



**100 manières d'agir
pour le développement durable du tourisme
en Wallonie et à Bruxelles**

Les hébergements – partie 2

**Wallonie-Bruxelles Tourisme asbl
(anciennement Office de Promotion du Tourisme de Wallonie et de
Bruxelles asbl)
Direction Perspectives & Stratégie**

Mai 2011

Tourisme durable / Bonnes pratiques / Hébergements

Table des matières

1	Gestion environnementale	p. 4
2	Impliquer les employés, les clients	p. 8
3	Entretien, ménage	p. 12
4	Approvisionnements, fournitures	p. 15
5	Administration	p. 19
6	Environnement intérieur	p. 21
7	Jardin, espaces verts, pâturages	p. 24
8	Action sociale	p. 26
9	Repas	p. 27
10	Transports et émission de gaz à effet de serre	p. 31
11	Activités	p. 33
12	Des idées originales	p. 37
	Sources	p. 38

Envie de nous faire part de vos suggestions et commentaires ?

Personnes de contact : francois.verdin@opt.be et glenn.teck@opt.be

Conseils de lecture :

- Pour parcourir rapidement le document, les actions sont en gras et leur descriptif en police normale.
- Les actions entrant dans les critères « Clé Verte » sont en couleur... verte. Les critères impératifs et optionnels y sont également identifiés.

1. GESTION ENVIRONNEMENTALE

L'objectif sous-jacent à toute gestion environnementale générale est de réduire la consommation de ressources en intégrant une méthode de travail systématique.

Les actions

- **Formulez par écrit votre politique environnementale (déclaration environnementale) et affichez-la de telle sorte à ce qu'elle soit clairement visible pour les clients et les salariés (*Critère Clé Verte impératif*)**

Définition de la déclaration environnementale :

La déclaration environnementale est un document signé par la Direction et destiné au public, expliquant la préoccupation de l'hôtel pour les questions environnementales et son intention de minimiser les impacts de ses activités sur l'environnement. On y trouve les principaux éléments de la politique environnementale 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.). Il s'agit d'un texte relativement succinct, rédigé en langage simple et facilement accessible au grand public. Il résume en quelque sorte une partie de la documentation consultable par les clients et rassemblant tous les éléments concernant la politique environnementale de l'hôtel.

Formuler une politique environnementale est la première étape à entreprendre. Elle doit faire état des visions de l'hébergement au regard des préoccupations environnementales. Habituellement, la politique environnementale ne dépasse pas une demi-page.

En général, les étapes de la rédaction de la politique environnementale sont les suivantes :

- ◆ une politique environnementale de l'hébergement formulée afin d'exprimer la vision pour ses activités environnementales ;
- ◆ une analyse de la manière dont l'hébergement a un impact sur l'environnement et, à partir de cela, élaborer une liste d'où et comment l'environnement est affecté ;
- ◆ des objectifs environnementaux qui représentent comment l'hébergement tend à répondre à la politique environnementale ;
- ◆ un plan d'actions, c'est-à-dire les étapes et actions précises que l'hébergement tend à mettre en place pour satisfaire les objectifs environnementaux (un plan d'actions peut contenir des analyses – une étude de rentabilité, par exemple - qui permettront d'établir les orientations futures) ;
- ◆ un suivi des actions – l'hébergement a-t-il atteint les résultats escomptés ?

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

- **Analyse environnementale (*Critère Clé Verte impératif*)**

L'étape suivante de la gestion environnementale consiste à élaborer une vue

d'ensemble de l'impact des activités que l'hébergement a sur l'environnement en faisant une analyse environnementale. L'analyse environnementale inclut idéalement les éléments suivants :

- ◆ la consommation d'électricité, de gaz et/ou de mazout dans son ensemble, en ce compris spécifiquement les zones à hauts niveaux de consommation telles que les cuisines, piscines, sauna et hammam ;
- ◆ la consommation d'eau de l'hébergement dans son ensemble, en ce compris spécifiquement les zones à hauts niveaux de consommation telles que les cuisines, salles de bain, piscines, sauna, hammam ;
- ◆ 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'hébergement. Idéalement, les déchets seront classifiés, par exemple par kilo de déchets biodégradables, par kilo de déchets papier, par kilo de déchets métaux, etc. ;
- ◆ autres impacts sur l'environnement.

Même si dans le cas des chambres d'hôtes et de certains gîtes, il est difficile d'isoler les consommations privées de celles qui sont faites par/pour les clients, ces indicateurs (bien qu'imparfaits) peuvent néanmoins être utiles. Une part essentielle de l'analyse environnementale consiste également à déterminer les postes au sein desquels l'hébergement peut réduire ses consommations.

