, AFNOR Certification en informe le titulaire par lettre recommandée au moins 15 jours avant la date souhaitée d'expiration.

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de l'Ecolabel européen entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

En conséquence, dans ces cas, l'Ecolabel européen ne doit plus apparaître sur les supports de communication, la documentation, la publicité ou tout autre support du titulaire.

## Partie 6 : Constitution du dossier de demande de certification

L'objet de la partie 6 est de donner au demandeur d'un droit d'usage de l'Ecolabel européen, tous les renseignements nécessaires à l'établissement de son dossier de demande. Les modèles cités se trouvent en fin de document.

### 6.1 Types de demandes

Il existe plusieurs types de demande de droit d'usage pour une entreprise :

- une première demande (ou demande d'admission) émane d'une entreprise n'ayant pas de droit d'usage de l'Ecolabel européen. Elle correspond à une entreprise pour son siège social et ses sites clients sur lesquels elle réalise les prestations de nettoyage éligibles à l'Ecolabel européen.
- une demande de renouvellement émane d'un titulaire et concerne une entreprise certifiée sur la base des critères d'une Décision de la Commission qui a été révisée.

Les demandes de renouvellement doivent être déposées à minima six mois avant la fin de la période de transition définie dans la Décision révisée de la Commission, compte tenu des délais entre les différentes étapes (cf 3.5) pour éviter toute rupture de certificat.

Le délai cible de 6 mois maximum (Cf 3.5) s'applique aux dossiers les plus complexes à savoir une demande d'admission ou de renouvellement.

### 6.2 Présentation de la demande

La demande de droit d'usage de l'Ecolabel européen doit être adressée à AFNOR Certification.

Le demandeur établit, en langue française ou anglaise, un dossier conforme aux indications citées en 6.3 (tableau récapitulatif des pièces à fournir).

### 6.3 Tableau récapitulatif des pièces à fournir à AFNOR Certification

Type de demande Pièces à fournir	Modèle de déclaration	Première demande	Contrôle documentaire	Audit de surveillance
Contrat d'utilisation de la marque Ecolabel européen Services de nettoyage intérieur	Formulaire 01	X		
Dossier administratif – Formulaire de candidature + preuves documentaires	Formulaire 02	X		
Dossier technique – Données annuelles + preuves documentaires demandés	Formulaire 03	X	X	X
Déclaration – Nettoyants surfaces dures	Formulaire 04	X		X
Fiches de renseignements sur les sites de nettoyage	Formulaire 05	X		X

La liste exhaustive de tous les éléments à transmettre à AFNOR Certification figure sur l'Annexe II *Liste des documents à transmettre*.

## Partie 7 : Glossaire/lexique

---

**Accord du droit d'usage de l'Ecolabel européen** : Autorisation donnée par l'organisme certificateur à un demandeur d'apposer la marque européenne sur son produit.

**Audit** (Voir NF EN ISO 9001) : Partie de la visite du site relative à l'examen d'un produit et appréciation des moyens spécifiques mis en œuvre pour assurer sa conformité aux exigences fixées dans le référentiel de certification. L'audit du site de fabrication inclut la partie conditionnement.

**Avertissement** : Décision de sanction prise par l'organisme certificateur par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné.

**Demandeur** : Entité juridique demandant le droit d'usage de l'Ecolabel européen pour son produit, et qui s'engage à respecter le présent référentiel de certification.

**ETP (Equivalent Temps Plein)** : Unité de mesure des coûts salariaux fréquemment utilisée en gestion. L'ETP permet d'évaluer la masse salariale ou l'effectif de l'entreprise de façon homogène en rapportant le temps travaillé par chaque salarié à un celui d'un salarié à temps plein.

**Organismes compétents** : 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.

**Première demande (ou demande d'admission)** : Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de l'Ecolabel européen, déclare connaître et s'engage à respecter le présent référentiel de certification.

**Mandataire** : Personne Morale ou physique implantée dans l'E.E.E qui a une fonction de représentation du demandeur/titulaire établi hors E.E.E et qui dispose d'un mandat écrit de celui-ci lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre.

**Prolongation** : Décision par laquelle le titulaire se voit prolonger le droit d'usage de l'Ecolabel européen.

**Renouvellement** : Décision prise par l'organisme certificateur par laquelle le droit d'usage de l'Ecolabel européen est accordé à un produit commercialisé sur la base des critères de la précédente Décision de la Commission et conforme aux critères révisés de la Décision de la Commission en vigueur.

**Recevabilité** : Etat d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande; la recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.

**Retrait** : Décision prise par l'organisme certificateur qui annule le droit d'usage de l'Ecolabel européen. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

**Suspension** : Décision prise par l'organisme certificateur qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de l'Ecolabel européen. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par le titulaire.

**Titulaire** : Entité juridique qui bénéficie du droit d'usage du label écologique de l'Union européenne.

**Annexe I au référentiel de certification du label écologique de  
l'Union européenne Services de nettoyage intérieur :**

**Annexe de la Décision (UE) 2018/680**

## ANNEXE

### CRITÈRES ET EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉVALUATION ET DE VÉRIFICATION POUR L'ATTRIBUTION DU LABEL ÉCOLOGIQUE DE L'UNION EUROPÉENNE AU GROUPE DE PRODUITS «SERVICES DE NETTOYAGE INTÉRIEUR»

#### CADRE

#### CRITÈRES

Critères pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne au groupe de produits «services de nettoyage intérieur»:

##### **Critères obligatoires**

Critère obligatoire M1 : utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale

Critère obligatoire M2 : dosage des produits de nettoyage

Critère obligatoire M3 : utilisation de produits microfibrés

Critère obligatoire M4 : formation du personnel

Critère obligatoire M5 : Bases d'un système de management environnemental

Critère obligatoire M6 : tri des déchets solides dans les locaux du demandeur

Critère obligatoire M7 : informations figurant sur le label écologique de l'Union européenne

##### **Critères optionnels**

Critère optionnel O1 : utilisation accrue de produits de nettoyage à faible incidence environnementale (3 points au maximum)

Critère optionnel O2 : utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués (3 points au maximum) Critère optionnel O3 : utilisation accrue de produits microfibrés (3 points au maximum)

