

Clé Verte – Hôtels

Manuel explicatif pour les critères



Introduction

Le présent manuel a pour objectif de préciser l'interprétation des critères Clé Verte en vigueur pour les hôtels en Wallonie et à Bruxelles. Il accompagne le formulaire de candidature du label (téléchargeable sur www.cleverte.be).

Les critères qui appartiennent au cahier des charges de Clé Verte sont de deux types :

- critères impératifs,
- critères optionnels.

Il peut arriver que certains critères ne soient pas d'application pour un hôtel en particulier. Dans ce cas, l'hébergement peut répondre en indiquant « sans objet ». A chaque critère optionnel correspond un certain nombre de points. Pour prétendre à la labellisation, tous les critères impératifs qui sont d'application doivent être satisfaits et l'hébergement doit obtenir au minimum 30% des points possibles sur les critères optionnels. Tous les critères optionnels ne sont pas à satisfaire pour être labellisé. Le label prévoit néanmoins qu'un nombre croissant de critères optionnels soit satisfait au fil des années (voir ci-dessous, sous la partie relative au plan d'action).

Dans le cadre de Clé Verte, le respect des critères s'opère à deux niveaux : via le Jury national Clé Verte d'une part et à travers les visites de contrôles organisées aux niveaux national et international d'autre part. La Fondation pour l'Education à l'Environnement (FEE), responsable des visites de contrôles internationales, se réserve le droit de retirer la Clé Verte à tout hôtel dont les activités ne respecteraient pas la législation environnementale en vigueur ou qui seraient en désaccord avec les objectifs et l'esprit de Clé Verte.

Ce manuel est le document de référence pour la préparation des candidats à leur labellisation et reste un outil précieux pour les établissements déjà labellisés. Il est utilisé par le Jury national Clé Verte comme cadre auquel il se réfère pour prendre les décisions d'octroi ou de refus du label. Il sert également de guide pour les visites de contrôle au niveau national et international. Ce document contient plusieurs types d'information :

- des explications quant à la signification exacte des critères (explications complémentaires qui sont données pour éviter toute confusion) – en surligné jaune dans le texte ;
- des informations pratiques concernant les moyens de satisfaire aux critères.

Dérogations

Une dérogation peut éventuellement être octroyée aux établissements candidats qui sont dans l'incapacité de satisfaire à un critère impératif, pour autant que celle-ci soit dûment motivée et argumentée le plus précisément possible. Les dérogations doivent rester exceptionnelles et seul le Jury Clé Verte a le pouvoir de statuer sur les demandes de dérogation.

Les dérogations qui seraient éventuellement accordée à des candidats par le Jury ne peuvent s'appliquer qu'à des critères impératifs qui ont été renforcés par rapport au set de critères provenant de l'international.

Prérequis

Pour introduire son dossier de candidature, l'établissement doit au minimum remplir les conditions suivantes :

- procéder au relevé mensuel des consommations d'eau et d'énergie, ainsi que faire le suivi de l'évolution des consommations totales annuelles (et cela au moins dès le moment où il manifeste son intérêt à être labellisé) ;
- respecter la législation en vigueur pour ses activités.

Pour en fournir la preuve, l'hébergement joint à son dossier une copie de :

- le permis d'environnement, au cas où il est requis pour ses activités¹.
- Les tableaux de consommations complétés (soit ceux qui sont déjà utilisés par l'hôtel, soit ceux qui sont fournis dans le dossier de candidature) ;
- son plan d'actions.

En outre, lors de la visite de contrôle, il doit pouvoir montrer à l'auditeur certains documents qui attestent de sa conformité. Pour la plupart, ces documents découlent des actions déjà mises en place par l'hébergement et ne demandent pas de démarches supplémentaires. Pour rendre la visite de contrôle plus efficiente et rapide, ils sont à préparer dans un classeur ou sous format électronique. Certains documents sont à préparer par tous les candidats, d'autre en fonction de votre situation particulière (situation géographique, critères optionnels satisfaits, première année de labellisation ou années suivantes).

Remarque générale

Conformément aux critères internationaux, lorsqu'on parle du remplacement d'équipements, on prend en compte les équipements achetés ou cours des 12 mois précédents le contrôle (sur site ou administratif).

¹ Pour Bruxelles, voir la liste des installations qui nécessitent un permis d'environnement sur : http://app.bruxellesenvironnement.be/listes/?nr_list=IC_LIST – pour la Wallonie, voir la liste sur : http://environnement.wallonie.be/cgi/dgrne/aerw/pe/index_rubri.htm

1. Pour tous les candidats :

- Autorisations nécessaire à l'activité (outre le permis d'environnement, l'autorisation de l'AFSCA, etc.).
- Le permis d'urbanisme, le cas échéant (en règle notamment par rapport aux réglementations en matière d'accessibilité – c'est-à-dire dans lequel plus aucune remarque en matière d'accessibilité ne subsiste).
- La preuve qu'un inventaire amiante a été réalisé.
- Compte-rendu des réunions avec l'ensemble des membres du personnel et avec la direction sur les questions environnementales.
- Document attestant de la procédure concernant les draps et les serviettes.
- Document attestant de la procédure concernant les équipements électriques dans les chambres qui sont inoccupées.
- Attestation de collecte des déchets sur le site (contrat société privée ou intercommunale) avec la liste des matériaux récupérés et/ou attestation du parc à conteneurs pour chacun des types de déchets apportés régulièrement.
- Certificat du repreneur pour les cartouches d'encre et attestation de collecte (facture) pour les huiles usagées (le cas échéant).
- Preuve de l'information transmise aux sous-traitants ou aux gestionnaires de services concédés.
- Fiches (de sécurité) reprenant les composants des produits de nettoyage utilisés.
- Règlement intérieur (règlement de travail).
- Certificats d'entretien et de contrôle (chaudière(s), réfrigération, ventilation, et refroidissement).
- Preuves (factures) pour les achats écologiques (produits alimentaires, produits d'entretien, papier et brochures, des chiffons pour nettoyer, peintures, ...).
- Pour la reprise des emballages par des fournisseurs : l'accord signé entre l'établissement et le fournisseur permettant de prouver que ce critère est satisfait ou un extrait du rapport environnemental du/des fournisseurs mentionnant cette action (dans le cadre de EMAS ou ISO 14001).
- Pour la deuxième visite de contrôle : séminaire/formation suivis (attestation de présence)

2. Selon votre situation géographique :

- Pour les établissements situés en Région wallonne, l'autorisation d'exploiter délivrée par l'Administration du tourisme (CGT ou Ministère de la Communauté germanophone).
- Pour les établissements situés en zone d'épuration collective, une copie de la facture annuelle précisant la station à laquelle ils sont rattachés et/ou les frais d'assainissement.



- Pour les établissements situés en zone d'épuration autonome, le certificat de contrôle à l'installation et la ou les facture d'entretien du système (selon la taille, cfr http://environnement.wallonie.be/publi/de/eaux_usees/assainissement11.htm).

3. Selon les critères optionnels satisfaits (les documents suivants ne sont à préparer que si vous dites satisfaire au critère correspondant) :

- Document prouvant la collaboration avec certains acteurs/fournisseurs locaux sur les questions environnementales.
- Preuve de politique ou d'actions en matière de responsabilité sociétale.
- Preuve qu'un audit énergétique et/ou environnemental a été réalisé (rapport d'audit).
- Preuve d'isolation du bâtiment à un niveau équivalent au minimum au niveau « basse énergie » (= max. 60 KWh/m².an) (certificat PEB ou mention dans l'audit énergétique ou toute autre preuve fournie par un organisme extérieur).
- Questionnaire de satisfaction à destination des clients.
- Contrat avec fournisseur d'énergie renouvelable, mentionnant la part provenant de sources renouvelables.
- Si des actions complémentaires pour l'environnement ont été prises, les preuves nécessaires.

1. Gestion environnementale dans une optique de durabilité

L'objectif sous-jacent à toute gestion environnementale incluant des questions de durabilité est de réduire la consommation de ressources, les émissions de polluants dans une optique globale de durabilité qui prend en compte les questions sociales et culturelles. Et cela, en intégrant une méthode de travail systématique. Clé Verte poursuit le même objectif.

En général, ce type de gestion environnementale est constitué de cinq composantes principales :

- **une politique environnementale** de l'établissement formulée afin d'exprimer la vision pour ses activités en matière d'environnement et de durabilité;
- **une analyse de la manière dont l'établissement a un impact sur l'environnement**, sur l'économie, la culture et le tissu social dans lequel il est inséré et à partir de cela, l'élaboration d'une liste des points à prendre en considération dans la construction des objectifs ;
- **des objectifs environnementaux** et sociétaux qui représentent la façon dont l'établissement entend mettre en œuvre sa politique environnementale ;
- **un plan d'actions**, c'est-à-dire les étapes et actions précises que l'établissement va mettre en place pour satisfaire ces objectifs (un plan d'action peut contenir des analyses – une étude de rentabilité, par exemple - qui permettront d'établir les orientations futures) ;
- **un suivi des actions** – l'établissement a-t-il atteint les résultats escomptés ? Si non, pourquoi et quelles sont les actions correctives à prévoir ?

La Fédération Inter-Environnement Wallonie (IEW) est l'opérateur officiel Clé Verte pour la Wallonie et pour Bruxelles. En tant qu'opérateur, la Fédération peut accompagner les établissements dans leur choix de politique environnementale, des objectifs et du plan d'actions.

Dans le cadre de la Clé Verte, on demande au minimum l'analyse des tableaux de consommation.

Politique environnementale et en matière de responsabilité sociétale

Formuler une politique environnementale et en matière de responsabilité sociétale est la première étape à prendre. Elle doit faire état des visions de l'établissement au regard des préoccupations environnementales, sociales et culturelles. Habituellement, cette politique ne dépasse pas une demi-page.

Exemple de politique environnementale et en matière de responsabilité sociétale

Comme responsable d'établissement, nous voulons faire des choix qui contribuent à protéger l'environnement et les ressources naturelles.

Nous voulons :

- maintenir et développer nos efforts en matière d'environnement en économisant l'eau et

l'énergie et en utilisant des produits ayant un faible impact sur l'environnement ;

- encourager les acteurs économiques locaux et la promotion du patrimoine culturel local ;
- discuter des questions environnementales et sociales, au sein d'un espace de dialogue ouvert et positif, avec les clients, les employés, les autorités, les fournisseurs, les organisations et d'autres acteurs intéressés ;
- inciter nos fournisseurs à fournir des biens et services qui répondent à nos exigences environnementales et sociales.

En outre, la politique environnementale se doit d'être élaborée en concertation avec le personnel, rédigée de telle sorte que tant la Direction que les membres du personnel contribuent aux efforts environnementaux.

Analyse environnementale

L'étape suivante de la gestion environnementale consiste à élaborer une vue d'ensemble de l'impact des activités de l'établissement sur l'environnement en faisant une analyse environnementale. L'analyse environnementale inclut idéalement les éléments suivants :

- la consommation d'électricité et de chauffage dans son ensemble, en ce compris spécifiquement les zones à hauts niveaux de consommation telles que les cuisines, piscines, sauna, hammam, spa, etc ;
- la consommation d'eau de l'établissement dans son ensemble, en ce compris spécifiquement les zones à hauts niveaux de consommations telles que les cuisines, salles de bain, piscines, sauna, hammam, spa, etc. ;
- la consommation de détergents et une évaluation de l'impact environnemental de ceux-ci (si un service de linge est fourni par une entreprise extérieure, elle devra également être prise en considération) ;
- la consommation de produits de nettoyage et des savons/shampooing, en ce compris une évaluation de l'impact environnemental de ceux-ci ;
- le niveau de déchets produits par l'établissement. Idéalement, les déchets seront classifiés, par exemple par kilos de déchets biodégradables, par kilos de déchets papier, par kilos de déchets métaux, etc. ;
- autres impacts sur l'environnement ;
- la mixité sociale, culturelle et de genre au sein de l'équipe ;
- l'accessibilité de l'établissement pour des personnes à besoins spécifiques ;
- la façon dont l'établissement soutient l'économie locale et contribue aux activités sociales et culturelles au niveau local.
- etc.