➤ **Objectifs environnementaux et plan d'actions (*Critère Clé Verte impératif*)**

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

<p>Nous avons décidé de poursuivre les objectifs environnementaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 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. <p>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 idéalement :</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 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

Objectif : Réduire de 10 % la consommation d'eau des clients avant la fin de l'année

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 devrait donc également :

- ◆ couvrir les aspects environnementaux significatifs de l'hébergement 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 documenté ;
- ◆ être révisé et suivi ;
- ◆ intégrer certains critères optionnels non satisfaits par l'hébergement lors de la labellisation.

Il est essentiel que le plan d'actions soit élaboré en concertation avec les personnes travaillant dans l'hébergement, le cas échéant. En effet, celles-ci seront d'autant plus motivées si elles ont la possibilité de prendre une part active lors de la mise en place du plan d'actions.

➤ **Procédez au relevé mensuel des consommations d'eau et d'énergie, et faites le suivi de l'évolution des consommations totales annuelles et de la production de déchets (*Critère Clé Verte impératif*)**

Il faut signaler que le différentiel de consommation est basé sur le différentiel de taux d'occupation, et est relativisé par la température moyenne extérieure annuelle.

➤ **Respectez la législation en vigueur pour vos activités (*Critère Clé Verte impératif*)**

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

- ◆ son autorisation d'exploiter délivrée par l'administration en charge du tourisme ;
- ◆ l'attestation de raccordement à la station d'épuration ou le certificat de contrôle de l'unité individuelle d'épuration ;
- ◆ le permis d'environnement, au cas où il serait requis pour ses activités.

En outre, lors de la visite de contrôle, il doit pouvoir montrer à l'auditeur :

- ◆ son permis d'urbanisme, le cas échéant ;
- ◆ son attestation sécurité / incendie.

➤ **Désignez une personne responsable de la gestion environnementale (*Critère Clé Verte impératif*)**

Le responsable environnement de l'hôtel ou du centre d'hébergement pour jeunes ou la personne référente sur les sujets environnementaux (qui peut être le propriétaire

de l'hébergement) dans le cas des gîtes et chambres d'hôtes doit être la personne de contact de référence en matière d'environnement. Elle est responsable de l'information des personnes qui travaillent avec lui (époux (se), femme de ménage, ...) le cas échéant. Elle est responsable du suivi et de la qualité des données environnementales (consommations, etc.). Elle est responsable de la mise en œuvre de la politique environnementale de l'hébergement. Elle est également, pour l'hébergement, la personne de contact de l'opérateur national Clé Verte.

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).

Les outils de suivi du respect des critères doivent être opérationnels à partir du moment de l'octroi du label.

- **Contrôlez annuellement le respect des directives et critères de votre politique (ou du label) (Critère Clé Verte impératif)**
- **Placez votre hôtel en dehors de sites pollués présentant un danger pour la santé de vos clients ou de votre personnel (Critère Clé Verte impératif)**
- **Commandez un audit environnemental à une société extérieure spécialisée en cette matière (Critère Clé Verte optionnel)**
- **Etablissez une collaboration avec des fournisseurs ou des acteurs locaux sur des questions environnementales (Critère Clé Verte optionnel)**

Il est souhaitable que l'hébergement mette en place une collaboration avec des acteurs locaux (ONG locales, associations de riverains, producteurs ou distributeurs de produits locaux, artisans, autorités locales, etc.) sur les questions environnementales. Par local, on entend, ayant une présence dans un rayon de 20 km de l'hébergement.

La collaboration peut prendre des formes variées : participer à des actions visant à une meilleure gestion de l'environnement, prendre en compte les intérêts de la communauté locale, promouvoir les produits et services locaux qui respectent l'environnement (fournisseurs de produits biologiques locaux...) et participer par ce moyen au développement économique local. Ce type d'actions enrichit les relations du propriétaire de l'hébergement et permet de favoriser les échanges avec la communauté locale. Le but étant que l'hébergement contribue à une meilleure prise de conscience environnementale dans sa région et à la promotion de pratiques bénéfiques sur le plan environnemental.

- **Dans les chambres d'hôtes et les gîtes, vérifiez que tous les lieux de la propriété satisfont à vos critères environnementaux de manière égale (Critère Clé Verte optionnel)**

2. IMPLIQUER LES EMPLOYÉS, LES CLIENTS

Les actions

- **Réunissez votre personnel au moins une fois par an pour l'informer des initiatives prises en matière d'environnement par la direction (*Critère Clé Verte impératif*)**

Le responsable environnement de l'hôtel ou du centre d'hébergement pour jeunes (ou la personne référente sur les sujets environnementaux dans le cas des gîtes et chambres d'hôtes) doit communiquer largement sur les initiatives de l'hébergement auprès de toutes les personnes impliquées afin que chacune à son niveau y participe. La Direction de l'hôtel ou du centre d'hébergement pour jeunes ou le propriétaire de la chambre d'hôtes ou du gîte doit réunir au moins une fois par an les personnes impliquées pour les 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 de l'activité (épuisement des ressources, réchauffement climatique, pollution des nappes phréatiques...) de façon à ce que chacun adopte le bon comportement et soit en mesure d'en informer les clients ou les hôtes. La Direction de l'hôtel ou du centre d'hébergement pour jeunes ou le propriétaire de la chambre d'hôtes ou du gîte doit également encourager la participation des personnes impliquées et recueillir leurs idées sur les nouvelles actions envisagées.