Critère optionnel O4 : utilisation d'accessoires de nettoyage à faible incidence environnementale (4 points au maximum)

Critère optionnel O5 : efficacité énergétique des aspirateurs (3 points)

Critère optionnel O6 : enregistrement EMAS ou certification ISO 14001 du prestataire de service (5 points au maximum)

Critère optionnel O7 : gestion des déchets solides sur les sites de nettoyage (2 points)

Critère optionnel O8 : qualité du service (3 points au maximum)

Critère optionnel O9 : véhicules dont le demandeur est propriétaire ou locataire (5 points au maximum) Critère optionnel O10 : efficacité des lave-linge dont le demandeur est propriétaire ou locataire (4 points au maximum)

Critère optionnel O11 : services porteurs du label écologique et autres produits porteurs du label écologique (5 points au maximum)

Critère optionnel O12 : produits consommables et sèche-mains électriques à air fournis au client (3 points au maximum)

#### ÉVALUATION ET VÉRIFICATION

Les exigences spécifiques d'évaluation et de vérification sont indiquées pour chaque critère.

Les déclarations, documents, analyses, rapports d'essai ou autre élément attestant le respect des critères que le demandeur est tenu de fournir peuvent émaner du demandeur lui-même, de son ou de ses fournisseurs, et/ou de son ou de ses sous-traitants.

Les organismes compétents reconnaissent de préférence les attestations qui sont délivrées par des organismes accrédités conformément à la norme harmonisée applicable aux laboratoires d'essais et d'étalonnage et les vérifications qui sont effectuées par des organismes accrédités conformément à la norme harmonisée applicable aux organismes

certifiant les produits, les procédés et les services. L'accréditation doit être effectuée conformément au règlement (CE) no 765/2008 du Parlement européen et du Conseil (1).

Les informations tirées des déclarations environnementales soumises conformément au règlement (CE) no 1221/2009 du Parlement européen et du Conseil (1) sont acceptées comme moyens de preuve à la place des attestations mentionnées à l'alinéa précédent.

Des méthodes d'essai autres que celles indiquées pour chaque critère peuvent être utilisées si l'organisme compétent qui examine la demande estime qu'elles sont équivalentes.

Les organismes compétents peuvent exiger des documents complémentaires et effectuer des contrôles indépendants.

Avant l'attribution du label, les organismes compétents effectuent une visite sur place des locaux du demandeur et au moins une visite sur place du service de nettoyage fourni sur le site de nettoyage.

Après l'attribution de la licence du label écologique de l'Union européenne, le demandeur fournit à l'organisme compétent, sur une base périodique, une liste des sites de nettoyage pour lesquels il fournit des services de nettoyage porteurs du label écologique de l'Union européenne, en précisant, pour chaque site, la date de début et de fin de l'activité. La période entre chaque notification de nouveaux sites de nettoyage est inférieure à quatre mois, à moins que le demandeur n'ait pas accepté de nouveau contrat. Pendant la période de validité, l'organisme compétent peut effectuer des visites régulières de suivi sur place des locaux du demandeur ou d'un site de nettoyage.

Comme condition préalable, les services doivent satisfaire à toutes les exigences légales du ou des pays où sont fournis les «services de nettoyage intérieur». L'entreprise doit notamment être en activité et immatriculée conformément aux dispositions législatives nationales ou locales, et son personnel doit être employé et assuré conformément à la législation. À cet effet, le personnel doit disposer d'un contrat de travail écrit valable au niveau national, bénéficier au moins du salaire minimal régional ou national déterminé selon une convention collective de travail ou, en l'absence de convention collective, bénéficier au moins du salaire minimal régional ou national, et travailler selon un horaire respectant la législation nationale.

Le demandeur doit déclarer le respect de ces exigences par les services et en faire la démonstration en effectuant des contrôles indépendants ou en fournissant des preuves documentaires, sans préjudice de la législation nationale en matière de protection des données (par exemple copie de la charte sociale, copies des contrats, attestations d'inscription des employés au système d'assurance sociale national, document/registre officiel où sont consignés les noms et les numéros des employés par l'inspection des affaires sociales ou un agent de l'administration publique).

Les organismes compétents peuvent interroger le personnel de manière aléatoire au cours des visites sur place.

## CRITÈRES OBLIGATOIRES

### **Critère obligatoire M1 —Utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale**

Ce critère ne couvre que les produits directement utilisés dans le cadre des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. Le demandeur doit satisfaire aux critères obligatoires M1 a) et M1 b).

*Critère obligatoire M1 a) — Produits porteurs du label écologique de l'Union européenne et d'autres labels ISO de type I*

Au moins 50 % du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés par an, à l'exception des lingettes humides, des autres produits pré-imprégnés et des produits utilisés pour l'imprégnation et la conservation des supports de lavage (au cours du processus de lavage), doivent avoir obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures, conformément à la décision (UE) 2017/1217 (2) de la Commission, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres.

*Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (nom commercial et volume des produits) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les produits de nettoyage utilisés dans le cadre des contrats de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne.

En cas d'utilisation de produits porteurs du label écologique de l'Union européenne, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label écologique de l'Union européenne ou de l'étiquette figurant sur l'emballage attestant que le label a été attribué conformément à la décision (UE) 2017/1217.

(1) Règlement (CE) no 1221/2009 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 concernant la participation volontaire des organisations à un système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS), abrogeant le règlement (CE) no 761/2001 et les décisions de la Commission 2001/681/CE et 2006/193/CE (JO L 342 du 22.12.2009, p. 1).

(2) Décision (UE) 2017/1217 de la Commission du 23 juin 2017 établissant les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures (JO L 180 du 12.7.2017, p. 45). En cas d'utilisation de produits porteurs d'un autre label ISO de type I, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label de type I ou de l'étiquette figurant sur l'emballage.