Une part essentielle de l'analyse environnementale consiste également à déterminer les postes au sein desquels l'établissement peut réduire ses consommations.



Objectifs environnementaux et plan d'actions

Fondés sur l'analyse environnementale, les objectifs seront réalistes et fixés de sorte à déterminer comment la politique environnementale peut être rencontrée. Les zones dans lesquelles il existe un décalage entre la politique environnementale et la situation actuelle bénéficieront d'une attention particulière. Les objectifs environnementaux seront idéalement relativement spécifiques, énonçant par exemple la part de réduction (en pourcentage) de la consommation d'énergie, un plan de gestion du tri des déchets, les produits alimentaires qui devraient être remplacés par des produits biologiques, etc.

Exemple d'objectifs concrets et mesurables

Nous avons décidé de poursuivre les objectifs environnementaux suivants :

- économiser 10 % de la consommation d'eau avant la fin de l'année ;
- réduire la consommation d'énergie par client de 5 % avant la fin de l'année ;
- acheter des produits issus de l'agriculture biologique pour 10 % du budget total alloué à l'achat de biens alimentaires ;
- informer tous nos fournisseurs de nos activités environnementales en leur envoyant un courrier en décembre ;
- informer tous nos employés de nos activités environnementales en organisant un événement le 10 octobre. Dans le futur, nous souhaiterions organiser des réunions tous les quadrimestres afin de tenir nos employés informés régulièrement de nos activités.

Les objectifs environnementaux définis, un plan d'actions est élaboré. Celui-ci décrit la façon dont les objectifs attendus vont être rencontrés. Le plan d'actions contient en principe :

- un calendrier pour la réalisation des objectifs individuels,
- une attribution claire des responsabilités,
- le montant de ressources allouées pour atteindre chaque objectif.

Exemple d'un plan d'actions (partie de)

Objectif :	Réduire de 10 % la consommation d'eau des clients avant la fin de l'année
Responsable :	John Smith
Objets :	Toutes les toilettes devront être économes en eau. John Smith se renseigne sur le nombre de toilettes qui, au sein de l'établissement, ont une chasse de plus de 6 litres. John Smith obtient les devis pour les remplacements nécessaires. John Smith entre en contact avec le fournisseur et informe les employés des remplacements.
Budget :	3.400 € et 25 heures de travail (imputées à John Smith)
Calendrier :	Octobre – décembre
Deadline :	Janvier



Les objectifs et le plan d'actions doivent refléter une amélioration constante et donc mener à une réduction continue de l'impact sur l'environnement. Le plan d'actions doit donc également :

- couvrir les impacts environnementaux significatifs de l'établissement en lui-même ;
- contenir des objectifs mesurables et définis dans le temps qui aboutissent à de véritables améliorations environnementales ;
- prendre en considération les commentaires et plaintes des clients ;
- être révisé et suivi ;
- intégrer certains critères optionnels non-satisfaits lors de la première année.

Il est essentiel que le plan d'actions soit élaboré en concertation avec l'équipe. En effet, les membres de l'équipe seront d'autant plus motivés s'ils ont la possibilité de prendre une part active lors de la mise en place du plan d'actions. S'il le souhaite, l'établissement candidat à la labellisation Clé Verte peut requérir la présence de l'opérateur national Clé Verte (Inter-Environnement Wallonie - IEW) lors de ses réunions d'équipe.

Autres systèmes de certification



Les candidats qui ont mis en place un système de management environnemental dans le cadre du label Entreprise écodynamique, ou qui sont certifiés EMAS ou ISO 14001 ont de facto déjà réalisé l'analyse environnementale et disposent d'un plan d'action qui pourra être utilisé (et mis à jour) dans le cadre de la Clé Verte.

Explications additionnelles pour les critères

Critères obligatoires

1	Il est impératif que l'établissement soit en conformité avec la législation environnementale et sociale à laquelle il est soumis. Voir les détails sous la partie « prérequis », ci-dessus.
2	<p>Le/la responsable durabilité de l'établissement doit être la personne de contact de référence en matière d'environnement et de responsabilité sociétale.</p> <p>Il/elle est reconnu ou désigné par la direction et est responsable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'information des employés et de la direction ; • du suivi et de la qualité des données environnementales (consommations, déchets, etc.) et sociales ; • de coordonner la mise en œuvre de la politique environnementale et sociale de l'établissement ; <p>Il/elle est également, pour l'établissement, la personne de contact en matière de durabilité pour l'opérateur national Clé Verte et pour les autres acteurs, tels que fournisseurs, clients, etc.</p> <p>Il/elle peut bien évidemment remplir d'autres fonctions au sein de l'établissement. Son nom doit être indiqué dans le dossier de candidature (en regard du critère).</p>

	<p>Les outils de suivi du respect des critères doivent être opérationnels à partir du moment de l'octroi du label.</p>
3	<p>Une déclaration environnementale est un document signé par la Direction et destiné au public, expliquant la préoccupation de l'hôtel pour les questions environnementales et sociale, ainsi que son intention de minimiser les impacts de ses activités sur l'environnement. On y trouve les principaux éléments de la politique environnementale et sociale de l'hôtel, ses objectifs, l'implication pour les hôtes, l'implication pour les employés (formations, etc.), des données relatives à la vérification des performances environnementales (audits, labels, etc.). Le document doit également faire référence aux questions sociales, culturelles économiques, relatives à la qualité, la santé et la sécurité.</p> <p>Il est préférable que chaque établissement ait sa propre déclaration environnementale, mais s'il appartient à un groupe, la déclaration du groupe peut être utilisée.</p> <p>Voir fiche outil « Déclaration environnementale » pour plus d'informations.</p>
4	<p>Basé sur ses objectifs environnementaux, le plan d'actions de l'hôtel est un document spécifique à l'hôtel lui permettant, après évaluation de sa situation initiale, de dresser la liste des actions sur une période d'environ 3 ans pour rencontrer d'autres critères optionnels (non encore satisfaits) du label Clé Verte et planifier des démarches complémentaires éventuelles. Le plan d'action doit comprendre au minimum 3 actions et ne peut, en toute logique, comprendre des actions qui sont couvertes par les critères impératifs ou les 30% des optionnels requis pour obtenir le label. Une évaluation de sa mise en œuvre est réalisée chaque année. Si les conditions ne permettent pas de rencontrer un critère, l'évaluation en mentionnera les raisons.</p> <p>Si l'établissement fait partie d'un groupe, le plan d'action peut correspondre à celui du groupe, pour autant que les actions concernent l'établissement.</p> <p>Les objectifs et le plan d'actions doivent être joints au dossier de candidature.</p> <p>Voir aussi l'explication p.7.</p>
5	<p>L'établissement devant s'assurer de sa conformité aux critères Clé Verte chaque année, il utilisera le formulaire de candidature comme une check-list. Le responsable environnement le passera annuellement en revue et y annotera les changements observés. Il enverra ensuite le formulaire actualisé à l'opérateur national Clé Verte. Ce dernier est responsable du suivi de la procédure pour la vérification annuelle de la conformité de l'établissement aux critères Clé Verte.</p>
6	<p>Les éléments constitutifs de ce dossier sont listés en début du présent document. Le dossier peut être disponible sous format électronique.</p>
8	<p>Il est requis que l'établissement mette en place une collaboration avec des acteurs locaux (ONG locales, associations de riverains, producteurs ou fournisseurs de produits locaux, artisans, autorités locales, etc.) sur les questions environnementales. Par « local », on entend, ayant une présence dans un rayon de 20km de l'hébergement.</p> <p>Pour que le critère soit satisfait, la collaboration doit concerner principalement une collaboration sur le plan environnemental. Néanmoins, elle peut également inclure des collaborations sur les questions sociales, culturelles économiques, relatives à la qualité, la</p>

	<p>santé et la sécurité. Par collaboration, on entend également un réel échange « two-ways » entre les 2 parties.</p> <p>La collaboration peut prendre des formes variées : participer à des actions visant à une meilleure prise en compte ou gestion de l'environnement ; prendre en compte les intérêts de la communauté locale ; promouvoir les produits et services locaux qui respectent l'environnement et participer par ce moyen au développement économique local. Ce type d'actions enrichit les relations de l'hôtel et permet de favoriser les échanges avec la communauté locale. Le but étant que l'établissement contribue à une meilleure prise de conscience environnementale dans sa région et à la promotion de pratiques bénéfiques d'un point de vue environnemental.</p> <p>Concrètement, les catégories d'actions éligibles dans le cadre de ce critère sont les suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - participer aux actions d'une association environnementale implantée au niveau local ; - orienter les hôtes/clients vers des fournisseurs de produits biologiques locaux ; - organiser des "portes ouvertes" avec une association environnementale locale (ou l'antenne locale d'associations) pour y faire la promotion de projets visant à une meilleure gestion de l'environnement, et y inviter la population locale ; - organiser un groupement d'achat local ou un groupement d'achat solidaire ; - héberger un évènement organisé par des acteurs locaux et ayant pour objectif de promouvoir une meilleure gestion de l'environnement (ex. projection d'un film); et/ou co-organiser ou intervenir lors de cet évènement. La population locale doit y être invitée ; si l'évènement est organisé par/avec des acteurs non-locaux, le public cible doit alors essentiellement être local. <p>Pour des pistes de contacts ou de projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En Wallonie, voir la liste des membres d'IEW sur : http://www.iewonline.be/spip.php?rubrique26 - A Bruxelles, consulter le site de Inter-Environnement Bruxelles sur : http://www.ieb.be/presentation/.
--	---

Critères optionnels

7	<p>Dans le cadre du label Clé Verte, on considère que la durée de validité d'un audit est de 5 ans.</p>
9	<p>Il existe différents systèmes de mesure de l'empreinte carbone, certains gratuits d'autres payants. Un des systèmes pouvant être utilisés dans ce cadre est le "Hotel Carbon Management Initiative (HCMI)" qui permet de calculer l'empreinte à partir de l'énergie utilisés par l'établissement. Pour plus d'information à ce sujet, contacter l'opérateur national Clé Verte : cleverte@iewonline.be.</p>



2. Implication des employés

L'équipe doit être entendue et motivée

Bien que la gestion environnementale et en matière de responsabilité sociétale relève de la Direction, il est difficile de la mettre en œuvre si celle-ci ne bénéficie pas de l'adhésion de son équipe. Pour se faire, l'équipe doit impérativement y prendre une part active. Afin de garantir la pérennité de la motivation et de la qualité du travail environnemental et sociétal, le responsable environnement et les autres membres du personnel dont la fonction a trait à la gestion de l'environnement devront être formés (formation sur les enjeux environnementaux sociaux et culturels, du secteur, visites de sites exemplaires, rencontre de fournisseurs, etc.).