- **Le responsable environnement doit organiser avec la direction des réunions sur les orientations environnementales de l'hébergement (*Critère Clé Verte impératif*)**

Dans le cas des gîtes et chambres d'hôtes, si la personne référente sur les sujets environnementaux n'est pas le propriétaire, elle doit rencontrer ce dernier au moins deux fois par an, assurant ainsi que le propriétaire soit bien informé de la stratégie environnementale de l'hébergement. Ces réunions sont également un lieu d'échanges au sein duquel de nouvelles initiatives peuvent émerger.

- **Formez le responsable de l'environnement et son équipe sur les enjeux environnementaux (*Critère Clé Verte impératif*)**

Le responsable environnement de l'hôtel ou du centre d'hébergement pour jeunes (ou la personne référente sur les sujets environnementaux dans le cas des gîtes et chambres d'hôtes) et les membres du personnel dont la fonction a trait à la gestion de l'environnement de l'activité doivent être formés ou sensibilisés aux enjeux environnementaux. La participation à des conférence-débats, une visite de sites exemplaires ou encore une formation sur les enjeux environnementaux (qu'elle soit dispensée par les acteurs du tourisme, des universités, des écoles techniques ou encore des ONG environnementales) 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 référente sur les enjeux environnementaux. Par la suite, celles-ci seront suivies au moins une fois par an. Cette formation ou ces outils de sensibilisation doivent être mis à profit pour informer les personnes impliquées des efforts à réaliser encore afin de réaliser le plan d'actions et de réalisation des objectifs environnementaux. Celles-ci constituent également un lieu d'échanges d'informations,

de bonnes idées, de bons conseils, etc.

L'e-learning est également une piste de formation : les gérants hôteliers peuvent, par exemple, se former gratuitement en suivant les cours en ligne de www.ecohelpline.com, qui présente cinq modules en anglais sur la gestion durable de leur établissement.

- **Informez chaque membre du personnel sur l'aspect concret et spécifique que les orientations environnementales de la direction impliquent pour sa tâche (Critère Clé Verte impératif)**

Le plan d'actions doit être traduit de manière opérationnelle à tous les niveaux de fonction des employés de l'hôtel.

Ces informations peuvent par exemple être intégrées aux descriptions de poste (« job description »).

- **Affichez clairement les logos Clé Verte lorsque le label vous est attribué (Critère Clé Verte impératif)**

Le logo de la Clé Verte doit être affiché clairement à l'entrée principale de votre hébergement (soit à l'extérieur, soit dans le hall d'entrée). Vos brochures de présentation de l'hébergement ainsi que votre site web le cas échéant peuvent également reprendre le logo et le lien vers le site web www.cleverte.be qui donnera des détails de ce que couvre le label.

Les hébergements labellisés doivent rendre leur certificat visible afin que la Clé Verte (the Green Key) reste un outil de marketing efficace.

- **Offrez aux clients un accès facile à l'information les concernant (Critère Clé Verte impératif)**

Le matériel d'information « Clé Verte » - telle la brochure explicative multilingue (téléchargeable sur le site www.cleverte.be) - doit être visible et accessible pour les clients. L'hébergement peut aussi utiliser des prospectus ou brochures produites professionnellement et y insérer un feuillet supplémentaire contenant de l'information sur :

- les initiatives prises en matière d'environnement,
- les activités d'éducation relative à l'environnement,
- les transports publics.

En outre, la Clé Verte demande à ce que l'hébergement affiche clairement les critères du label dans les espaces fréquentés par ses clients et que le propriétaire soit capable de les expliquer sommairement, en donnant quelques exemples de la politique environnementale de l'hébergement.

Une liste résumée des critères peut-être obtenue auprès de l'opérateur national Clé Verte. Ceux-ci sont également téléchargeables sur www.cleverte.be.

- **Impliquez le personnel de manière à ce qu'il puisse informer les clients sur les actions environnementales de l'hôtel (Critère Clé Verte impératif)**

Dès le moment où l'hébergement pose sa candidature pour l'obtention de « Clé Verte

», les membres du personnel ou le propriétaire doivent savoir que l'hébergement cherche à obtenir le label et que c'est un label environnemental. Ils doivent pouvoir renvoyer à une personne de référence (responsable environnement de l'hôtel ou du centre d'hébergement pour jeunes ou personne référente sur les sujets environnementaux dans le cas des gîtes et chambres d'hôtes) ou à d'autres sources d'informations pour de plus amples renseignements.