*Critère obligatoire M1 b) — Substances dangereuses*

- i) Tous les produits qui n'ont pas obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres, ne doivent contenir aucune des substances énumérées dans le critère 4 a) i) pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures, quelle que soit leur concentration.
- ii) Tous les produits qui n'ont pas obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres, ne doivent contenir aucune des substances énumérées dans le critère 4 a) ii) pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits de nettoyage pour surfaces dures, en quantités supérieures à celles admises par le critère.
- iii) Tous les produits qui n'ont pas obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres, ne doivent être ni classés ni étiquetés en tant que produits très toxiques, toxiques pour certains organes cibles, sensibilisants respiratoires ou cutanés, cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la

reproduction ou dangereux pour l'environnement, conformément au règlement (CE) no 1272/2008 du Parlement européen et du Conseil (1), ni en tant que produits répertoriés dans les mentions de danger énumérées dans le tableau ci-dessous.

Les lingettes humides et les autres produits pré-imprégnés doivent satisfaire à cette exigence.

### Classification et catégorisation des dangers soumis à restrictions

Toxicité aiguë	
Catégories 1 et 2	Catégorie 3
H300 Mortel en cas d'ingestion	H301 Toxique en cas d'ingestion
H310 Mortel par contact cutané	H311 Toxique par contact cutané
H330 Mortel par inhalation	H331 Toxique par inhalation
H304 Peut être mortel en cas d'ingestion et de pénétration dans les voies respiratoires	EUH070 Toxique par contact oculaire
Toxicité spécifique pour certains organes cibles	
Catégorie 1	Catégorie 2
H370 Risque avéré d'effets graves pour les organes	H371 Risque présumé d'effets graves pour les organes
H372 Risque avéré d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée	H373 Risque présumé d'effets graves pour les organes à la suite d'expositions répétées ou d'une exposition prolongée
Sensibilisation respiratoire et cutanée	
Catégorie 1 A	Catégorie 1B
H317 Peut provoquer une allergie cutanée	H317 Peut provoquer une allergie cutanée
H334 Peut provoquer des symptômes allergiques ou d'asthme ou des difficultés respiratoires par inhalation	H334 Peut provoquer des symptômes allergiques ou d'asthme ou des difficultés respiratoires par inhalation

(1) Règlement (CE) no 1272/2008 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges, modifiant et abrogeant les directives 67/548/CEE et 1999/45/CE et modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 (JO L 353 du 31.12.2008, p. 1).

Cancérogène, mutagène ou toxique pour la reproduction	
Catégories 1 A et 1B	Catégorie 2
H340 Peut induire des anomalies génétiques	H341 Susceptible d'induire des anomalies génétiques
H350 Peut provoquer le cancer	H351 Susceptible de provoquer le cancer
H350i Peut provoquer le cancer par inhalation	

H360F Peut nuire à la fertilité	H361f Susceptible de nuire à la fertilité
H360D Peut nuire au fœtus	H361d Susceptible de nuire au fœtus
H360FD Peut nuire à la fertilité. Peut nuire au fœtus	H361fd Susceptible de nuire à la fertilité. Susceptible de nuire au fœtus
H360Fd Peut nuire à la fertilité. Susceptible de nuire au fœtus	H362 Peut être nocif pour les bébés nourris au lait maternel H360Df Peut nuire au fœtus. Susceptible de nuire à la fertilité
Dangereux pour le milieu aquatique	
Catégories 1 et 2	Catégories 3 et 4
H400 Très toxique pour les organismes aquatiques	H412 Nocif pour les organismes aquatiques, entraîne des effets à long terme
H410 Très toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets à long terme	H413 Peut entraîner des effets néfastes à long terme pour les organismes aquatiques
H411 Toxique pour les organismes aquatiques, entraîne des effets à long terme	
Dangereux pour la couche d'ozone	
H420 Dangereux pour la couche d'ozone	

*Évaluation et vérification:*

Points i) et ii): le demandeur fournit une déclaration de conformité signée, étayée par des déclarations émanant des fournisseurs confirmant que les substances mentionnées n'ont pas été ajoutées à la composition du produit, quelle que soit leur concentration ou au-delà des limites spécifiées.

Point iii): le demandeur fournit une déclaration de conformité, étayée par des fiches de données de sécurité pour tous les produits qui n'ont pas obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures ou un autre label ISO de type I.

**Critère obligatoire M2 —Dosage des produits de nettoyage**

Le personnel en charge des tâches de nettoyage intérieur porteuses du label écologique de l'Union européenne doit avoir accès à des appareils de dosage et de dilution adaptés aux produits de nettoyage utilisés (notamment des distributeurs automatiques, des gobelets ou des bouchons doseurs, des pompes manuelles et des pulvérisateurs), soit sur le site de nettoyage soit dans les locaux du demandeur. Il doit par ailleurs avoir accès aux instructions relatives aux bons dosages et taux de dilution.

*Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit une déclaration de conformité à ce critère, étayée par une liste des appareils fournis et par les documents appropriés présentant les instructions relatives aux bons dosages et taux de dilution mis à disposition du personnel de nettoyage.

### **Critère obligatoire M3 —Utilisation de produits microfibres**

Ce critère ne couvre que les accessoires de nettoyage en matières textiles réutilisables directement utilisés dans le cadre des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne.

Au minimum 50 % des accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) utilisés par an doivent être constitués de microfibres.

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (nature et quantité des produits) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les accessoires de nettoyage en matières textiles utilisés et précisant quels accessoires de nettoyage en matières textiles sont constitués de microfibres.

### **Critère obligatoire M4 —Formation du personnel**

Le demandeur publie des informations, notamment des procédures écrites ou des manuels, et propose des formations au personnel de nettoyage effectuant des tâches de nettoyage intérieur porteuses du label écologique de l'Union européenne et aux gestionnaires qui les supervisent. Les formations couvrent les domaines suivants, lorsqu'ils sont pertinents pour les tâches exécutées par le personnel :

— Le label écologique de l'Union européenne et ses incidences sur les services de nettoyage sont présentés au personnel.

Produits de nettoyage:

— Le personnel est formé à utiliser la dose de produit adaptée à chaque tâche de nettoyage.

— Le personnel est formé à utiliser le taux de dilution adapté aux produits de nettoyage non dilués et à utiliser le système de dosage adéquat.

— Le personnel est formé à stocker les produits de nettoyage de manière appropriée.

— Les formations couvrent la réduction au minimum de la gamme de produits de nettoyage utilisée afin de réduire au maximum les risques de surutilisation et de mauvaise utilisation des produits de nettoyage.