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

10	La démarche Clé Verte est avant tout un travail d'équipe impliquant l'ensemble des membres du personnel de l'établissement. Aussi, le responsable environnement et la Direction doivent communiquer largement sur les initiatives de l'hôtel auprès de toutes les équipes afin que chacun à son niveau y participe. La Direction doit réunir au moins une fois par an (et au moins une fois avant l'octroi de la Clé Verte) tout son personnel pour l'informer sur la consommation d'électricité, d'eau et de chauffage, le tri des déchets, l'utilisation de détergents, mais aussi les enjeux liés aux impacts environnementaux du secteur (épuisement des ressources, réchauffement climatique, pollution des nappes phréatiques, etc.) de façon à ce que chacun adopte le bon comportement et soit en mesure d'en informer les clients. La Direction doit également encourager la participation de son équipe et recueillir leurs idées sur les nouvelles actions envisagées. Il est important également de planifier les réunions en fonction du personnel saisonnier et d'assurer une participation maximale de l'équipe.
11	Le responsable environnement et la Direction devraient se réunir au moins deux fois par an (et au moins une fois avant l'octroi de la Clé Verte), pour assurer que la Direction soit bien informée de la stratégie environnementale de l'hôtel. Ces réunions sont également un lieu d'échanges au sein duquel de nouvelles initiatives peuvent émerger.
12	<p>Le responsable environnement et les membres du personnel dont la fonction a trait à la gestion de l'environnement et à la responsabilité sociétale doivent être formés. La participation à des conférence-débats, une visite de sites exemplaires ou encore une formation sur les enjeux environnementaux, sociaux et culturels (qu'elle soit dispensée par les acteurs du tourisme, des universités, des écoles techniques ou encore des ONG) devrait avoir eu lieu endéans les six mois à dater de l'obtention du label Clé Verte ou six mois après l'entrée en fonction d'une nouvelle personne de référence sur les enjeux environnementaux. Par la suite, celles-ci seront suivies par chaque personne concernée au moins une fois par an (à concurrence d'au minimum 1/2 jour par an et par personne).</p> <p>Ces formations doivent être mises à profit pour informer le personnel concerné des efforts à réaliser encore afin de réaliser le plan d'actions et de la réalisation des objectifs environnementaux et en matière de durabilité. Celles-ci constituent également un lieu d'échanges d'informations, de bonnes idées, de bons conseils, etc.</p>



	Les formations internes (organisées par l'établissement ou le groupe auquel il appartient) ou externes (organisées par un organisme extérieur) peuvent être valorisées dans le cadre de ce critère).
13	Le plan d'actions doit être traduit de manière opérationnelle à tous les niveaux de fonction des employés de l'hôtel. C'est le rôle du responsable environnement ou de la Direction de donner à chacun les instructions pour intégrer à ses activités la prise en compte des critères Clé Verte. Renseigner les clients sur ces démarches doit également faire partie des compétences des employés.
14	La procédure est connue, acceptée et appliquée par le personnel du service « housekeeping ». Elle est intégrée au matériel de formation et d'information de ce personnel.

3. Informations environnementales aux clients

Les clients doivent être informés des activités environnementales et en matière de responsabilité sociétale organisées par l'établissement. Cela permet d'une part d'indiquer aux clients comment ils peuvent eux aussi contribuer à l'effort environnemental et, d'autre part, de rendre visible les engagements pris par l'établissement sur ces plans.



Conscience environnementale des clients

Un nombre croissant de touristes sont sensibles à l'environnement et aux questions de durabilité. Ils souhaiteraient être informés de la politique de l'établissement dans lequel ils séjournent à cet égard. Le matériel d'informations doit tant être accessible que disponible à la réception de l'établissement, dans les brochures informatives déposées dans les chambres, etc.

La proactivité est essentielle (le client est *invité* à consulter la documentation et elle - ou une annonce de là où elle se trouve - doit être bien visible).

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

15	<p>Une plaquette qui reprend le logo et un certificat annuel vous seront remis une fois que vous serez labellisé. Un nouveau certificat vous sera remis après chaque renouvellement de labellisation. La plaquette de la Clé Verte doit être affichée clairement à l'entrée principale de votre hôtel et le certificat annuel à la réception. Vos brochures de présentation de l'hôtel ainsi que votre site web le cas échéant doivent également reprendre le logo et le lien vers le site web www.cleverte.be qui donnera des détails de ce que couvre le label.</p> <p>Les établissements labellisés doivent rendre leur certificat visible afin que Clé Verte (the Green Key) reste un outil de marketing efficace.</p>
16	<p>Le matériel d'information « Clé Verte » - telle la brochure explicative multilingue qui vous sera remise par IEW - doit être visible et accessible pour les clients. L'établissement peut aussi utiliser des prospectus ou brochures produites professionnellement et y insérer un feuillet supplémentaire contenant de l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none">• les initiatives prises en matière d'environnement,• les activités d'éducation relative à l'environnement et,• des transports publics. <p>L'information sur la Clé Verte peut se trouver dans un classeur dans un « Green corner » ou à la réception. Elle peut aussi être présentée via la chaîne d'information télévisée ou dans les menus au niveau du/des restaurants.</p> <p>En outre, la Clé Verte demande à ce que l'établissement affiche clairement les critères du label dans l'hôtel et que le personnel d'accueil soit capable de les expliquer sommairement, en donnant quelques exemples de la politique environnementale de l'hôtel.</p> <p>Une liste résumée des critères peut-être obtenue auprès de l'opérateur national Clé Verte. Ceux-ci sont également téléchargeables sur www.cleverte.be.</p>

17	Dans le cas, exceptionnel, où l'établissement n'aurait pas de site internet, le critère ne s'applique pas.
18	Dès le moment où l'hébergement pose sa candidature pour l'obtention de « Clé Verte », les membres du personnel d'accueil doivent savoir que l'hôtel cherche à obtenir le label, qu'il s'agit d'un label environnemental et de durabilité, ainsi que sur les principales initiatives de l'établissement en matière d'environnement et de responsabilité sociétale. Ils doivent pouvoir renvoyer à une personne de référence ou à d'autres sources d'information pour de plus amples renseignements.
19	<p>Les efforts environnementaux que vous mettez en œuvre seront lisibles grâce à l'obtention du label Clé Verte. C'est pour cela qu'il est important que les clients de l'hôtel soient informés de votre labellisation et des critères d'attribution du label et des autres éléments relatifs à votre politique environnementale.</p> <p>Cette documentation sur la Clé Verte doit être facilement consultable par les clients et doit contenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la politique environnementale et en matière de responsabilité sociétale de l'hôtel, • les objectifs environnementaux et le plan d'actions, • les critères de la Clé Verte (accompagnés des coordonnées de la FEE et de l'opérateur national Clé Verte), • les outils pour le suivi annuel (tableaux de consommations d'eau et d'énergie), • les plans de formations du personnel en la matière (voir critère 12), • l'information sur les accords conclus avec les sous-traitants (clauses environnementales par exemple), • des informations sur la région, le patrimoine, le terroir, les paysages alentour, etc. <p>Elle peut être présentée sous forme de classeur à la réception de l'hôtel ou être diffusée sous forme électronique.</p> <p>Les clients sont invités à participer aux démarches de l'établissement en matière de durabilité, et cela en étant attentifs à leur consommation d'eau, d'énergie, à la production et la gestion de leurs déchets, etc. (cfr aussi critère ci-dessous concernant la signalétique).</p>
20	<p>Il est important d'inciter les clients à utiliser les transports en commun plutôt que leur voiture individuelle, plus polluante.</p> <p>Les informations concernant les moyens d'accès en transport en commun doivent permettre l'accès vers la destination et l'utilisation de transports locaux. La Clé Verte demande de mettre à disposition des clients le plan et les horaires des transports en commun. En ce qui concerne les transports locaux, l'établissement renseignera également sur les prix des tickets/cartes.</p> <p>Ces informations doit être annoncées et bien visibles, mise à disposition dans le « Green Corner » ou à la réception, et sur le site Internet de l'établissement.</p> <p>Mieux encore, l'établissement peut vendre à la réception (ou offrir) des titres de transport en commun pour promouvoir ce mode de déplacement. L'établissement peut même proposer à</p>

	<p>ses clients, surtout si les arrêts en sont plus ou moins éloignés, d'aller les chercher à la gare ou à la station de bus la plus proche. Pour faciliter les choses du point de vue du client, il peut également proposer la vente de billets ou de cartes de transport.</p>
<p>21</p>	<p>Il s'agit de mettre en place un système d'information destiné aux clients et visant à les encourager à participer aux actions d'économie d'eau et d'énergie. Le système d'informations doit être intégré dans une stratégie globale de communication (avec une réflexion sur les objectifs, cibles, supports, etc.) et doit faire l'objet d'une évaluation.</p> <p>L'établissement doit informer le plus clairement possible les clients qu'ils séjournent dans un établissement « Clé Verte » et dès lors qu'ils doivent aussi contribuer à réduire leur empreinte environnementale. Il doit ainsi les informer des gestes qui leur sont demandés pour contribuer à la gestion environnementale de l'hébergement, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • économiser l'eau et l'énergie, • éteindre les lampes quand ils quittent leur chambre, • prendre une douche plutôt qu'un bain, • limiter l'utilisation du chauffage ou de l'air conditionné. <p>Cette communication peut passer par différents types de supports. Elle peut notamment se faire via la chaîne télévisée de l'hôtel (pour autant que ce moyen soit efficace ; en effet, certaines personnes l'éteignent peut-être immédiatement ou ne l'allument pas) ou via des « info-map » (documents mis à disposition dans les chambres, qui contiennent des informations générales tels que les numéros de secours, etc.). Il est aussi demandé à l'établissement d'avoir quelques affiches ou panneaux (au minimum 2), placés aux endroits stratégiques (par exemple près du lieu de tri des piles, ou à côté des serviettes de toilette). Si ce n'est pas possible, il peut également communiquer plusieurs messages sur un seul support pour autant qu'il soit bien visible (un document posé sur une table, par exemple).</p> <p>Pour obtenir une signalétique spécialement conçue pour la Clé Verte, vous pouvez vous adresser à votre opérateur national (voir aussi sur notre site www.cleverte.be dans la partie « Pour vous aider à vous mettre en conformité »).</p>



Critères optionnels

<p>22</p>	<p>Cette évaluation peut prendre la forme d'un questionnaire de satisfaction (même temporaire) ou d'un lien à partir de la page d'accueil du site, par exemple. Si les résultats de l'évaluation révèlent que des actions (correctives) sont à entreprendre, l'établissement mettra ces actions en place dans la mesure du possible.</p>
------------------	--



4. Gestion de l'eau

La consommation d'eau est un problème environnemental important :

d'une part parce qu'il convient de la limiter à la source, d'autre part du fait que les eaux usagées constituent une menace certaine pour l'environnement. Les postes à haute consommation d'eau sont les saunas, les piscines, les salles de bain, les cuisines (particulièrement la vaisselle) et le nettoyage en général.

Il est, pour beaucoup d'établissements, possible de réduire les consommations d'eau de l'ordre de 20 à 40% en satisfaisant aux critères Clé Verte. L'établissement peut réduire ses consommations d'eau de différentes manières (voir « explications additionnelles pour les critères »). L'établissement peut également utilement consulter un plombier, d'autres établissements labellisés Clé Verte ou encore Inter-Environnement Wallonie pour avoir de plus amples conseils à cet égard. Les possibilités sont nombreuses et, dans la plupart des cas, les coûts faibles.

Chiffres clés

L'établissement doit rendre compte de ses consommations dès le moment où il manifeste son intérêt pour le label et les communiquer avec son dossier de candidature. Le dossier de candidature Clé Verte comprend un tableau des consommations. L'établissement peut alternativement fournir son propre tableau de consommations, sous la forme d'un fichier informatique (tableur). Le tableau des consommations devrait calculer les chiffres clés de la consommation d'eau de l'établissement :

- en relation avec le chiffre d'affaires,
- en relation avec le taux d'occupation,
- en relation avec d'autres indications du taux d'activité de l'établissement.