➤ **Mettez à disposition des clients une documentation précise et constamment mise à jour les informant sur votre politique environnementale (*Critère Clé Verte impératif*)**

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 visiteurs de l'hébergement soient informés de votre labellisation et des critères d'attribution.

La documentation sur la Clé Verte doit être facilement consultable par les clients et doit contenir :

- la politique environnementale de l'hébergement,
- 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, etc.),
- les plans de formations environnementales (visites de sites exemplaires, participation à des conférences-débats, etc.) du personnel ou de la personne référente sur les sujets environnementaux,
- 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.

Elle peut être présentée sous forme de classeur, disposé de façon visible au sein de l'hébergement. Le Radisson Blu Royal Hotel (Bruxelles) a par exemple intégré ces diverses informations dans un lieu, le « green corner », bien visible des clients puisque situé à proximité de l'ascenseur principal.

➤ **Mettez en place une signalétique concernant les économies d'eau et d'énergie (*Critère Clé Verte impératif*)**

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.

L'hébergement doit informer le plus clairement possible les clients qu'ils séjournent dans un hébergement « 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 :

- économiser l'eau et l'énergie,
- éteindre les lampes quand ils quittent leur chambre,
- limiter l'utilisation du chauffage ou de l'air conditionné.

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'hébergement 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), dans la mesure où ce mode de communication est probablement le plus efficace pour des actions ponctuelles.

Pour d'autres arguments incitant vos clients à participer, voir aussi l'action « Laissez la possibilité aux clients de conserver leurs serviettes s'ils restent plus d'une nuit » dans le type d'actions liées à l'eau.

De la même manière, un moyen visuel rappellera aux hôtes/clients de veiller à l'extinction des lumières, la fermeture des fenêtres et la diminution du chauffage lorsqu'ils sont amenés à sortir de l'hébergement pour une période plus ou moins longue.

3. ENTRETIEN, MÉNAGE

Les actions

➤ **Tentez de réduire l'impact de vos produits d'entretien sur l'environnement**

Formez votre personnel à utiliser les produits d'entretien et les produits chimiques le moins souvent possible ainsi qu'à ne pas dépasser le dosage recommandé de détergent et de produits d'entretien indiqué sur l'emballage (*Critères Clé Verte impératifs*)

L'hébergement contactera le fournisseur de produits de nettoyage pour obtenir si possible des doseurs automatiques.

Évitez les désinfectants chimiques et les produits de nettoyage à base de javellisant qui peuvent être dangereux pour la faune. Utilisez des solutions économiques faites à partir de bicarbonate de soude, de vinaigre et de tout autre ingrédient naturel, ou étudiez des solutions de rechange non toxiques.

- ◆ Pour le nettoyage, utilisez des détergents dégradables et sans phosphates pour lutter contre la pollution atmosphérique et celle des cours d'eau.
- ◆ Évitez les nettoyeurs au chlore.
- ◆ En mélangeant deux parts de vinaigre avec une part de bicarbonate de soude, vous créez un nettoyant multi-usage très efficace.
- ◆ Les noix de lavage sont aussi une bonne solution à la fois écologique et peu onéreuse.
- ◆ Choisissez des machines économiques qui n'utilisent que peu d'eau pour leur cycle de lavage.

A essayer : si vous achetez des produits de nettoyage chimique, vous jetez votre argent par les fenêtres. Il existe des solutions de rechange beaucoup plus économiques et beaucoup moins néfastes. Voici quelques recettes pour des produits de nettoyage courants :

- ◆ Produits de nettoyage tous usages : incorporer du vinaigre et du sel à un litre d'eau tiède.
- ◆ Nettoyant pour la toilette : pour désinfecter, brossez l'intérieur de la cuvette avec du bicarbonate de soude et du vinaigre, ou avec du Borax.
- ◆ Nettoyant pour les fenêtres : ajoutez une cuillère à soupe de vinaigre ou de jus de citron à un litre d'eau chaude et essuyez vos fenêtres avec de vieux journaux.

➤ **Utilisez des détergents et produits d'entretien exempts des produits suivants : EDTA, NAS, phosphonates et azurants optiques (*Critère Clé Verte impératif*)**

Les désinfectants tels que les chlorures sont très nocifs à l'environnement.

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.

Les éco-labels (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.

La coordination internationale Clé Verte a établi une liste, intitulée « Requirements related to cleaning and washing articles in Green Key businesses » (téléchargeable sur le site www.cleverte.be), de substances chimiques que ne peuvent contenir les détergents et produits d'entretien nouvellement acquis.