Économie d'énergie:

— Le personnel est formé à utiliser de l'eau non chauffée pour la dilution des produits, sauf indication contraire par le fabricant du produit.

— Le cas échéant, le personnel est formé à utiliser les températures et le cycle adaptés aux lave-linge ménagers et industriels.

— Le cas échéant, le personnel est formé à éteindre les lampes après l'exécution de ses tâches.

Réduction de la consommation d'eau:

— Le cas échéant, le personnel est formé à utiliser des produits microfibres afin de réduire au maximum la consommation d'eau et de produits de nettoyage.

Déchets:

—Le personnel est formé à utiliser des accessoires de nettoyage durables et réutilisables et à réduire au maximum l'utilisation des articles de nettoyage à usage unique (comme les gants), dans les cas où les normes en matière d'hygiène et de sécurité du personnel peuvent être respectées.

— Le personnel est formé à évacuer les eaux usées de manière appropriée.

— Le personnel est formé à la gestion des déchets afin de l'aider à satisfaire aux exigences fixées dans le critère obligatoire M6 et le critère optionnel O7, le cas échéant. La formation aborde la gestion des déchets solides aussi bien dans les locaux de l'entreprise que sur les sites de nettoyage. Santé et sécurité:

— Les questions environnementales, sanitaires et de sécurité liées aux tâches de nettoyage sont expliquées au personnel, qui est invité à adopter les bonnes pratiques. Ces explications doivent inclure les points suivants:

- les fiches de données de sécurité et la manipulation des produits chimiques,
- l'ergonomie et la législation nationale applicable en matière de santé et de sécurité au travail,
- l'enlèvement, le nettoyage et le stockage des gants réutilisables (le cas échéant), et
- la sécurité routière et la conduite écologique (applicables aux demandeurs dont le personnel est chargé de conduire dans le cadre de la réalisation du service de nettoyage).

Tous les nouveaux membres permanents et temporaires du personnel reçoivent une formation appropriée dans un délai de six semaines après leur entrée en service. Le personnel doit recevoir des informations actualisées au sujet de tous les aspects énoncés dans ce critère au moins une fois par an. Si cette mise à niveau ne consiste pas en une répétition des formations initiales dispensées à tous les membres du personnel, elle doit couvrir l'ensemble des questions environnementales mentionnées et veiller à ce que le personnel compétent soit parfaitement informé de ses responsabilités.

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit une déclaration de conformité à ce critère, étayée par des informations annuelles détaillées sur le programme de formation (date et nature — formation initiale ou mise à niveau), sur son contenu et sur le nom des membres du personnel qui y ont participé. Le demandeur fournit également des copies des procédures et des notes au personnel concernant toutes les questions relatives aux formations. La date et la nature des formations dispensées au personnel sont enregistrées afin de prouver que ces formations de mise à niveau ont eu lieu.

Si les formations sont dispensées dans le cadre d'un programme de formation externe, des documents attestant la participation (par exemple un certificat de formation) et le contenu de la formation sont acceptés comme preuve de conformité, à condition que la formation couvre les thèmes mentionnés dans ce critère.

Si une entreprise engage du personnel issu d'un autre prestataire de services de nettoyage, de façon permanente ou temporaire, et si ces nouveaux membres du personnel ont suivi une formation au cours de l'année précédente, aucune nouvelle formation n'est nécessaire, à condition que les documents attestant leur participation à un programme de formation (tels qu'un certificat de formation) et les thèmes couverts par ce dernier puissent être fournis.

#### **Critère obligatoire M5 —Base d'un système de management environnemental**

Le demandeur met en place les exigences de base minimales d'un système de management environnemental au moyen des éléments suivants:

- une *politique environnementale* qui recense les principales incidences environnementales directes et indirectes et la politique de l'organisation à l'égard de ces incidences,
- un *programme d'action* précis pour garantir l'application de la politique environnementale de l'entreprise aux services fournis. Par ailleurs, le programme d'action définit des objectifs en matière de performance environnementale concernant l'utilisation

des ressources (par exemple la réduction de l'utilisation des produits de nettoyage) et des mesures visant à réduire l'incidence environnementale. La collecte de données relatives à l'utilisation des ressources et d'autres aspects environnementaux (la production de déchets, par exemple) vient étayer la définition d'objectifs et de mesures, — un *processus d'évaluation interne* permettant de vérifier une fois par an les performances de l'organisation au regard des objectifs définis dans le programme d'action. Les résultats de l'évaluation sont utilisés par la direction de l'organisation en vue de l'amélioration continue des performances par la mise à jour de la politique environnementale et du programme d'action.

La politique environnementale et les performances de l'organisation au regard des objectifs définis peuvent être consultées par le public dans les locaux du demandeur.

Il est tenu compte des observations et des suggestions formulées par les clients au moyen d'un questionnaire ou d'une liste de contrôle.

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit une déclaration de conformité à ce critère, étayée par une copie de la politique environnementale, du programme d'action, du rapport d'évaluation et des procédures mises en place afin de prendre en considération les observations et les suggestions des clients. Le rapport d'évaluation contient une liste des mesures correctives à mettre en œuvre et est mis à la disposition de l'organisme compétent dès que possible après la date de présentation de la demande du label écologique de l'Union européenne. Des documents actualisés sont fournis à la demande de l'organisme compétent afin d'attester la conformité pendant la période de validité.

Les demandeurs enregistrés dans le cadre de l'EMAS ou certifiés selon la norme ISO 14001, ainsi que les demandeurs appartenant à une organisation enregistrée dans le cadre de l'EMAS ou certifiée selon la norme ISO 14001, sont considérés comme satisfaisant à ce critère, à condition de présenter leur enregistrement EMAS ou leur certificat d'attribution de la norme ISO 14001 comme preuve de conformité.

#### **Critère obligatoire M6 —Tri des déchets solides dans les locaux du demandeur**

Ce critère ne couvre que les déchets produits dans les locaux du demandeur.

Le demandeur fournit au personnel les moyens nécessaires pour trier les déchets solides, produits dans les locaux du demandeur, dans les catégories de flux de déchets appropriées, à transférer en vue de leur traitement (recyclage, incinération, etc.) ou de leur élimination, conformément aux installations et pratiques locales ou nationales en matière de gestion des déchets.