En ayant recours à un tel tableau des consommations, il est possible de déterminer si une augmentation de sa consommation d'eau est due à une augmentation correspondante de l'activité générale de l'établissement.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

24	Les consommations d'eau doivent être enregistrées au moins une fois par mois, ce qui doit permettre d'analyser les tendances des consommations. Tous les trois mois, celles-ci doivent être exprimées par nuitées, et éventuellement par m ² de surface habitable. Si d'importantes variations sont constatées, l'établissement devra entreprendre des mesures correctrices rapidement.
28	De manière générale, Clé Verte demande que les points d'eau (robinets, lavabos, douches, toilettes) soient équipés d'installations permettant des économies d'eau. Ces équipements représentent un investissement à l'achat, mais permettent de réaliser des économies d'eau jusqu'à 60 %. S'agissant des toilettes, le critère exige que le volume des chasses d'eau soit inférieur à 6 litres dès le remplacement de ceux-ci. Tout nouvel achat devra être mentionné (et attesté)


	<p>lors de la mise à jour annuelle du dossier de candidature. Il faut donc conserver les factures pour pouvoir les joindre au dossier de candidature.</p> <p>Ce critère vise tant le remplacement des toilettes mises à disposition des clients, y compris dans les espaces publics, que celles à disposition des membres du personnel.</p> <p>Les réservoirs de toilette peuvent être ajustés pour limiter le flux d'eau sans entraver l'hygiène et le confort pour le client.</p> <p>Un système de double chasse permet de satisfaire au critère.</p> <p>Si l'établissement est dans l'incapacité technique d'ajuster le volume des chasses d'eau à 6 litres, il devra fournir à l'opérateur national Clé Verte copie de la déclaration d'un expert indépendant ou de l'administration des services techniques de la localité certifiant que le volume des chasses d'eau de l'établissement ne peut aller en-deçà d'une telle quantité. Une évaluation des autres possibilités de réduire le volume des chasses d'eau en-deçà de 6 litres est également requise.</p>
<p>29</p>	<div data-bbox="309 819 488 1037" data-label="Image"> </div> <p>Clé Verte requiert que dans 75% des douches (à la fois dans les salles de bain des chambres et dans les espaces dédiés aux membres du personnel) la consommation moyenne ne dépasse pas 9 litres à la minute. Beaucoup de douches manuelles disposent d'un jet réglable, permettant de faire des économies d'eau considérables.</p> <p>Pour mesurer manuellement le débit de vos douches, vous pouvez utiliser un chronomètre et un récipient gradué.</p> <p>Économies réalisées : Une douche coule environ 10 min/jour/personne à 15l/min, soit 150 litres d'eau potable consommée par jour par personne. Avec un régulateur d'eau, ce total pourra être réduit de 60 litres, soit une réduction de 40% et sans la moindre perte de confort. En outre, avec un réducteur de débit, des économies sont également réalisées sur le chauffage de l'eau.</p> <p>Soit par an sans le régulateur d'eau (pour un taux d'occupation de 70%) : 255×150 litres = 38.250 litres et, avec le régulateur d'eau : 255×90 litres = 22.950 litres. Différence = au minimum 15.300 litres par an et par chambre.</p>
<p>31</p>	<div data-bbox="296 1473 440 1659" data-label="Image"> </div> <p>Clé Verte requiert que 75% des robinets (à la fois des salles de bain des chambres que des espaces dédiés aux membres du personnel, à l'exclusion des robinets des cuisines ou des baignoires) n'aient pas un débit supérieur à 8 litres à la minute. Les systèmes munis de bouton poussoir ou de capteurs et qui coupent l'eau après 15 secondes maximum ne sont pas obligés de respecter le seuil.</p> <p>Afin d'assurer une consommation d'eau minimale, des limiteurs de débit d'eau peuvent être installés sur les robinets existants (sortie d'eau). Ceux-ci permettent de réduire les débits jusqu'à 6l/min et sont peu onéreux. Il est également possible de réduire le débit en réglant la pression (manette en dessous de certains éviers), mais le débit d'eau chaude risque d'être alors trop fortement diminué.</p> <p>Pour mesurer manuellement le débit de vos robinets, utilisez un chronomètre et un récipient gradué.</p>

	<p>Économies réalisées : Un robinet coule environ 5 min/jour/personne à 10 litres/min, soit 50 litres d'eau potable consommée par jour par personne. Avec un régulateur de débit, ce total pourra être réduit de 20 litres, soit une réduction de 40%, et ce sans la moindre perte de confort.</p> <p>Soit par an sans le régulateur d'eau (avec un taux d'occupation de 70%) : 255 x 50 litres = 12.750 litres et, avec le régulateur d'eau : 255 x 20 litres = 5.100 litres.</p>
32	 <p>75% des urinoirs (des toilettes des clients et du personnel) doivent être munis de système permettant d'adapter le volume ou le temps de chasse d'eau (bouton presseur ou détecteur activant la chasse, ainsi que chasse d'un débit maximum de 3 litres par minute). Si le système est automatique, il doit fonctionner individuellement dans chaque urinoir et pas tous à la fois, et uniquement après le départ de l'utilisateur (le détecteur commande le système quand la personne s'en va et pas quand elle approche). Les urinoirs traditionnels peuvent également être convertis en urinoirs sans eau.</p>
33	<p>Le staff de l'hôtel doit vérifier régulièrement les robinets et les toilettes pour s'assurer qu'aucune fuite n'existe. Cette fonction devrait idéalement se retrouver dans la description de poste du personnel qui fait l'entretien ou le nettoyage des chambres.</p> <p>L'hébergement doit avoir un plan d'actions désignant des personnes en charge de vérifier les fuites visibles et les actions à entreprendre pour stopper les fuites.</p> <p>Pendant l'audit, la procédure est montrée à l'auditeur et la présence d'éventuelles fuites est vérifiée.</p>
34	<p>Toutes les eaux usées doivent être traitées. Si l'établissement ne peut être connecté au système d'assainissement collectif, alors il devra mettre en place un système d'assainissement autonome en conformité avec les législations nationale et internationale en vigueur.</p>
36	<p>(pas d'informations complémentaires)</p>
37	 <p>L'utilisateur des toilettes est invité à jeter ses déchets (tampons, mégots, etc.) dans les poubelles et non dans la toilette, afin d'éviter de boucher les canalisations et d'entraver le bon fonctionnement des stations d'épuration. Une signalétique appropriée pourrait accompagner la présence de corbeille dans la salle de bain.</p>
38	<p>Lorsque l'établissement remplacera ses lave-vaisselles, il évitera de les remplacer par des équipements traditionnels au profit de modèles ayant une meilleure efficacité énergétique (classe A), à moins qu'il ne s'agisse de la solution la plus raisonnable sur le plan environnemental (par exemple du fait que les lave-vaisselles professionnels ont généralement une consommation d'eau et d'énergie moindre que les lave-vaisselles particuliers).</p>
40	<p>Afficher les instructions relatives à l'utilisation des programmes de lavage près des machines garantit un accès facile et libre pour le personnel. Prévoir également de donner des instructions par oral.</p>
41	<p>La qualité de l'eau et les produits utilisés répondent aux législations en vigueur.</p>
44	<p>Comme requis par la législation, les produits chimiques dangereux doivent être stockés de</p>

façon à ce qu'ils ne soient pas accessibles au public, et qu'ils ne présentent aucun risque de contaminer des denrées alimentaires ou l'environnement (eau, sols, etc.). Les pesticides et insecticides doivent être stockés conformément à la législation en vigueur. Les produits de nettoyage et de désinfection ne doivent pas être entreposés dans des zones où les denrées alimentaires sont manipulées.

Il est également important que l'établissement soit en conformité avec la législation relative à la santé en vigueur.

Critères optionnels

23	<p>Une bonne gestion passe par une bonne connaissance de sa consommation. Pour cela, il est souhaitable d'installer des compteurs pour chaque poste gros consommateur d'eau (piscine, hammam, cuisine, arrosage, buanderie, salle de bain, ...), et de relever régulièrement ces compteurs. Cela permet d'établir chaque année un bilan comparatif et également de détecter le cas échéant une surconsommation due, par exemple, à une fuite.</p> <p>On demande dans le cadre de ce critère que l'établissement ait mis en place une procédure lui permettant de réagir très vite en cas de problème constaté au niveau de la consommation.</p>
25	 <p>Il est recommandé de récolter l'eau de pluie là où c'est possible et de l'utiliser pour les toilettes, le lavage des sols et l'arrosage des plantes, l'alimentation des machines à laver... et cela dans le respect de la législation, de l'environnement et de la santé.</p> <p>Lire aussi les fiches « Pourquoi une citerne d'eau de pluie » et « Construire sa citerne d'eau de pluie » d'Ecoconso, sur www.ecoconso.be</p>
26	(pas d'informations complémentaires)
27	La présence de ce type de toilette est contrôlée visuellement pendant la visite sur site et les factures pour les nouvelles toilettes de ce type sont conservées dans le cas où elles auraient été récemment remplacées.
30	(pas d'informations complémentaires)
35	L'établissement devrait prendre des dispositions de sorte à pouvoir réutiliser les eaux usées après traitement, par exemple pour l'arrosage des champs ou de jardins et selon la législation en matière d'hygiène, d'environnement et de santé en vigueur.
39	Les équipements professionnels sont généralement plus économes en eau et en énergie, lorsqu'ils sont utilisés pour des vaisselles importantes. Dans le cadre d'un usage limité (comme dans le cadre d'un bar, par exemple), les équipements domestiques conviennent tout aussi bien sur le plan environnemental.
42	(pas d'informations complémentaires)
43	Il est recommandé de faire un contrôle quotidien pendant les périodes d'utilisation de la piscine et d'utiliser un système permettant de mesurer le niveau de l'eau (plutôt qu'un simple contrôle visuel).


5. Ménage et nettoyage

Les articles de ménage et de nettoyage contiennent des agents qui sont nocifs à l'environnement. Il est ainsi important d'en limiter l'utilisation autant que possible, par exemple en évitant les opérations de nettoyage superflues et en ne dépassant pas le dosage recommandé de détergents et de produits d'entretien indiqué sur l'emballage. Certains produits d'entretien contiennent des substances nocives pour l'environnement (l'eau de javel par exemple), qui peuvent également s'avérer toxiques pour la faune et la flore, mais aussi pour l'homme.



Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

<p>45</p>	 <p>Les produits d'entretien sont une grande source de pollution de l'eau rejetée (nitrates, phosphates, etc.), et il est nécessaire de minimiser leur impact en les utilisant le moins possible et en choisissant des gammes de produits plus respectueuses de l'environnement. La pollution de l'eau sera réduite ainsi que la quantité de détergents.</p> <p>Les écolabels (écolabel européen par exemple) sont pour cela une bonne garantie si vous ne voulez pas à avoir à décrypter les étiquettes de composition des produits.</p> <p>Pour les produits de nettoyage utilisé dans l'ensemble des espaces (clients et personnel), l'établissement ou le sous-traitant le cas échéant (si l'établissement fait appel à un service de nettoyage extérieur) aura recours à des produits de nettoyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit portant un label reconnu officiellement ; dans le cadre de Clé Verte, sont seulement éligibles les certifications ou labels recommandés dans la brochure « Les étiquettes sans prise de tête » publiée par Ecoconso (voir http://www.ecoconso.be/Les-etiquettes-sans-prise-de-tete); les produits naturels tels que le vinaigre blanc (détartrant), le savon mou ou liquide (sols), le sel et le bicarbonate de soude sont assimilés à des produits écolabellisés dans le cadre de la Clé Verte ; - Soit exempts des substances chimiques reprises dans la liste établie par la coordination internationale Clé Verte et intitulée « Requirements related to cleaning and washing articles in Green Key businesses » (téléchargeable sur le site www.cleverte.be – onglet « critères de labellisation »). Les substances contenues dans les produits d'entretien sont énumérées dans l'article relatif à la description du produit. Cette description est à obtenir auprès du fournisseur. Elle se trouve sur l'emballage du produit lorsque celui-ci est acheté dans un commerce (ex. en grande surface). Le gestionnaire ou le responsable environnement devrait passer en revue les descriptions des produits avec l'équipe de nettoyage tout en insistant sur le dosage, les précautions en matière de sécurité et toutes autres instructions relatives à une utilisation adéquate. <p>On demande également à l'établissement qu'il fasse des démarches pour augmenter progressivement la part de produits écolabellisés au niveau des produits qu'il utilise.</p> <p>Les produits visés par le critère sont tous les produits de nettoyage à l'exclusion de ceux qui sont utilisés en machine (lave-vaisselle, machine à laver).</p>
------------------	--

	<p>Si l'établissement a recours à un service de nettoyage extérieur, le sous-traitant devra satisfaire aux critères de nettoyage mentionnés ci-dessus.</p> <p>Lire aussi les fiches d'Ecoconso : « Une autre façon de nettoyer », « Pourquoi et comment se passer d'eau de Javel ? », « Décrypter l'étiquetage des produits de lessive », « Les produits pour lave-vaisselle », « Quel produit de lessive choisir », téléchargeable sur www.ecoconso.be.</p> <p>Glossaire :</p> <p><u>NAS</u> : c'est un composé dont la fabrication libère du benzène (hautement cancérigène) et qui est très lent à se dégrader quand il est dans la nature. Il se trouve dans les lessives. Il est souvent assimilé à un « détergent anionique ».</p> <p><u>EDTA</u> : il est présent dans les détergents pour diminuer la dureté de l'eau, et une fois dans l'environnement, il peut véhiculer des métaux lourds pouvant regagner la chaîne alimentaire.</p> <p><u>Azurant optique</u> : c'est un composé lent à se biodégrader qui est toxique pour les poissons et qui peut provoquer la mutation de certaines bactéries.</p> <p><u>Phosphonates</u> : sans être dangereux pour la santé, les dérivés du phosphate sont responsables de déséquilibres naturels, à cause du phénomène appelé l'eutrophisation (développement à outrance de végétaux marins, puis épuisement de la ressource et mort du milieu).</p>
46	<p>Le nettoyage des draps et serviettes dans les chambres d'hôtel est un poste grand consommateur (eau, énergie, produits, temps). Aussi, il est recommandé pour les clients qui restent plusieurs jours de leur laisser le choix de faire ou non nettoyer leurs draps et serviettes chaque jour. Cette mesure doit être organisée à tous les niveaux de l'hôtel (de la Direction au personnel de chambre) et doit être accompagnée d'une signalétique, affichée dans la salle de bain et à côté du lit, indiquant aux clients qu'ils peuvent changer leurs draps et serviettes de bain sur demande (via un système leur permettant de signaler qu'ils souhaitent ou ne souhaitent pas les faire changer). A noter que ces signalétiques sont seulement obligatoires pour les établissements mettant à disposition de leurs clients des draps et/ou des serviettes.</p>
47	<p>Ces produits sont à utiliser uniquement lorsque des insectes ou des champignons constituent des nuisances significatives pour la santé et/ou pour l'environnement, ainsi qu'en l'absence d'alternative.</p>
48	<p>L'utilisation de doseurs ou de pompes automatiques est un bon moyen de ne pas gaspiller les produits. L'hébergement contactera le fournisseur de produits de nettoyage pour obtenir si possible des doseurs automatiques. Dans le cas contraire, les capuchons ou autres récipients en plastiques peuvent être utilisés comme doseurs. Et les membres du personnel concernés (nettoyage, vaisselle, lessive) seront formés à utiliser les doses adéquates.</p>
52	<p>Ce critère s'applique lors de l'achat de nouveaux papiers (écoulement des stocks est possible) et il est recommandé (mais pas obligatoire) d'utiliser du papier éco labellisé de plus en plus disponible sur le marché.</p>



Critères optionnels

49	Pour les écolabels reconnus dans le cadre de la Clé Verte, voir critère 45. En cas de doute ou si l'écolabel repris sur le produit ne se trouve pas dans cette liste, contacter l'opérateur national Clé Verte (cleverte@iewonline.be).
50	Le critère concerne également la société chargée du nettoyage, le cas échéant.
51	Idem critère 50.


6. Gestion des déchets



Les déchets ont un impact environnemental important étant donné que certains d'entre eux ne peuvent être éliminés sans porter atteinte à l'environnement. Ils constituent également des ressources qui ne sont utilisées pleinement. L'empreinte environnementale des déchets peut être minimisée en réduisant la somme des déchets générés mais aussi en les séparant par catégories en vue de leur recyclage. Certaines sociétés de gestion des déchets (tel que Fost Plus) aident également les entreprises à améliorer leur politique de prévention en matière d'emballages. N'hésitez pas à les consulter !

Explications additionnelles sur les critères


Critères obligatoires

53	<p>Il est important que l'établissement trie ses déchets en conformité aux règles en vigueur dans sa commune</p> <p>Les matériaux suivants devraient être triés dans l'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none">- les PMC (papiers - cartons, les plastiques (bouteilles d'eau, etc.) - cartons à boissons, les métaux (dont cannettes, boîtes de conserve)),- le verre,- les huiles usagées,- les déchets électriques et électroniques,- les cartouches d'imprimantes,- les déchets dangereux ou toxiques (piles-batteries, tubes fluorescents, ampoules fluocompactes, LED, médicaments, produits toxiques tels que pesticides ou certaines peintures, emballages de produits toxiques, ...),- les biodégradables/déchets verts,- les ordures ménagères (fraction résiduelle).
54	 <p>Si aucune entreprise ou organisation locale n'assure la collecte sélective, l'hôtel devra lui même apporter ses déchets triés en déchetterie.</p> <p>Les déchets chimiques (voir exemples ci-dessus) seront stockés et traités conformément à la législation et de façon à ne causer aucun préjudice à la santé et à l'environnement (conteneurs spécifiques, pièce aérée et inaccessible au public, etc.). Ils seront transportés conformément à la législation en vigueur.</p> <p>En matière de compostage et pour les hébergements situés à Bruxelles, l'organisation « Worms » peut aider les hôtels ou restaurants à mettre en place un compost. Les personnes responsables de cette activité se déplacent volontiers pour donner les meilleurs conseils en fonction de l'espace, de l'organisation interne, etc.</p> <p>Pour plus d'info, consultez le site www.ieb.be/compost</p>



<p>55</p>	<p>Le personnel et les clients, s'ils participent au tri, doi(ven)t disposer d'instructions sur la manière dont séparer et traiter les déchets. Idéalement, ces instructions seront illustrées, de sorte à faciliter la compréhension auprès de tous.</p> <p>Il convient également de s'assurer que le personnel soit bien informé des procédures de tri des déchets et que le tri soit effectué correctement.</p>
<p>58</p>	<p>La quantité de déchets produits pourrait être davantage réduite si les fournisseurs acceptaient de récupérer les emballages tels que les bacs de livraison utilisés pour la nourriture et/ou les bidons contenant les produits d'entretien. Pour satisfaire à ce critère, il faut que certains des fournisseurs reprennent des emballages récurrents, en priorité ceux qui ne rentrent pas dans le tri sélectif et constituant potentiellement une quantité importante de déchets (et bien sur qu'ils les réutilisent, dans le respect des règles d'hygiène imposées par la législation). Un accord ou une convention signée entre l'établissement et le fournisseur permettra de prouver que ce critère est satisfait ; la satisfaction du critère est également prouvée si la reprise et la réutilisation des emballages figure dans le rapport environnemental des fournisseurs visés (dans le cadre de EMAS ou ISO 14001).</p>
<p>59</p>	<p>Sauf dans le cas de situations particulières reprise dans le critère, l'établissement évitera de recourir à la vaisselle jetable.</p> <p>Les gobelets jetables utilisés dans les machines à café sont acceptés lorsque le café est à emporter (et pas autorisés s'il est à consommer sur place).</p> <p>Si, au moment de la remise de son dossier de candidature, l'établissement dispose encore de vaisselle jetable en d'autres matières ou pour d'autres cas de figure que ceux mentionnés alors il veillera à revendre ou à donner ses stocks afin qu'ils ne soient plus utilisés lors de la visite de contrôle.</p> <p>Si de la vaisselle jetable est utilisée dans les salles de bain des clients, l'établissement dispose de 2 ans à partir de la première visite de contrôle pour trouver une alternative afin de ne plus utiliser ce type de vaisselle dans les salles de bain (et la remplacer, le cas échéant par de la vaisselle réutilisable).</p> <p>A noter : un gobelet réutilisable utilise en général 6 fois moins de matière première, génère 5 fois moins de CO2 et 6 fois moins de déchets qu'un gobelet jetable en moyenne.</p> <p>Pour plus d'info, consultez la fiche « La vaisselle réutilisable ou compostable », d'Ecoconso, téléchargeable sur www.ecoconso.be.</p>

Critères optionnels

<p>56</p>	<p>Le compostage peut être réalisé au sein de l'établissement ou par un organisme extérieur.</p>
<p>57</p>	<div data-bbox="312 1765 480 1877" data-label="Image">  </div> <p>Afin de permettre aux clients de trier eux aussi leurs déchets (verre et papier par exemple), des poubelles sélectives montrant clairement les déchets à recycler devraient se trouver dans le restaurant ou en cuisine, les couloirs attenants aux chambres et dans les zones de parking. Elles ne peuvent se trouver sur des lieux de passage utilisés en cas d'urgence. Outre les poubelles sélectives, les clients doivent aussi être informés de la démarche, par exemple par le biais d'une signalétique ou de fascicules disposés dans les chambres et/ou de la chaîne de TV de</p>

	<p>l'établissement. Aussi, l'établissement veillera à ne pas disposer les poubelles à proximité des issues de secours. Il peut être utile de consulter le capitaine des pompiers de la localité.</p>
60	(pas d'informations complémentaires)
61	<p>Pour satisfaire au critère, il s'agit de ne pas utiliser ce type d'article de façon régulière, mais ils peuvent être utilisés occasionnellement.</p>
62	<p>Pour satisfaire à ce critère, l'établissement établira une comptabilité mensuelle de ses différents types de déchets ou demandera un audit externe concernant ses déchets. Cette analyse débouchera sur un plan d'action pour réduire et mieux gérer les déchets (réduction, réutilisation et recyclage). Cette comptabilité inclura les déchets d'origine alimentaire.</p> <p>Durant la visite de contrôle sur site, le bilan de l'audit/l'analyse et le plan d'actions seront montrés.</p>
63	<p>Pour satisfaire à ce critère (optionnel), il ne faut pas proposer dans les salles de bain des articles de toilette jetables (tels que du shampoing, du savon et des gels de douche) ou les proposer conditionnés sous emballage recyclable ou biodégradable.</p> <p>De façon générale, l'établissement doit s'assurer – dans la mesure de ses moyens – que le recyclable ou le biodégradable est également recyclé ou biodégradé.</p> <p>Alternativement, l'établissement peut établir un partenariat avec l'organisation Clean the World, qui collecte et réutilise les articles de toilette n'étant plus utilisés par les hôtels (savon, shampoings), pour éviter que ceux-ci ne constituent des déchets et afin de permettre à des publics défavorisés d'en bénéficier ; pour plus d'information, s'adresser à cleverte@iewonline.be.</p> <p>Plusieurs possibilités sont envisageables pour éviter d'en distribuer. Par exemple, un panneau peut être affiché dans les salles de bain, informant les clients de la possibilité d'obtenir ces produits à la réception (ce qui a pour effet d'en diminuer la consommation). Si du shampoing est mis à disposition des clients, il peut être disposé dans un distributeur. Il existe également des produits « 2 en 1 », étant à la fois shampoing et gel douche.</p> <p>Ces alternatives, privilégiant des contenants plus grands ou réutilisant les emballages, permettent à l'établissement de réduire le volume de ses déchets à la source.</p>
64	<p>Dans le cadre de Clé Verte, sont seulement éligibles les certifications ou labels recommandés dans la brochure « Les étiquettes sans prise de tête » publiée par Ecoconso (voir http://www.ecoconso.be/Les-etiquettes-sans-prise-de-tete); en cas de doute, n'hésitez pas à contacter l'opérateur national Clé Verte : cleverte@iewonline.be.</p>



7. Énergie

La consommation d'énergie de l'établissement n'est pas négligeable puisque celle-ci peut s'avérer préjudiciable à l'environnement. Les niveaux d'énergie peuvent généralement être réduits en gardant un œil sur la consommation et en réagissant à des tendances inhabituelles. De plus, l'énergie peut être économisée en entretenant les installations techniques et en se conformant au contrôle requis des systèmes de ventilation, de générateurs de chaleur, etc. Les établissements labellisés Clé Verte devraient minimiser leur consommation d'énergie aussi en entretenant les installations électriques, par exemple en décongelant régulièrement les congélateurs ou en nettoyant régulièrement les échangeurs thermiques des appareils générant du chaud ou du froid.