Lire aussi les fiches d'Ecoconso : « [Faut-il vraiment utiliser tant d'eau de javel ?](#) », « [Décrypter l'étiquetage des produits de lessive](#) », « [Les produits pour lave-vaisselle](#) », « [Quel produit de lessive choisir](#) », téléchargeables sur www.ecoconso.be.

➤ **Proposez aux clients de faire nettoyer leurs draps et serviettes uniquement sur demande (Critère Clé Verte impératif)**

Mettez sur pied un programme de réutilisation des serviettes et des literies, qui invite les gens à réduire leur propre empreinte durant le séjour, cela vous permettra de diminuer vos coûts (eau, énergie, produits, temps). Une fois que le programme est mis en place, assurez-vous que vos employés le connaissent et qu'il est continuellement appliqué.

- ◆ Si une personne reste plusieurs jours dans votre établissement, laissez-lui le choix de faire ou non nettoyer ses draps et serviettes chaque jour.
- ◆ Assurez-vous de communiquer cette politique à vos clients par une signalétique, affichée dans la salle de bain et à côté du lit.
Cfr. l'action « Laissez la possibilité aux clients de conserver leurs serviettes s'ils restent plus d'une nuit » dans le type d'actions liées à l'eau.
- ◆ Optez pour une solution de rechange aux feuilles assouplissantes, comme les balles ou les tissus assouplissants antistatiques.

➤ **Tentez d'utiliser au moins 50% de produits porteurs d'un label écologique au niveau de l'entretien (Critère Clé Verte impératif)**

L'hébergement ou le sous-traitant le cas échéant (si l'hébergement fait appel à un service de nettoyage extérieur) aura recours à des produits de nettoyage portant un label (écolabel européen par exemple) ou une certification écologique (Ecover, Biotop, l'Arbre Vert, etc.). L'hébergement peut également recourir à des produits naturels tels que le vinaigre blanc (détartrant), le savon mou ou liquide (sols), le sel et le bicarbonate de soude.

Pour plus d'informations, consultez la fiche « [Une autre façon de nettoyer](#) » d'Ecoconso, téléchargeable sur www.ecoconso.be.

➤ **Choisissez des essuie-mains en papier et un papier toilette fabriqués en matière non chlorée et/ou portant un label écologique (Critère Clé Verte impératif)**

➤ **Dans la blanchisserie**

- ◆ Triez le linge au préalable pour laver séparément la partie la plus sale (adaptez le cycle au niveau de saleté)
- ◆ Utilisez les lave-linges en fonction 'charge pleine' pour limiter le nombre de cycles

de nettoyage

- ◆ Eliminez le prélavage (25% d'économie d'eau) et utilisez les cycles économiques en eau
- ◆ Lavez, si possible, le linge de toilette et les draps à la demande des clients et non pas quotidiennement
- ◆ Réduisez la charge de pollution de l'eau en ayant recours à des lessives moins polluantes (sans phosphates, sans agents blanchissants, etc.)
 - ✓ Abandonnez l'usage de produits de lessive avec javellisant (produits chlorés), du phosphate, du NTA (nitrilo-acétate de sodium), etc.
 - ✓ Préférez l'oxygène actif comme agent blanchissant et/ou utilisez des lessives aux composants d'origine végétale
- ◆ Contrôlez régulièrement les équipements de la blanchisserie pour éviter les fuites
- ◆ Récupérez si possible les eaux de rinçage du linge peu sale pour le prélavage et le lavage du cycle suivant

➤ **Au sein des chambres et pour le service d'étage**

- ◆ Installez des robinets temporisés pour éviter qu'ils ne restent ouverts par oubli
- ◆ Formez le personnel pour respecter les consignes de réutilisation du linge de toilette et des draps
- ◆ Disposez des brochures et prospectus ou apposez des autocollants et affichettes incitant les clients à économiser l'eau

4. APPROVISIONNEMENTS, FOURNITURES

Les actions

➤ **En premier lieu, réfléchissez à vos achats**

Pour chaque approvisionnement que vous auriez à faire, il est important de vous poser les questions suivantes :

- Est-ce que vous pouvez économiser sur le transport ?
- Est-ce que vous allez payer pour des emballages inutiles, ces biens sont-ils disponibles en gros à un prix plus faible ? Pouvez-vous retourner les conteneurs ?
- Où allez-vous l'utiliser ? Est-il fait de matériaux recyclés ou renouvelables ? Est-ce équitablement vendu ? Est-ce que ça porte un logo de qualité environnementale ? Est-il produit avec un minimum de dommages environnementaux ?
- Pouvez-vous acheter ce produit localement ? Cet article comporte-t-il un label de production locale ?
- Est-ce que cela ajoute de la plus-value à vos services ?