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit une déclaration de conformité, étayée par une description des différentes catégories de déchets solides collectés et triés dans ses locaux. Il convient également de fournir des précisions sur les différents flux de déchets solides admis pour une élimination ou un traitement subséquents par les autorités locales ou par des organismes privés (en vertu de contrats pertinents).

#### **Critère obligatoire M7 —Informations figurant sur le label écologique de l'Union européenne**

Les orientations de la Commission relatives à l'utilisation du label facultatif comportant une zone de texte peuvent être consultées à l'adresse suivante: [http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/logo\\_guidelines.pdf](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/logo_guidelines.pdf) Le label facultatif comportant une zone de texte doit inclure les mentions suivantes:

«[opérateur au sens de l'article 3, paragraphe 2] 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,
- la mise en place d'un système de management environnemental.»

#### *Évaluation et vérification*

En vue de se conformer à ce critère, le demandeur fournit une déclaration de conformité expliquant sur quel support il a l'intention d'apposer le logo.

### CRITÈRES OPTIONNELS

#### **Critère optionnel O1 —Fort taux d'utilisation de produits de nettoyage à faible incidence environnementale (3 points au maximum)**

Ce critère ne couvre que les produits directement utilisés dans le cadre des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. Le demandeur gagne des points en fonction du pourcentage du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés par an, à l'exception des lingettes humides et d'autres produits pré-imprégnés, qui ont obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits de nettoyage pour surfaces dures ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres, comme suit:

- Minimum 65 %: 1 point
- Minimum 75 %: 2 points
- Minimum 95 %: 3 points

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (nom commercial et volume des produits) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les produits de nettoyage utilisés dans le cadre des contrats de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. En cas d'utilisation de produits porteurs du label écologique de l'Union européenne, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label écologique de l'Union européenne ou de l'étiquette figurant sur l'emballage attestant que le label a été attribué conformément à la décision (UE) 2017/1217. En cas d'utilisation de produits porteurs d'un autre label ISO de type I, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label de type I ou de l'étiquette figurant sur l'emballage.

#### **Critère optionnel O2 —Utilisation de produits de nettoyage concentrés non dilués (3 points au maximum)**

Ce critère ne couvre que les produits directement utilisés dans le cadre des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. Le demandeur gagne des points en fonction du pourcentage du volume d'achat de tous les produits de nettoyage utilisés par an, à l'exception des lingettes humides, des autres produits pré-imprégnés et des produits utilisés pour l'imprégnation et la conservation des supports de

lavage (au cours du processus de lavage), dont le taux de dilution minimal est de 1:100, comme suit:

- Minimum 15 %: 1 point
- Minimum 30 %: 2 points
- Minimum 50 %: 3 points

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (nom commercial et volume des produits) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les produits de nettoyage utilisés. Il convient de fournir les documents relatifs au taux de dilution correspondant à chaque produit (fiches de données de sécurité, mode d'emploi ou autres documents pertinents). Si un produit est adapté à plusieurs taux de dilution, il convient de fournir le taux de dilution le plus couramment utilisé, tel que précisé dans les instructions internes destinées au personnel. Le taux de dilution des produits prêts à l'emploi est réputé être de 1.

#### **Critère optionnel O3 —Fort taux d'utilisation de produits microfibres (3 points au maximum)**

Ce critère ne couvre que les accessoires de nettoyage en matières textiles réutilisables directement utilisés dans le cadre des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. Le demandeur gagne des points en fonction du pourcentage d'accessoires de nettoyage en matières textiles (chiffons, têtes de serpillières, etc.) composés de microfibres utilisés par an, comme suit :

- Minimum 65 %: 1 point
- Minimum 75 %: 2 points
- Minimum 95 %: 3 points

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (nature et quantité des produits) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les accessoires de nettoyage en matières textiles utilisés et précisant quels accessoires de nettoyage en matières textiles sont constitués de microfibres.

#### **Critère optionnel O4 —Utilisation d'accessoires de nettoyage à faible incidence environnementale (4 points au maximum)**

Ce critère ne couvre que les produits directement utilisés dans le cadre des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne.

##### *Critère optionnel O4 a) —Supports de lavage (2 points au maximum)*

Le demandeur gagne des points en fonction du pourcentage de serpillières pour balais utilisées par an qui sont porteuses du label écologique de l'Union européenne attribué aux produits textiles ou d'un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres, comme suit:

- Minimum 20 %: 1 point
- Minimum 50 %: 2 points

##### *Critère optionnel O4 b) —Chiffons (2 points au maximum)*

Le demandeur gagne des points en fonction du pourcentage de chiffons utilisés par an qui sont porteurs du label écologique de l'Union européenne attribué aux produits textiles

ou d'un autre label écologique EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres, comme suit:

- Minimum 20 %: 1 point
- Minimum 50 %: 2 points

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (nature et quantité des produits) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les articles et accessoires de nettoyage utilisés dans le cadre des contrats de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. En cas d'utilisation de produits porteurs du label écologique de l'Union européenne, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label écologique de l'Union européenne ou de l'étiquette figurant sur l'emballage attestant que le label a été attribué conformément à la décision 2014/350/UE de la Commission (1). En cas d'utilisation de produits porteurs d'un autre label ISO de type I, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label de type I ou de l'étiquette figurant sur l'emballage.

#### **Critère optionnel O5 —Efficacité énergétique des aspirateurs (3 points)**

Ce critère ne couvre que les aspirateurs relevant du règlement délégué (UE) no 665/2013 (2) de la Commission. Les aspirateurs à eau, eau et poussière, robots, industriels, sur batteries ainsi que les centrales d'aspiration, les lustreuses de sols et les aspirateurs d'extérieur sont en dehors du champ d'application dudit règlement. Au moins 40 % des aspirateurs (chiffre arrondi à l'entier supérieur), dont le demandeur est propriétaire ou locataire, utilisés dans la réalisation des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne doivent relever, au moment de l'achat, au moins des classes d'efficacité énergétique suivantes, conformément au règlement délégué (UE) no 665/2013:

- Classe A pour les aspirateurs achetés avant le 1er septembre 2017,
- Classe A+ pour les aspirateurs achetés après le 1er septembre 2017.