Chiffres clés




L'établissement doit rendre compte de ses consommations d'énergie dès le moment où il manifeste son intérêt pour le label et les communiquer avec son dossier de candidature. Le dossier de candidature Clé Verte comprend des tableaux des consommations. L'établissement peut alternativement fournir ses propres tableaux de consommations, sous la forme de fichiers informatiques (tableurs). Les tableaux des consommations devraient calculer les chiffres clés de la consommation d'eau de l'établissement :


- en relation avec le chiffre d'affaires,
- en relation avec le taux d'occupation,
- en relation avec d'autres indicateurs du taux d'activité de l'établissement,
- en relation avec les degrés jours.

En utilisant le tableau de consommation mensuel, il est possible de déterminer si une augmentation de la consommation énergétique peut être expliquée par une augmentation correspondante dans l'activité ou par une variation des degrés jours.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires



67	L'établissement enregistrera lui-même ses consommations d'énergie totales au moins une fois par mois. Tous les trois mois, les données pourront aussi être exprimées par nuitée, et éventuellement par m ² de surface habitable. Si l'établissement constate des changements notoire, alors il devra mettre en place rapidement des mesures correctrices.
68	 <p>Le contrôle du chauffage devrait être mis en œuvre de telle façon à assurer que le chauffage soit coupé ou, à défaut, que la température soit maintenue à maximum 18 °C dans les chambres non occupées. De même, l'air conditionné ne pourra être maintenu sous 25 °C lors que les chambres ne sont pas louées. Ces activités de maintenance peuvent également être opérées manuellement.</p>  
69	Il est demandé que cette température ne soit pas inférieure à 22°C pour l'air conditionné et

	ne dépasse pas 22°C pour le chauffage.
70	<p>La procédure inclus l'éclairage qui doit être éteint manuellement si des systèmes automatiques sont inexistant dans l'établissement. Elle comprend le court terme (chambre inoccupée pendant 1-2 jours et le long terme (période de faible occupation). En période de très faible occupation (moins de 75%) la procédure est renforcée (concerne chauffage, ventilation/air conditionné et électricité).</p> <p>Sauf quand impossible pour des raisons techniques, les télévisions et réfrigérateurs doivent être éteints lorsque les chambres sont inoccupées pendant plus d'une semaine (ou le courant doit être coupé sur un/des étage(s) entier(s) pendant les périodes de faible occupation).</p>
73	<p>Une dérogation est possible si :</p> <ul style="list-style-type: none"> ce critère ne peut pas être atteint car le bâtiment (ou une partie du bâtiment) est classé ou fait partie d'un site classé ; ou si la pose de ce type de vitrage est particulièrement coûteuse (avec évaluation par le jury).
75	Le chauffage électrique consomme beaucoup d'énergie, sans pour autant apporter le confort maximal aux résidents. Les chauffages visés dans le cadre de ce critère sont ceux qui se trouvent dans les chambres et autres parties de l'établissement.
80	Afin d'assurer que les échangeurs thermiques générant du chaud ou de froid fonctionnent de manière optimale, il est requis de les nettoyer régulièrement et conformément à la législation en vigueur
81	Si la vérification indique que le système doit être réparé, la réparation aura lieu endéans les 2 mois suivant la vérification.
82	(pas d'informations complémentaires)
83	Il est impératif de réduire la consommation d'énergie des réfrigérateurs, chambres froides, postes de réchauffage, fours, etc. Ainsi, Clé Verte requiert que les joints d'étanchéité des appareils qui conservent ou produisent du chaud ou du froid soient performants. Par exemple, un givrage rapide des frigos est signe d'une mauvaise étanchéité des joints des portes. Le contrôle se fait sur la performance et l'état des joints. En cas de joints défectueux, la réparation sera réalisée très rapidement.
84	Concerne également l'air conditionné. Ce type de gaz de réfrigération est d'ailleurs déjà interdit par la Convention de Vienne pour la protection de la couche d'ozone et le protocole de Montréal.
86	Le critère ne s'applique qu'aux minibars.
88	 <p>Par ampoules économiques, on entend ampoules de classe A, classe B, ayant une puissance inférieure à 4 Watts ou un rendement de min. 40 lumen/Watt (telles que les tubes TL, les lampes économiques conventionnelles ou électroniques, les LED, etc.) OU les ampoules connectées à des détecteurs de mouvements</p>

	<p>ou à des minuteriers (par exemple dans les blocs sanitaires, les couloirs, etc.). Ce critère concerne donc également les espaces réservés au personnel (« back of the house »).</p> <p>En outre, tous les luminaires allumés au moins 4h par jour ou situés dans les lieux de passage (couloirs, cages d'escalier, hall, toilettes publiques) doivent être économes en énergie.</p> <p>Une dérogation peut être accordée (par le Jury) si l'éclairage économique ne peut être placé du fait que le bâtiment ou l'une de ses parties est classé. En cas de contraintes techniques particulières (ex. : présence de dimer), l'établissement recherchera la solution la plus économique possible.</p> <p>Dès janvier 2013 toute ampoule achetée sur le territoire de l'Union européenne sera économique. En remplaçant des ampoules conventionnelles par des ampoules économiques dans des endroits où l'éclairage reste allumé au moins 4 heures par jour, on obtient un retour sur investissements en moins d'un an. Attention, certaines ampoules fluocompactes s'adaptent mal à des allumages fréquents, comme dans les WC ou les couloirs équipés de détecteurs de mouvement. Mais il en existe d'autres qui sont tout à fait adaptées à ce type d'utilisation (pour plus d'information à ce sujet, voir sur : http://ec.europa.eu/energy/lumen/overview/howtochoose/packaging/packaging_fr.htm)</p> <p>Tip : les ampoules économiques sont moins chères que les LED (compter environ 7 à 8 EUR par lampe au 1^{er} janvier 2010).</p>
--	---

Critères optionnels

66	<p>De la même façon que pour l'eau, la gestion de l'énergie doit pouvoir s'appuyer sur une connaissance fine des consommations.</p> <p>En outre, certains équipements permettent une mesure plus précise des consommations, tels que des compteurs séparés pour certaines pièces ou pour des appareils plus énergivores. Si plus approprié, l'hébergement peut également installer des wattmètres sur les équipements hautement consommateurs d'énergie. Le wattmètre, petit appareil permettant de mesurer la consommation électrique d'un équipement, s'intercale entre l'équipement et la source de courant.</p> <p>Si plusieurs compteurs sont mis en place, ceux-ci doivent être relevés et les données recueillies analysés régulièrement.</p>
71	<p>S'il y a un système de carte permettant d'allumer / couper le courant à l'entrée ou à la sortie, l'établissement évitera de distribuer plus de cartes que nécessaire afin d'éviter que les clients n'en laissent à l'intérieur de la chambre pour garder le courant allumé.</p>
72	<p>Pour satisfaire à ce critère, un consultant en énergie doit avoir visité l'établissement il y a moins de 5 ans. Sur base de la visite, ce consultant doit avoir établi un plan d'économies d'énergie. Ce plan doit inclure au minimum une estimation globale des coûts, ainsi qu'une indication sur la manière dont les économies pourront être réalisées ainsi que sur le laps de temps nécessaire pour arriver à un retour sur investissements. Le plan sera envoyé à l'opérateur national Clé Verte au plus tard un mois après la visite de l'expert.</p>

	<p>Dans le cadre de la Clé Verte, la durée de validité d'un audit énergétique est de 5 ans.</p> <p>La réalisation de l'audit énergétique d'un bâtiment situé en Région wallonne ou en Région bruxelloise fait partie des primes régionales octroyées pour investissement économiseur d'énergie.</p>
74	<p>Le critère requiert un niveau d'isolation équivalent à celui requis dans le cadre du programme « Bâtiments exemplaires » à Bruxelles, et plus précisément à un niveau équivalent au minimum au niveau « basse énergie » (= max. 60 KWh/m².an). Pour plus d'informations, voir sur : http://www.bruxellesenvironnement.be/Templates/Particuliers/Niveau2.aspx?id=4626&langtype=2060</p>
76	(pas d'informations complémentaires)
77	Pour satisfaire au critère, le système doit être installé dans au moins 75% des chambres.
78	La chaleur récupérée est utilisée dans d'autres espaces.
79	(pas d'informations complémentaires)
85	(pas d'informations complémentaires)
87	 <p>Le critère demande que vous utilisiez 100% d'énergie verte (renouvelable). L'énergie doit provenir d'un fournisseur classé positivement dans le classement de Greenpeace (voir ci-dessous). Cette énergie peut provenir de plusieurs sources : énergie solaire pour le chauffage ou l'électricité, biomasse, géothermie, production hydraulique, énergie éolienne. Vous pouvez vous la procurer via un fournisseur ou la produire vous-même (via des panneaux solaires, par exemple). Elle peut être produite en dehors de la Belgique.</p> <p>De nombreux fournisseurs d'énergie verte sont plus avantageux que des fournisseurs « classiques » et les indemnités de rupture pour un contrat chez un fournisseur d'énergie sont abolies sur l'ensemble du territoire belge.</p> <p>Lire aussi les recommandations du WWF sur l'énergie verte sur www.topten.be et le classement des fournisseurs d'électricité verte de Greenpeace sur http://monelectriciteverte.be/.</p>
89	Même définition de ce qu'on entend par « économe en énergie » que sous le critère 88.
90	<p>L'éclairage extérieur inutile devrait automatiquement s'éteindre via par exemple un détecteur de mouvements. De tels systèmes, légers, contribuent considérablement à la limiter la consommation d'énergie. Le critère est satisfait si 75% de l'éclairage extérieur y est conforme.</p>  <p>Voir aussi travail de l'ASCEN, association qui lutte contre la pollution lumineuse et qui organise la Nuit de l'Obscurité, sur http://www.ascen.be/.</p>
91	Le critère est satisfait si 75% des espaces y sont conformes.
92	Les ordinateurs et appareils de bureau devraient s'éteindre (veille, extinction de l'écran, etc.)



	après maximum une heure de non-utilisation.
93	Pour la définition de ce qu'est un système de gestion environnementale, voir les premières pages de ce manuel (traitant de la gestion environnementale générale).
94	(pas d'informations complémentaires)
95	Avec ce type de système, la hotte se met en marche quand les plaques de cuisson sont allumées ou lorsque de la vapeur émane de la cuisson. Ce type de système permet de faire des économies importantes.