Les emballages sont l'une des contributions les plus importantes aux déchets que vous produisez. Les plastiques sont particulièrement dommageables car ils ne sont normalement pas dégradables et sont principalement dérivés de sources non renouvelables. Vous pouvez éliminer vos packagings par vos méthodes d'achats. Considérez à la fois la manière dont vous recevez vos objets des fournisseurs et la manière dont vous les proposez aux clients.

Achetez local et achetez qualité ! Cependant, il est certain que certains produits ne peuvent pas provenir des marchés locaux et doivent être importés, parfois de loin. Pour ceux-là, recherchez de préférence des produits issus du commerce équitable, qui assurent que les producteurs seront plus justement rémunérés.

➤ **Par des achats intelligents, diminuez votre impact sur l'environnement !**

- Limitez-vous aux besoins réels en matière d'achat (évitez les surplus inutiles)
- Achetez des produits locaux pour réduire la pollution due au transport des marchandises
- Privilégiez, dans la mesure du possible, des produits recyclés, réutilisables, réparables, biodégradables, valorisables, équitables et/ou éco labélisés (n'exportez pas ce type de produit car leur bénéfice écologique en sera diminué)
- Utilisez rationnellement les produits et équipements de l'hébergement
- Prenez en considération les critères de consommation d'eau et d'énergie lors de l'achat de nouveaux équipements
- Préférez les produits avec peu d'emballages et en conditionnement mono-matière (pas composite et sans polystyrène)

- Identifiez et sélectionnez les fournisseurs ayant déjà mis en œuvre des mesures d'éco-efficacité et favorables à la reprise des emballages et du matériel usagé
 - Remplacez le distributeur de serviettes en papier dans les sanitaires par une soufflerie d'air chaud performante énergétiquement
 - Impliquez la clientèle dans la sélection de 'produits verts'
 - Recourez à des services de location pour le matériel peu utilisé par l'hébergement
 - Utilisez des piles adaptées à l'usage, sans mercure ni cadmium et des piles rechargeables pour les usages fréquents
 - Le Radisson Blu Royal hôtel a par exemple mis sur pied plusieurs bonnes pratiques :
 - Diminution du packaging individuel (céréales, confitures)
 - Réduction des cartons d'emballage par les fournisseurs (utilisation de bacs – ISPC, PIETTE)
 - Réduction des produits plastique (ex: couverts)
- **Si vous tenez un magasin sur le site**
- Vendez, le cas échéant, des produits dans les magasins de l'hôtel dont la production respecte les impératifs écologiques et sociaux
 - Ne vendez pas des souvenirs fabriqués à partir d'espèces animales ou végétales protégées ou en danger
- **Approvisionnez vos cuisines en vert**
- Préférez, dans la mesure du possible, des produits issus de la culture biologique
 - Choisissez des légumes et fruits de saison
 - Utilisez des produits frais contenant peu ou pas de conservateurs/ colorants et comportant le moins d'emballage possible
 - Achetez des produits en vrac plutôt que dans des emballages individuels
 - Restez attentif à l'origine des produits alimentaires utilisés
 - Equipez les cuisines d'électroménager peu énergivore
 - Choisissez des produits de nettoyage les moins polluants possible
- **Pour la blanchisserie**
- Equipez la blanchisserie de lave-linges de la classe énergétique A (économie d'électricité d'au moins 23%) et consommant peu d'eau
 - Achetez des produits compacts, concentrés et/ou des écorecharges pour limiter les déchets d'emballage
 - Privilégiez des lessives dont les composants sont actifs à basse température (30°C)

- Respectez le dosage conseillé pour éviter une pollution inutile des eaux de lavage
 - Choisissez des produits peu polluants pour le nettoyage à sec
 - En cas de travail régulier avec un pressing, retournez les cintres et remplacez les films de protection par un modèle réutilisable en tissu ou en papier
- **Si vous tenez aussi un restaurant, un bar**
- Evitez l'utilisation de nappes et de serviettes en papier
 - Utilisez du linge de table fabriqué dans des matériaux respectueux de l'environnement et ne contenant pas de colorants dangereux, des métaux lourds ou du formaldéhyde
 - Choisissez des matériaux résistants au lavage
 - Evitez l'utilisation de gobelets en plastique ou de vaisselle jetable
 - Privilégiez les boissons servies sous pression ou en bouteilles consignées
- **Pour les chambres, les services d'étage**
- Privilégiez des meubles dont l'élimination est facile et dont la plus grande partie est recyclable
 - Evitez les meubles en bois exotique et achetez, si possible, des produits labélisés FSC (Forest Stewardship Council) ou PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) garantissant l'exploitation des forêts suivant des critères écologiques et sociaux
 - Utilisez du papier toilette recyclé
 - Choisissez des produits de nettoyage concentrés et non dangereux pour l'environnement et la santé
 - Evitez pour le nettoyage l'utilisation de produits désinfectants
- **Vos approvisionnements administratifs**
- Achetez des cartouches d'imprimantes et des toners réutilisables et pouvant être retournés aux fournisseurs
 - Achetez des fournitures en papier avec au moins 50 % de fibres recyclées, ou bien en papier non blanchi ou blanchi sans chlore gazeux
 - Pour du papier recyclé, il existe deux formes :
 - Pre-consumer waste, ce papier est recyclé des déchets de l'industrie papetière. Acheter ce papier aura un faible impact sur la quantité totale de papiers jetés.
 - Post-consumer waste, ce type de papier est recyclé après utilisation par un consommateur. Utiliser ce papier fait réellement la différence au niveau de la quantité de papier jetée.
 - Des encres à base d'huiles végétales sont maintenant disponibles sur le marché. Les encres à base d'huiles minérales nécessitent de puissants solvants