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des documents attestant la conformité aux exigences en matière de classes énergétiques [tels qu'une facture d'achat d'un aspirateur et une fiche de produit, conformément à l'annexe III du règlement délégué (UE) no 665/2013], ainsi que la liste complète des aspirateurs utilisés pour la fourniture de services porteurs du label écologique de l'Union européenne.

#### **Critère optionnel O6 —Enregistrement EMAS ou certification ISO 14001 du prestataire de services (5 points au maximum)**

Le demandeur est enregistré dans le cadre du système de management environnemental et d'audit (EMAS) de l'Union (5 points) ou est certifié selon la norme ISO 14001 (3 points).

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit l'enregistrement EMAS ou le certificat ISO 14001 comme preuve de conformité à ce critère.

#### **Critère optionnel O7 —Gestion des déchets solides sur les sites de nettoyage (2 points)**

Ce critère ne s'applique que dans les cas où les clients du demandeur fournissent au personnel de nettoyage les moyens nécessaires pour trier les déchets selon les catégories de déchets solides pertinentes. Il ne couvre que les déchets solides produits dans le cadre de la prestation de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne (emballages jetables des produits de nettoyage, emballages de produits consommables, etc.) et les déchets solides pré-triés (notamment par le personnel du client) sur les sites de nettoyage.

Le personnel de nettoyage trie les déchets solides produits dans le cadre de la prestation de services et élimine les déchets triés et pré-triés dans les conteneurs appropriés situés à l'intérieur ou à proximité des sites de nettoyage. Ce mode opératoire est suivi à chaque fois que les clients en fournissent les moyens (par exemple des conteneurs conçus pour différents flux de déchets solides) afin que les flux de déchets triés soient transférés en vue de leur traitement (recyclage, incinération, etc.) ou de leur élimination conformément aux installations et pratiques locales ou nationales en matière de gestion des déchets ou aux contrats pertinents avec des services de recyclage.

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit une déclaration de conformité, ainsi qu'une description des différents flux de déchets solides admis par les autorités locales ou par les contrats pertinents avec des services de recyclage pour chacun des sites de nettoyage concernés.

(1) Décision 2014/350/UE de la Commission du 5 juin 2014 établissant les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits textiles (JO L 174 du 13.6.2014, p. 45).

(2) Règlement délégué (UE) no 665/2013 de la Commission du 3 mai 2013 complétant la directive 2010/30/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'étiquetage énergétique des aspirateurs (JO L 192 du 13.7.2013, p. 1).

#### **Critère optionnel O8 — Qualité du service (3 points au maximum)**

Les demandeurs gagnent 2 points s'ils satisfont aux exigences définies ci-dessous ou 3 points s'ils sont titulaires des certifications ISO 9001 ou Nordic INSTA 800.

Le demandeur a désigné une personne responsable du service et mis en place des procédures de contrôle, d'évaluation et d'amélioration de la qualité du nettoyage, tel qu'indiqué ci-dessous. Cette personne peut aussi bien être le gestionnaire des installations qu'un chef d'équipe ou un coordinateur désigné pour l'organisation et la supervision du nettoyage.

Le demandeur doit mettre en place:

- des procédures de contrôle, d'évaluation et d'amélioration des tâches de nettoyage effectuées par le demandeur (détails ci-dessous),
- des mesures visant à améliorer la qualité du nettoyage, notamment fondées sur les réponses apportées aux enquêtes de satisfaction des clients.

En outre, le demandeur rédige des instructions écrites, signées par son équipe, concernant les tâches que le personnel 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.

Ces instructions de travail écrites incluent, au minimum, les points suivants:

- la description de la tâche (le nettoyage des fenêtres, des sanitaires, des bureaux, etc.),

- la qualité (la propreté escomptée, la liste de contrôle normalisée, etc.),
- la fréquence (par exemple une fréquence hebdomadaire),
- les objets à nettoyer (la table, la chaise, l'évier, etc.),
- les méthodes applicables (par exemple les équipements et les méthodes utilisés pour le nettoyage de différents objets ou pièces).

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit le certificat ISO 9001 ou INSTA 800 ou une déclaration de conformité étayée par :

- un document identifiant le gestionnaire en charge de la conformité à ce critère (un organigramme peut être utilisé pour décrire la structure organisationnelle du demandeur et identifier le gestionnaire),
- des documents de l'entreprise présentant les procédures relatives à la qualité du nettoyage. Remarque: si ces procédures sont conformes aux exigences de la norme EN 13549 (services de nettoyage, recommandations et exigences de base pour les systèmes d'appréciation de la qualité) ou une norme régionale pour la gestion de la qualité (telle que la norme INSTA 800: qualité du nettoyage — système de mesure pour l'appréciation et la notation de la qualité du nettoyage), le demandeur peut fournir le certificat de conformité,
- les instructions de travail écrites, signées par l'équipe de gestion du demandeur, concernant les tâches incluses dans la réalisation du service.

#### **Critère optionnel O9 —Véhicules dont le demandeur est propriétaire ou locataire (5 points au maximum)**

Ce critère ne couvre que les véhicules, dont le demandeur est propriétaire ou locataire, utilisés dans la réalisation de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. Les véhicules peuvent inclure les véhicules à propulsion humaine (vélos cargo), les véhicules à propulsion humaine avec assistance électrique (vélos cargo électriques), les véhicules particuliers et utilitaires légers utilisés par les responsables, les contrôleurs, le personnel de nettoyage, les inspecteurs et toute autre personne qui participe, d'une manière ou d'une autre, à la réalisation du service de nettoyage.

Le sous-critère optionnel O9 a) couvre également les véhicules hybrides, mais pas les véhicules électriques.

Le sous-critère optionnel O9 b) couvre les véhicules à émissions nulles.

Ce critère ne couvre pas les véhicules privés utilisés dans la réalisation du service.