8. Alimentation durable



Les bonnes raisons de privilégier l'alimentation durable



Lors de la sélection des produits pour le restaurant, il est possible de diminuer son empreinte écologique en privilégiant des produits issus de l'agriculture biologique. Lorsque vous choisissez ce type de produit, assurez-vous qu'il a été et autorisé par les autorités compétentes.

Les produits devraient aussi être autant que possible locaux et de saison. Non seulement, cela stimule l'économie locale mais cela limite aussi les impacts du transport sur l'environnement et la consommation énergétique. L'idéal étant d'utiliser des produits issus de son verger ou de son potager, le cas échéant.

Les menus végétariens sont à privilégier également.

L'alimentation qui ne saurait être produite localement (ex. le café) devrait être issue du commerce équitable.

En collaboration avec Biowallonie et la Brussels Hotels Association, la Fédération Inter-Environnement Wallonie (organisme responsable de la mise en œuvre de la Clé Verte à Bruxelles et en Wallonie) a publié un Le GUIDE PRATIQUE pour une alimentation plus durable dans les hôtels. Ce guide se trouve sur notre site, lien direct : <http://www.cleverte.be/spip.php?rubrique9>. Il comprend une série d'informations pouvant vous aider à satisfaire aux critères de la Clé Verte en la matière.

Toutes les informations figurant dans cette section sur l'alimentation durable (donc ci-dessous) sont à lire.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires



96	<p>Le critère concerne tous les produits alimentaires et les boissons fournis aux clients.</p> <p>.</p> <p>Les produits reconnus dans le cadre de ce critère sont ceux qui portent un label (voir ci-dessous ou dans la brochure de Ecoconso « Les étiquettes sans prise de tête » - sur http://www.ecoconso.be/Les-etiquettes-sans-prise-de-tete) et/ou les produits issus du commerce équitable (Max Havelaar par exemple) .</p> <p>Les preuves suivantes sont à montrer pour attester de la conformité au critère : menu et vérification des stocks de nourriture lors de la visite de contrôle sur site, factures, tickets de caisse ou relevés des dépenses donnés par fournisseurs couvrant les deux mois précédant le contrôle.</p> <p>En outre, l'origine locale, biologique ou équitable des produits sera mentionnée dans les cartes de boissons ou dans les menus présentés aux clients.</p> <p>Comment privilégier les produits locaux ?</p>
-----------	--


	<ul style="list-style-type: none"> • Visitez les marchés : vous trouverez plus facilement des fruits et légumes de saison ; • Approvisionnez-vous directement chez le producteur ; • Au supermarché, lisez bien les étiquettes. Vous pourrez ainsi connaître la provenance des produits ; • Consultez le calendrier des fruits et légumes de saison de Nature&Progrès (téléchargeable sur www.natpro.be/pdf/calendrier.pdf) ; • Privilégiez des fruits et des légumes frais plutôt que surgelés.
97	<p>Dans le cadre du label, on demande ensuite une augmentation progressive des produits durables (tels que définis ci-dessus), au niveau des aliments et/ou des boissons servis aux clients. Si cette augmentation ne peut avoir lieu, les raisons en seront communiquées à l'opérateur régional Clé Verte et aux membres du Jury (via la case « commentaire » de ce critère, dans le dossier de candidature).</p> <p>Les preuves demandées par rapport à ce critère sont les suivantes : factures, tickets de caisse ou relevés des dépenses donnés par fournisseurs couvrant les deux mois précédant le contrôle.</p>
98	<p>Preuves demandées : la liste rouge est affichée en cuisine et menus des 2 derniers mois précédant le contrôle.</p>
99	<p>Pour élargir les possibilités, les saisons sont considérées sur le plan européen (pas uniquement sur le plan de la Belgique).</p> <p>L'établissement évitera les produits issus de cultures génétiquement modifiées (OGM).</p> <p>Preuves: demandées : copies des menus des deux derniers mois et calendrier des saisons affiché en cuisine.</p>
100	<p>L'établissement indique clairement, via une communication écrite ou visuelle, la nature des aliments et le fait que certains plats sont végétariens - au minimum avec l'information générale sur les actions environnementales (ex. Green Corner), ainsi que dans les menus ou dans le cadre des buffets. Le personnel en contact avec les clients (par exemple ceux qui assurent dans le restaurant ou dans le magasin) sait quels aliments sont locaux, bio ou équitable parmi ceux servis aux clients. Les logos adéquats seront utilisés dans le cadre de la communication.</p> <p>Pour de l'information et de la documentation sur le bio, voir le site de Biowallonie : http://www.biowallonie.com/conseils-en-ligne/documentation/</p> <p>Preuves demandées : copie des menus des 2 derniers mois précédant la visite de contrôle ou photos des buffets, ainsi que scan ou photos de tout support de communication. Le personnel doit aussi pouvoir répondre aux questions de l'auditeur.</p>
101	<p>Preuves demandées : les menus des 2 derniers mois précédant la visite de contrôle.</p>

Critères optionnels

102	Preuve demandées : factures, tickets de caisse ou relevés des dépenses donnés par les fournisseurs couvrant les deux derniers mois précédant le contrôle, et sur lesquels sont clairement identifiés les produits bio.
103	Preuves demandées : factures, tickets de caisse ou relevés des dépenses donnés par fournisseurs couvrant les deux derniers mois précédant le contrôle, et sur lesquels sont clairement identifiés les produits équitables.
104	L'établissement peut de travailler avec un intermédiaire (par exemple une coopérative de producteurs) et un transporteur pour la collecte des produits. Preuves demandées : factures avec nom et adresse du fournisseur.
105	Concernant le label durable voir le GUIDE PRATIQUE Pour une alimentation plus durable dans les hôtels (se trouve sur notre site, lien direct : http://www.cleverte.be/spip.php?rubrique9). Preuves demandées : copie des menus des 2 derniers mois précédant le contrôle.
106	Preuves demandées : idem critère 105.
107	Voir sur notre site la liste des actions recommandées pour lutter contre le gaspillage alimentaire issue du référentiel du label GoodFood pour les Cantines (lien direct : http://www.cleverte.be/IMG/pdf/liste_actions_de_lutte_contre_gaspillage_alimentaire.pdf)
108	La labellisation n'exige pas que l'eau soit traitée ou purifiée. Pour satisfaire au critère, l'eau du robinet doit au moins être servie dans le restaurant et les salles de réunion, s'il y en a. Elle peut également être servie dans d'autres lieux. Preuves demandées : visite du restaurant et /ou photos des bouteilles ou des fontaines à envoyer dans le cadre du contrôle administratif.

A titre d'exemple : labels écologiques officiels (liste non exhaustive)

	Label Européen Agriculture Biologique	Label officiel européen	alimentation
	Label Biogarantie	Label officiel belge	alimentation

	<p>Label AB (Agriculture Biologique)</p>	<p>Label officiel français</p>	<p>alimentation</p>
	<p>Label Blauer Engel</p>	<p>Label officiel allemand</p>	<p>alimentation</p>
	<p>Label The Swan</p>	<p>Label officiel nordique (Danemark, Suède, Finlande, Islande et Norvège)</p>	<p>tous</p>
	<p>Label Eko</p>	<p>Label officiel hollandais</p>	<p>alimentation</p>



9. Activités de Tourisme durable



La Clé Verte promeut la sensibilisation environnementale et le respect de l'environnement dans une optique de durabilité, non seulement au travers de la gestion environnementale mais aussi en offrant aux clients l'opportunité de connaître la nature et de pratiquer des activités plus durables. Afin d'obtenir une vision d'ensemble des activités possibles dans la zone locale, l'établissement doit contacter au minimum la commune ou l'office de tourisme local. Les agents forestiers et les guides-nature peuvent aussi apporter leur pierre à l'édifice en informant sur les activités nature existantes.

Activités à l'extérieur


L'établissement peut, par exemple, offrir à ses clients l'opportunité de se procurer des contenants réutilisables pour repas à emporter, des couvertures et des couverts pour une excursion avec pique-nique dans un espace naturel à proximité. Il peut également mettre à disposition de ses clients de l'information relative aux possibilités de se détendre de façon plus durable, par exemple en participant à un tour à bicyclette organisé pour découvrir le patrimoine ou en allant dans des restaurants qui servent de la nourriture bio..

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

109		Parce qu' « il faut connaître pour protéger », la Clé Verte demande que des documents sur les espaces verts, les sites et parcs naturels, les paysages remarquables, les producteurs locaux et bio, les mesures de conservation de la nature, ainsi que la faune et la flore régionale soient mis à disposition du public dans l'hôtel (à la réception et/ou via le coin vert). Les clients seront incités à participer à des activités plus durables à (jogging, tour à vélo, canoé, marche, etc.) via de la documentation, par exemple. Pour les sites sensibles, l'information inclut des codes de conduite à respecter pour respecter l'environnement naturel et socioculturel. A ce niveau, établir des collaborations avec des associations locales, des guides nature et les agents forestiers se révèle le plus fructueux, tant pour proposer des animations nouvelles que pour recenser les activités nature déjà organisées dans la région.
112		La promotion des moyens de déplacements doux implique aussi que l'hôtel puisse renseigner ses clients sur les itinéraires cyclables aménagés et/ou conseillés pour leur sécurité et pour la découverte de la région. Pour plus d'info, contactez le GRACQ (www.gracq.org) et Pro Vélo (www.provelo.be), associations de promotion du déplacement à vélo.

Critères optionnels

<p>110</p>	<p>Le responsable au niveau de l'établissement peut lui-même organiser des activités éducatives (par exemple organiser et guider des promenades nature) ou proposer des activités organisées par d'autres acteurs (associations, entreprises, pouvoirs publics).</p> <p>Les activités proposées doivent durer au moins 2 heures, doivent être proposées par écrit et offertes sur demande.</p>
<p>111</p>	<div data-bbox="304 555 587 703" data-label="Image">  </div> <p>L'établissement proposera, si possible, la location ou le prêt de vélos et, si ce n'est pas envisageable, indiquera le lieu de location le plus proche (critère 94). Dans un cas comme dans l'autre, l'information relative au prix et aux endroits de location seront facilement disponibles à la réception de l'établissement ou dans le coin vert.</p>
<p>113</p>	<p>L'information sur le programme Pavillon Bleu et sur les labellisés est disponible sur : http://www.iewonline.be/spip.php?article2233. Un site labellisé Pavillon Bleu est considéré comme étant à proximité s'il est situé à une distance de moins de 20 km de l'établissement.</p>





10. Administration - Bureau



L'établissement labellisé Clé Verte devrait adopter de bonnes pratiques environnementales et en matière de responsabilité sociétale, non seulement dans sa propre gestion interne, mais également vis-à-vis de ses fournisseurs dont le cahier de charges intégrera des critères environnementaux. Ainsi, l'établissement veillera autant que possible à acheter des produits porteurs d'un écolabel ou à se les provisionner auprès d'entreprises ayant adopté en leur sein une gestion environnementale officiellement reconnue (telle qu'ISO14001 ou EMAS).