qui peuvent contaminer les nappes et produisent de grandes quantités de gaz à effet de serre lorsqu'ils sont produits.

- Privilégiez des équipements avec une faible consommation d'énergie, intégrant des matériaux recyclés ou recyclables et d'une durée de vie élevée
- Utilisez les fonctions '*économie d'énergie*' pour mettre l'appareil en mode veille s'il n'est pas utilisé pendant un certain temps et '*correction*' pour interrompre l'impression en cas d'erreur

➤ **Conditions de stockage**

- Organisez méthodiquement les zones de stockage
- Etablissez des procédures de stockage selon les instructions des fournisseurs ou celles données sur les emballages
- Assurez-vous que les emballages ne sont pas endommagés durant le stockage
- Etablissez un calendrier pour l'entretien des zones de stockage / entrepôts
- Mettez régulièrement à jour l'inventaire des quantités de matières entreposées
- Relevez les problèmes de mauvaise manipulation ou de stockage

➤ **Stockage des produits chimiques**

- Réunissez tous les produits chimiques (dangereux, toxiques) dans une zone déterminée, protégée et sécurisée
- Respectez les consignes de stockage des fabricants
- Veillez à avoir un étiquetage clair des conteneurs de substances dangereuses
- Evitez de stocker côte à côte des substances pouvant interagir entre elles
- Assurez les conditions nécessaires pour éviter les accidents (température appropriée, ventilation, etc.)
- Evitez d'exposer les produits inflammables au soleil ou à une autre source de chaleur
- Limitez l'accès aux produits chimiques et contrôlez-en l'utilisation

➤ **Approvisionnement optimal**

- Evitez des achats excessifs de marchandises pour limiter les superflus et les pertes de matières
- Inventoriez les quantités de matières stockées et consignez-les dans un registre ou dans une base de données
- Vérifiez les dates d'expiration des matières pour éviter d'avoir des matériaux périmés et inutilisables
- Formez le personnel au principe du : première matière reçue, première utilisée ('first in, first out')

5. ADMINISTRATION

Les actions

- **Tous les espaces dédiés au personnel de l'hôtel doivent bénéficier de la même démarche environnementale que le reste de l'hôtel (*Critère Clé Verte impératif*)**
- **Le personnel des activités ou des services concédés (salon de coiffure, spa, restaurants, boutiques) doit être au courant de la démarche environnementale de l'établissement (*Critère Clé Verte impératif*)**
Les gestionnaires des espaces concédés sont encouragés à développer une politique environnementale et ceci est inclus comme une condition lors des renouvellements de concession.
- **Pour toutes les utilisations administratives, utilisez de préférence un papier blanchi sans chlore et favorisez l'utilisation de recto-verso (*Critère Clé Verte impératif*)**

- **Choisissez des produits d'édition et une papeterie relevant d'une démarche écologique (ayant un label écologique ou étant fabriqué par une entreprise ayant une démarche environnementale) (*Critère Clé Verte impératif*)**

Exemples de labels : FSC  , Ecolabel européen  , Ange bleu  ,


Cygne nordique

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

- **Faites la promotion des moyens de circulation douce et de transports en commun auprès des employés et des clients (*Critère Clé Verte impératif*)**
- **Favorisez la correspondance électronique plutôt que l'envoi de brochures (*Critère Clé Verte optionnel*)**
- **Lors du remplacement de biens durables (serviettes, draps, alèses,...), achetez des produits ayant un label écologique ou fabriqués par une entreprise ayant une démarche environnementale (*Critère Clé Verte optionnel*)**

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.

Les acquisitions en seconde main (tels que des meubles trouvés en brocante, par exemple) sont éligibles pour ce critère.