#### *Critère optionnel O9 a) —Véhicules satisfaisant à la norme européenne d'émission Euro 6 (1 point)*

Au moins 50 % des véhicules (chiffre arrondi à l'entier supérieur), dont le demandeur est propriétaire ou locataire, utilisés dans la réalisation des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne doivent satisfaire à la norme européenne d'émission Euro 6 pour les véhicules particuliers et utilitaires légers. 4.5.2018 L 114/34 Journal officiel de l'Union européenne FR

#### *Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit les documents pertinents précisant quels véhicules sont utilisés dans la réalisation des services de nettoyage, qu'ils appartiennent au demandeur ou

qu'ils soient loués par celui-ci, et indique quels véhicules satisfont à la norme Euro 6. Le certificat d'immatriculation des véhicules est accepté comme preuve de conformité, accompagnée du certificat de conformité.

*Critère optionnel O9 b) — Véhicules à émissions nulles (2 points)*

Au moins 10 % des véhicules (chiffre arrondi à l'entier supérieur), dont le demandeur est propriétaire ou locataire, utilisés dans la réalisation des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne doivent être des véhicules à émissions nulles, conformément aux essais du nouveau cycle de conduite européen (NEDC) définis dans le règlement (CE) no 715/2007 du Parlement européen et du Conseil (1), des véhicules à propulsion humaine (vélos cargo), ou des véhicules à propulsion humaine avec assistance électrique (vélos cargo électriques).

*Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit les documents pertinents précisant les véhicules utilisés dans la réalisation des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne, qu'ils appartiennent au demandeur ou qu'ils soient loués par celui-ci, et recense les véhicules à émissions nulles. Le certificat d'immatriculation des véhicules est accepté comme preuve de conformité, accompagnée des documents du fabricant présentant les résultats de l'essai du NEDC.

*Critère optionnel O9 c) — Plan de transport de l'entreprise (2 points)*

Le prestataire de service élabore un plan de transport de l'entreprise pour réduire au maximum la consommation de carburant, définir un objectif de réduction de la consommation de carburant (par site de nettoyage) et établir des dossiers d'entretien annuel pour l'ensemble des véhicules.

*Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit une copie du plan de transport de l'entreprise, du dernier objectif fixé en matière de réduction de la consommation de carburant et de l'évolution de la consommation annuelle de carburant en fonction du nombre de sites de nettoyage. Le demandeur fournit une copie du plan d'entretien pour l'ensemble des véhicules. Les dossiers d'entretien des véhicules sont acceptés comme preuve de conformité.

**Critère optionnel O10 — Efficacité des lave-linge dont le demandeur est propriétaire ou locataire (4 points au maximum)**

Ce critère s'applique uniquement aux lave-linge dont le demandeur est propriétaire ou locataire, qu'ils se trouvent dans ses locaux ou sur des sites de nettoyage, destinés au blanchissage des chiffons, des serpillières et des uniformes du personnel dans le cadre de la réalisation des services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne. Le sous-critère optionnel O10 a) ne s'applique que dans les cas où les lave-linge ménagers utilisés relèvent du règlement délégué (UE) no 1061/2010 de la Commission (2) et du règlement (UE) no 1015/2010 de la Commission (3).

*Critère optionnel O10 a) — Étiquetage relatif à l'énergie (2 points au maximum)*

Le demandeur gagne des points en fonction du pourcentage de lave-linge ménagers (chiffre arrondi à l'entier supérieur) appartenant à la classe d'efficacité énergétique A++ ou A+++ selon le système d'étiquetage énergétique de l'Union européenne, en vertu du règlement délégué (UE) no 1061/2010, comme suit :

- Au minimum 50 % de lave-linge A++: 1 point
- Au minimum 90 % de lave-linge A++: 2 points
- Au minimum 50 % de lave-linge A+++ : 2 points

(1)Règlement (CE) no 715/2007 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2007 relatif à la réception des véhicules à moteur au regard des émissions des véhicules particuliers et utilitaires légers (Euro 5 et Euro 6) et aux informations sur la réparation et l'entretien des véhicules (JO L 171 du 29.6.2007, p. 1).

(2)Règlement délégué (UE) no 1061/2010 de la Commission du 28 septembre 2010 complétant la directive 2010/30/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'indication, par voie d'étiquetage, de la consommation d'énergie des lave-linge ménagers (JO L 314 du 30.11.2010, p. 47).

(3)Règlement (UE) no 1015/2010 de la Commission du 10 novembre 2010 portant application de la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences d'écoconception applicables aux lave-linge ménagers (JO L 293 du 11.11.2010, p. 21).

*Critère optionnel O10 b) —Utilisation rationnelle de l'eau (2 points)*

*Lave-linge ménagers:* la consommation d'eau des lave-linge ménagers, qu'ils appartiennent au demandeur ou qu'ils soient loués par celui-ci, est inférieure ou égale aux critères de référence pour la consommation d'eau définis à l'annexe IV du règlement (UE) no 1015/2010. Les critères de référence sont mesurés selon la norme EN 60456, en utilisant le cycle de lavage standard (programme coton à 60 °C).

Sous-groupe de produits	Consommation d'eau: [en litres/cycle]
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 3 kg	39
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 3,5 kg	39
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 4,5 kg	40
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 5 kg	39
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 6 kg	37
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 7 kg	43
Lave-linge ménagers d'une capacité nominale de 8 kg	56

ET

*Lave-linge commerciaux:* la consommation d'eau des lave-linge commerciaux, qu'ils appartiennent au demandeur ou qu'ils soient loués par celui-ci, est inférieure ou égale à 7 litres par kg de linge lavé.

*Évaluation et vérification*

Le demandeur fournit des données annuelles (la liste de tous les lave-linge ménagers détenus et utilisés pour le lavage des chiffons, des supports de lavage et des uniformes du personnel dans le cadre de la fourniture de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne) et des documents indiquant la classe d'efficacité énergétique à laquelle appartiennent les lave-linge ménagers existants.

Conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) no 1061/2010, les fiches produit sont acceptées comme preuve de conformité à cette exigence.

Si les documents susmentionnés ne sont pas disponibles, des documents relatifs à la consommation d'eau annuelle totale sont acceptés comme preuve de conformité au critère optionnel O10 b). Dans ce cas, le nombre total de cycles de lavage standard pris en compte par an est réputé être de 220.

