

I. Utilisation de produits de nettoyage écologiques

Sauf exception, au moins 90 % du volume d'achat de produits de nettoyage (hors vinaigre) utilisés par an doit avoir obtenu l'Ecolabel européen, ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I.

- Le suivi des achats est réalisé dans le tableau Suivi de consommations des produits chimiques, avec le nom des produits et les volumes achetés et consommés (les factures seront fournies comme preuves lors de l'audit Ecolabel)
- Ce suivi est de la responsabilité de Georges Daoud qui le met à jour tous les mois à partir des factures d'achats et des inventaires mensuels de produits de nettoyage



II . Dosage des produits de nettoyage

A l'hôtel où se déroule le nettoyage, 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).

Il doit par ailleurs avoir accès aux instructions relatives aux bons dosages et taux de dilution.



III. Utilisation des produits microfibres

Au minimum 95% des accessoires de nettoyage en matières textiles réutilisables (chiffons, têtes de serpillière, etc.) utilisés par an doivent être constitués de microfibres.

- Le suivi des achats est réalisé dans le tableau Suivi des consommations - Inventaire du matériel, avec le nom des produits constitués de microfibres et les quantités achetées et consommées (les factures seront fournies comme preuves lors de l'audit Ecolabel)
- Ce suivi est de la responsabilité de Georges Daoud qui le mets à jour tous les mois à partir des factures d'achats et des inventaires mensuels de produits de nettoyage



IV. Utilisation d'accessoires de nettoyage écologiques

100% des serpillères pour balais et des chiffons utilisés sur l'ensemble de l'année sont porteuses de l'Ecolabel européen ou d'un autre label écologique EN ISO 14024 de type I.

- Le suivi des achats est réalisé dans le tableau Suivi des consommations - Inventaire du matériel, avec le nom des produits constitués de microfibres et les quantités achetées et consommées (les factures seront fournies comme preuves lors de l'audit Ecolabel)
- Ce suivi est de la responsabilité de Georges Daoud qui le mets à jour tous les mois à partir des factures d'achats et des inventaires mensuels de produits de nettoyage



V. Gestion des déchets

Le prestataire fournit au personnel les moyens nécessaires pour trier de façon appropriée les déchets solides à traiter ou éliminer conformément au processus suivant :

- A l'intérieur de la chambre d'un hôtel avec une certification environnementale (EU Ecolabel ou Green Globe), les poubelles suivantes existent pour :
 - Plastique, papier, carton, métal
 - Autres ordures
 - Le verre est généralement déposé au sol ou sur le mobilier
- Chacun de ce type de déchets est trié par la femme de chambre (fdc) :
 - Plastique, papier, carton, métal -> sac dédié
 - Autres ordures -> sac dédié
 - Le verre -> déposé dans le couloir par la fdc pour qu'il soit récupéré par l'équipier
- Dans le local poubelle
 - Le bac noir est destiné aux déchets non recyclables
 - Le bac jaune est destiné au plastique, papier, carton, métal
 - Le bac vert est destiné au verre
 - Les bios déchets sont traités en suivant les pratiques de l'hôtel

VI. Formation du personnel

L'ensemble du personnel suit une formation à l'ensemble des processus et procédures de nettoyage et aux pratiques écologiques en suivant le plan de formation de l'entreprise (voir document dédié).

Ce programme de formation inclut :

- Le label écologique de l'Union européenne et ses incidences sur les services de nettoyage,
- Produits de nettoyage : spécificités, dosage, stockage, achats,
- Economies d'énergie : eau non chauffée pour la dilution, températures de cycle adaptés aux lave-linge ménagers et industriels,
- Réduction de la consommation d'eau : utilisation de produits microfibras pour réduire la consommation d'eau,
- Déchets : utiliser des accessoires durables et réutilisables, gestion des déchets en chambre.

En complément, il est nécessaire de mettre à disposition des salariés :

- 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).

Public et fréquence des formations :

- 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.

- Le personnel d'encadrement doit être parfaitement informé et avoir intégrer ces pratiques dans leur mission.

VII. Système de management environnemental

Le système de management environnemental est composé du présent document qui fait office de politique environnementale (une charte synthétique existe également et est communiquée aux clients et salariés) et décrit l'ensemble des attentes environnementales vis-à-vis du service de nettoyage fourni par le Cercle HK à ses clients hôteliers.

Le système de management environnemental est aussi composé :

- D'un plan d'actions pour garantir l'application de la politique environnementale et garantir l'amélioration continue du service, incluant des objectifs d'amélioration sur les dimensions du service qui sont chiffrables
- Un processus d'évaluation interne permettant d'évaluer annuellement les réalisations dans le cadre du plan d'actions et l'atteinte des objectifs

VIII. Qualité de service

Une personne responsable du service (gouvernante, chef d'équipe ou coordinateur) supervise l'organisation, le contrôle et l'amélioration continue du nettoyage.

Des procédures de vérification et d'évaluation garantissent la qualité du service, le respect des critères Écolabel et la satisfaction des clients (voir document : instructions de travail – nettoyage écologique)

Les résultats des contrôles sont analysés trimestriellement lors d'un point de suivi entre la gouvernante et la direction de l'hôtel, afin d'identifier les points d'amélioration, de partager les retours clients et de définir les actions correctives à mettre en œuvre. Cela donnera lieu à un compte rendu.

Chaque membre du personnel dispose d'instructions écrites précisant :

- les tâches à réaliser,
- la qualité attendue,
- la fréquence d'intervention,
- les zones et objets à nettoyer,
- les méthodes et équipements à utiliser.

Ces consignes, accessibles dans les locaux du personnel, assurent une exécution homogène, sûre et respectueuse de l'environnement, tout en favorisant une démarche d'amélioration continue.

Date : 13/03/2026

Signature :