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

114	Ce critère concerne globalement les démarches en matière d'eau, d'énergie et de déchets, ainsi que la sensibilisation et l'implication du personnel en matière d'environnement et de durabilité.
115	<p>Les gestionnaires des espaces concédés sont encouragés, par l'établissement et via une communication écrite, à développer une politique environnementale et en matière de durabilité et ceci est inclus comme une condition lors des renouvellements de concession. Ils seront également informés du fait que l'établissement s'est engagé dans la démarche Clé Verte et recevront de l'information sur le label.</p> <p>Si ces derniers vendent des espèces naturelles ou sauvages, les ventes doivent être réalisées en respect de la législation et de façon durable (de sorte à ne pas mettre en danger ces espèces à court, moyen et long terme). L'établissement évitera de collaborer avec des sociétés ou organisation menant des activités destructrices pour l'environnement ou préjudiciables au niveau socio-culturel.</p>
117	<p>Par démarche écologique, on entend 100% recyclés, ou portant un label écologique ou fabriqués par une entreprise ayant une démarche environnementale officiellement reconnue.</p> <p>Si des produits d'édition ou de papeterie « non-durable » sont encore en utilisation lors de la labellisation, il est recommandé d'écouler les stocks. Néanmoins, lors du renouvellement des stocks, l'établissement veillera à respecter le critère. Le critère concerne 75% des produits d'édition et de papeterie. Les établissements appartenant à une chaîne hôtelière ne sont pas maîtres du procédé de fabrication des brochures produites au niveau de la chaîne. Celles-ci pourront donc ne pas satisfaire au critère, contrairement aux publications produites localement qui impérativement répondront au critère (au minimum dans l'année, afin que les stocks puissent être écoulés). Il est néanmoins demandé à ces établissements de faire pression auprès des responsables au niveau de leur chaîne afin qu'elle intègre des clauses environnementales dans sa politique de communication.</p> <p>Utilisez les produits labellisés!</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>FSC international</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Ange bleu</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Ecolabel européen</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Le cygne nordique</p> </div> </div>



Consultez aussi la fiche « La gestion du papier au bureau » d'Ecoconso, téléchargeable sur

www.ecoconso.be.

119	<p>En ce qui concerne les employés, l'établissement a pris au moins 2 initiatives parmi les suivantes pour promouvoir des transports alternatifs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Remboursement des frais de déplacement domicile-travail effectués à vélo (au minimum 21 cents/km) ;- Parking à vélos sécurisé ;- Mise à disposition de vélos pour le personnel (ou remboursement de l'achat d'un vélo) ;- Intervention dans les frais de déplacement domicile-travail effectués en transport en commun (pour au minimum 80% du prix des titres de transport) ;- Mesures en faveur du covoiturage (organisation, facilitation).
-----	---

Critères optionnels

116	Il est recommandé de privilégier autant faire se peut les envois électroniques.
118	<p>Les nouveaux achats qui doivent répondre à ce critère comptent à partir de la première visite de contrôle, qui permet de prendre note du matériel existant. Le critère inclus les textiles et concerne 75% des achats durables.</p> <p>Tip : Le label écologique européen s'applique également aux linges de lit (draps, les taies d'oreiller, les tours de lit et les housses de couettes lavables). Le catalogue en ligne de l'écolabel mentionne les produits labellisés et leurs fournisseurs dans la catégorie "textiles" (voir http://ec.europa.eu/ecat/)</p>
120	<p>Actions permettant de satisfaire à ce critère :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réduire la taille des blocs de feuille placés sur les tables (5 à 10 feuilles maximum);- Mettre du papier à un endroit où les gens peuvent aller se servir ;- Récupérer le papier non-utilisé.
121	(pas d'informations complémentaires)
122	Ce critère concerne 75% des fournisseurs.
123	Par « local », on entend « produit dans un rayon de 100 km ».
124	(pas d'informations complémentaires)




11. Environnement intérieur



Les questions environnementales ne se limitent pas à seul l'environnement extérieur mais concernent également les aménagements intérieurs. Lutter contre la pollution intérieure en favorisant par exemple l'utilisation de produits respectueux de l'environnement est non seulement bénéfique pour le client mais également pour l'image environnementale de l'établissement.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

125	(pas d'informations complémentaires)
126	 75% minimum des pièces doivent être non-fumeurs et clairement identifiables et bien séparées des pièces ou chambres fumeurs. Pour les autres infrastructures (restaurants par exemple), la législation impose désormais l'interdiction de fumer dans les lieux publics (en vertu de l'arrêté royal du 13 décembre 2005) et dans les établissements HoReCa depuis le 1er janvier 2010.
127	Ceci implique un règlement concernant les lieux et les endroits où les personnes peuvent fumer, afin de ne pas affecter les autres membres du personnel.

Critères optionnels

128	En cas de travaux de rénovation, l'isolation sera prise en compte.
-----	--

12. Espaces verts



La gestion environnementale touche également les espaces verts puisque des produits chimiques peuvent avoir des impacts dommageables, par exemple en s'infiltrant dans l'eau souterraine.




Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

129	<p>Une espèce indigène est une espèce qui croît naturellement dans une zone donnée de la répartition globale de l'espèce et dont le matériel génétique s'est adapté à cet endroit en particulier. Contrairement à l'espèce indigène, une espèce invasive est une espèce exotique qui, naturellement ne pourrait coloniser une aire géographique donnée, et qui une fois introduite se comporte comme un envahisseur au détriment de nos plantes et/ou animaux sauvages. La renouée du Japon, la berce du Caucase et la balsamine de l'Himalaya sont quelques exemples d'espèces invasives présentes sur le sol belge.</p> <p>La Wallonie a dressé une liste d'espèces végétales indigènes. Celle-ci est disponible sur le site http://environnement.wallonie.be/dnf/dcnev/consnat/ecotype.htm. Vous y trouverez également d'autres informations sur le sujet.</p>
130	(pas d'informations complémentaires)
135	<p>Par exemple, des procédures pour arroser le matin ou le soir, l'utilisation d'un détecteur d'humidité déclenchant l'arrosage, un système d'arrosage au goutte-à-goutte qui minimise l'évaporation et a un impact optimal.</p> <p>L'utilisation d'eaux usées ou de pluie permettent également de faire des économies importantes.</p>

Critères optionnels

133	<p>L'arrosage des espaces verts peut fortement influencer les dépenses en eau dans un hôtel, c'est pourquoi il est important, dans le cadre d'une gestion écologique (et économique) de veiller à ne pas gaspiller l'eau potable en arrosant les espaces verts.</p> <p>Pour cela, la Clé Verte recommande d'arroser les jardins avec de l'eau de pluie ou avec des eaux usées. Les citernes de collecte de l'eau de pluie ne sont pas forcément chères puisqu'un simple réservoir en plastique peut convenir.</p>	
134	L'arrosage sera raisonné : tous les espaces verts ne nécessitent pas un arrosage et certains systèmes d'arrosage sont plus économes que d'autres.	

13. Responsabilité sociétale (RSE)



Afin de fonctionner dans une optique de durabilité, l'établissement qui prétend à la labellisation Clé Verte aura défini et mis en œuvre une politique en matière de responsabilité sociétale, incluant des questions relatives à la justice sociale, à l'égalité des chances, au respect du patrimoine culturel, etc. Cette section précise les critères du label en la matière.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

137

L'établissement sera géré en conformité avec les conventions et réglementations internationales, et notamment la [Déclaration universelle des droits de l'homme](#) (qui comprend la [Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant](#)), la Déclaration du Bureau International du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement, la Convention des Nations Unies contre la corruption, le [Code de conduite pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme et l'industrie du voyage](#). Dans de nombreux pays, ces conventions et réglementations sont intégrées à la législation nationale / régionale.

En ce qui concerne la conformité par rapport aux réglementations du travail, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

- Tous les employés reçoivent de l'information écrite (contrat) précisant leurs conditions de travail, y compris leur horaire et salaire ;
- Tous les employés reçoivent un salaire qui est au moins supérieur ou égale au salaire minimum légal ;
- Tous les employés reçoivent de l'information au sujet du règlement de travail et des politiques de l'établissement en matière d'emploi ; ainsi que sur les procédures leur permettant d'exprimer des plaintes ou des revendications ;
- Pour les employés de moins de 18 ans, les législations nationales, la Convention des nations unies relative aux droits de l'enfant et la Convention du Bureau International du Travail 138/182 sont respectées ;
- Tous les employés sont traités de façon équitable, sans discrimination.

L'établissement s'assure que ses activités ne privent pas les populations locales de leurs moyens de subsistances, droits de passage, moyens de transport et de leur logement. L'établissement n'affecte pas l'accès des communautés locales aux soins de santé, aux installations sanitaires, aux sites et bâtiments historiques, culturels, archéologiques et religieux. Si l'établissement est situé dans un espace naturel protégé, il respecte la législation d'application en la matière.

L'établissement veille à ce que ses activités n'aient pas d'impact négatif sur la faune et les écosystèmes. Toute perturbation des écosystèmes causée par l'établissement sera compensée par une contribution à la gestion et à la conservation des espaces naturels. Ceci inclut également l'obligation de réduire autant que faire se peut la pollution par le bruit, la lumière, l'érosion, etc. qui pourrait être générée par l'établissement, et cela dans le respect

	<p>de la législation (permis d'environnement).</p> <p>L'établissement ne gardera pas en captivité des animaux sauvages, sauf dans les limites de ce qui est prévu par la loi.</p> <p>Les constructions seront conformes aux législations en matière de propriété, d'aménagement du territoire et de protection du patrimoine historique, architectural, archéologique et culturel. L'architecture du/des bâtiments respectera les patrimoines naturel et culturel local.</p> <p>Pendant l'audit, l'établissement montrera la preuve de sa conformité aux législations sur ces aspects et sa politique en matière de responsabilité sociétale (qui peut être intégrée à la Déclaration environnementale).</p>
139	<p>Pour soutenir l'économie locale, il est important que les résidents (et également les minorités locales) puissent faire partie du personnel et aient accès à toutes les fonctions pour lesquelles ils pourraient être compétents, ainsi qu'aux formations.</p>
143	<p>Les espèces protégées et les éléments du patrimoine archéologique ne seront ni vendus si exhibés par l'établissement, sauf si autorisé par la loi.</p>

Critères optionnels

138	<p>L'accessibilité pour des personnes à mobilité réduite ou à besoins spécifiques sera clairement communiquée au personnel et au staff, le cas échéant.</p> <p>Pour satisfaire à ce critère, l'établissement aura au moins fait évaluer son accessibilité pour les personnes à besoins spécifiques au cours des 5 dernières années (et mettre le rapport d'évaluation à disposition du public). Cette évaluation doit porter sur les catégories de handicap suivantes : handicap moteur, handicap auditif, handicap visuel, handicap mental. Cette évaluation en accessibilité est réalisée par l'association Access-i (http://www.access-i.be).</p> <p>Access-i permet de qualifier le niveau d'accessibilité d'un bâtiment ou d'un site en se basant sur les besoins des différents publics à besoins spécifiques. Plus que le traditionnel sigle du fauteuil roulant blanc sur fond bleu, Access-i traduit les efforts d'accessibilité développés par les gestionnaires des infrastructures et informe les personnes des conditions dans lesquelles elles seront accueillies afin de profiter pleinement de leur visite. Pour plus d'information, contacter l'opérateur national (cleverte@iewonline.be).</p>
140	<p>Exemple d'activités pouvant être soutenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tree planting (plantation d'arbres) ; • activités d'écoles locales qui s'engagent pour l'environnement (par exemple faire visiter l'établissement par des étudiants/écoliers pour montrer certaines solutions innovantes en matière d'environnement) ; • des activités promouvant la justice sociale et l'égalité des droits ; • support à la construction de certaines infrastructures au bénéfice de la communauté locale ;



	<ul style="list-style-type: none">• etc.
141	(pas d'informations complémentaires)
142	(pas d'informations complémentaires)
144	Le critère est satisfait si les dons ont eu lieu au cours des 12 mois précédant la visite de contrôle et si une preuve peut en être montrée.