**Critère optionnel O11 —Services porteurs du label écologique et autres produits porteurs du label écologique (5 points au maximum)**

Ce critère s'applique à l'utilisation de services ou de produits porteurs d'un label écologique, définis en tant que services ou produits qui ne sont pas directement utilisés pour la réalisation de services de nettoyage intérieur porteurs du label écologique de l'Union européenne, mais que le demandeur utilise quotidiennement dans le cadre de ses activités commerciales ayant trait aux services de nettoyage intérieur relevant du label écologique de l'Union européenne qu'il fournit. Ils peuvent inclure entre autres les services que le demandeur sous-traite à un tiers (notamment le blanchissage du linge et le lavage des voitures) et couvrir des produits tels que les détergents textiles, les détergents pour lave-vaisselle ou le papier à copier.

*Critère optionnel O11 a) —Services porteurs du label écologique (2 points au maximum)*

L'intégralité (100 %) d'un type de service est sous-traitée à un prestataire qui a obtenu le label écologique de l'Union européenne ou un autre label EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres pour ce service (1 point par service, avec un maximum de 2 points).

*Critère optionnel O11 b) —Produits porteurs du label écologique (3 points au maximum)*

100 % des unités de produit d'un groupe de produits ont obtenu le label écologique de l'Union européenne ou un autre label EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres (0,5 point par groupe de produits, avec un maximum de 3 points)

*Remarque:* les produits porteurs du label écologique tels que les chiffons et les serpillières, et les produits consommables fournis aux clients dans le cadre d'un contrat ne relèvent pas de ce critère. En ce qui concerne ce sous-critère, il est considéré qu'un «groupe de produits» est défini par les critères d'attribution du label écologique de l'Union européenne ou d'un autre label ISO de type I (tel que «papier», «détergents textiles» et «textiles»).

*Évaluation et vérification*

*Critère optionnel O11 a):* le demandeur fournit les preuves appropriées de la certification d'un label ISO de type I du ou des services sous-traités, ainsi que les factures pertinentes.

*Critère optionnel O11 b):* le demandeur fournit des données et documents (y compris les factures pertinentes) indiquant la quantité de produits utilisée et une copie des certificats d'attribution du label écologique de l'Union européenne pertinent ou du label ISO de type I, ou des étiquettes figurant sur les emballages.

**Critère optionnel O12 —Produits consommables et sèche-mains électriques à air fournis au client (3 points au maximum)**

Ce critère ne s'applique que dans les cas où le demandeur est chargé de fournir des produits consommables utilisés sur les sites de nettoyage en vertu d'au moins un contrat de services de nettoyage porteurs du label écologique de l'Union européenne. Ce critère ne couvre que les produits consommables et les sèche-mains électriques fournis dans le cadre de ces contrats:

*Critère optionnel O12 a) — Savons pour les mains (1 point)*

Au moins 70 % des savons pour les mains, en volume de savons pour les mains fournis par an, ont obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux cosmétiques à rincer, conformément à la décision 2014/893/UE de la Commission (1), ou un autre label EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres.

*Critère optionnel O12 b) — Produits en papier (1 point)*

Au moins 90 % des articles en papier consommables (produits en papier absorbant et produits en papier destinés à l'hygiène personnelle), en poids ou en volume fournis par an, le cas échéant, ont obtenu le label écologique de l'Union européenne pour le papier hygiénique, le papier de cuisine et les autres produits en papier absorbant à usage domestique, conformément à la décision 2009/568/CE de la Commission (2), ou un autre label EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres.

*Critère optionnel O12 c) — Rouleaux de serviettes en matières textiles (1 point)*

Au moins 50 % des rouleaux de serviettes en matières textiles, en nombre de rouleaux fournis par an, ont obtenu le label écologique de l'Union européenne attribué aux produits textiles, conformément à la décision 2014/350/UE de la Commission, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I pour les produits textiles ou les serviettes en tissu fournies dans les distributeurs de serviettes qui est officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres.

*Critère optionnel O12 d) — Sèche-mains électriques (1 point)*

Tous les sèche-mains électriques fournis et entretenus par le demandeur doivent être munis de capteurs de proximité ou être porteurs d'un label EN ISO 14024 de type I officiellement reconnu au niveau national ou régional dans les États membres.

*Évaluation et vérification*

Pour chaque marché de services porteurs du label écologique de l'Union européenne, le demandeur précise s'il inclut ou non la fourniture de produits consommables, des données annuelles (nom commercial et poids, volume ou quantité des pièces) et des documents (notamment les factures pertinentes ou les inventaires des sites) indiquant les produits consommables fournis. En cas d'utilisation de produits porteurs du label écologique de l'Union européenne, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label écologique de l'Union européenne ou de l'étiquette figurant sur l'emballage attestant que le label a été attribué, selon le cas, conformément à:

- la décision 2014/893/UE,
- la décision 2009/568/CE,
- la décision 2014/350/UE.

(1) Décision 2014/893/UE de la Commission du 9 décembre 2014 établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique de l'Union européenne aux produits cosmétiques à rincer (JO L 354 du 11.12.2014, p. 47).

(2) Décision 2009/568/CE de la Commission du 9 juillet 2009 établissant les critères écologiques pour l'attribution du label écologique communautaire au papier hygiénique, au papier de cuisine et autres produits en papier absorbant à usage domestique (JO L 197 du 29.7.2009, p. 87).

En cas d'utilisation de produits porteurs d'un autre label ISO de type I, le demandeur fournit une copie du certificat d'attribution du label de type I ou de l'étiquette figurant sur l'emballage.

En ce qui concerne les sèche-mains électriques, le demandeur fournit des documents attestant leur conformité aux exigences (notamment l'étiquette figurant sur l'emballage ou des informations techniques attestant l'existence d'un certificat d'attribution d'un label ISO de type I ou de capteurs de proximité).

## **Annexe II au référentiel de certification de l'Ecolabel européen Services de nettoyage intérieur :**

### **Documents supports transmis sur demande auprès d'AFNOR Certification**

- Règlement (CE) N°66/2010 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 25 novembre 2009 établissant le label écologique de l'Union européenne
- Le manuel utilisateur pour la catégorie Services de nettoyage intérieur
- FAQ : questions fréquentes
- Contrat d'utilisation de la marque Ecolabel européen Services de nettoyage intérieur
- Dossier de demande de certification
- Liste de tous les documents à transmettre
- Charte graphique de l'Ecolabel européen en vigueur
- Régime financier en vigueur