Tuyau : Le label écologique européen s'applique également aux linges de lit (draps, taies d'oreiller, tours de lit et housses de couettes lavables). Le catalogue en ligne de l'écolabel mentionne les produits labellisés et leurs fournisseurs dans la catégorie « textiles » (voir www.eco-label.com).

6. ENVIRONNEMENT INTERIEUR

Les questions environnementales ne se limitent pas au seul 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'hébergement.

Les actions

➤ **Evaluez les risques et la gêne sonores et agissez pour les limiter (*Critère Clé Verte impératif*)**

- Effectuez des mesures du niveau de bruit et consignez-les
- Suivez les variations des niveaux sonores dans les lieux bruyants
- Réduisez le bruit à la source
- Installez des systèmes d'isolation ainsi que des dispositifs antivibratoire et anti-réverbération
- Réceptionnez les marchandises à des heures précises
- Déplacez les machines bruyantes dans des zones isolées et/ou éloignées de l'établissement et de son voisinage
- Sensibilisez le personnel aux effets à long terme des nuisances sonores
- Fournissez aux employés exposés à des niveaux de bruit élevés des protections auditives individuelles
- Planifiez les activités bruyantes à des heures moins gênantes pour les clients et le voisinage
- Mettez dans les endroits exposés des affiches pour sensibiliser les employés

La Clé Verte recommande de ne pas dépasser 30 à 40 décibels la nuit à l'intérieur de l'hébergement (grâce par exemple à l'isolation, l'aménagement des horaires de livraison).

➤ **Proposez à vos clients des chambres non-fumeurs (*Critère Clé Verte impératif*)**

Les chambres non-fumeurs doivent être clairement identifiables. Dans les chambres d'hôtes et gîtes, les occupants ne sont pas autorisés à fumer dans les espaces où de la nourriture est servie (salle à manger, ...).

➤ **Etablissez une politique du tabagisme pour le personnel (définition d'horaires et de lieux pour fumer) (*Critère Clé Verte impératif*)**

➤ **Veillez à prendre connaissance et à respecter la loi sur les éléments polluants (amiante, peinture au plomb) et à ne pas utiliser de produits polluants (insecticides, désodorisants chimiques) (*Critère Clé Verte impératif*)**

➤ **En cas de travaux de rénovation, prenez en compte l'environnement intérieur dans les aménagements et portez vos choix sur des peintures et des produits écologiques (Critère Clé Verte optionnel)**

L'environnement intérieur doit être sain : pas de parfums d'intérieur ni de produits chimiques (pas d'insecticides), de la lumière naturelle, une ventilation suffisante, ...

➤ **Limitez les allergènes**

- Assurez un bon entretien du réseau et des ballons d'eau chaude (maintenez une température d'au moins 55°C)
- Nettoyez les réservoirs et la robinetterie lors d'un arrêt d'usage prolongé
- Nettoyez les zones contaminées par les moisissures à l'eau de javel et aérez pour diminuer l'humidité
- Lutte contre les acariens en limitant les moquettes, les tapis et les tentures murales
- Evitez l'accumulation des poussières par un nettoyage régulier de la literie

➤ **Qualité de l'air à l'extérieur**

- Contrôlez et entretenez régulièrement les chaudières et les équipements de refroidissement
- Changez régulièrement les filtres des équipements de climatisation
- Remplacez une chaudière au fioul ou au mazout qui arrive en fin de vie, par une autre fonctionnant au gaz naturel
- En cas de besoin spécifique en fioul, préférez celui ayant une faible teneur en soufre
- Etablissez un inventaire des installations de production de froid (climatisation, réfrigération) et vérifiez leur étanchéité.
- Eliminez écologiquement les équipements contenant des fluides frigorigènes, nocifs pour la couche d'ozone
- Surveillez les fuites des circuits de réfrigération
- Préférez des extincteurs et des systèmes de lutte contre l'incendie qui ne contiennent pas de halons (substance qui contribue à la destruction de la couche d'ozone)

➤ **Qualité de l'air à l'intérieur**

- Assurez une bonne ventilation des espaces intérieurs
- Identifiez les sources de pollution pour les éliminer ou en diminuer les effets
- Limitez l'usage d'aérosols et vérifiez qu'ils respectent la couche d'ozone
- Préférez aux bombes aérosol des atomiseurs qui ne nécessitent aucun gaz propulseur

- Respectez les consignes d'utilisation des produits d'entretien (*'ne pas utiliser dans un local fermé', 'ne pas inhaler les vapeurs', etc.*)
- Préférez les produits étiquetés 'sans solvant' pour éviter les émissions de COV (composés organiques volatils)
- Optez pour des produits d'entretien biodégradables
- Ne mélangez pas les produits de nettoyage (les interactions entre substances peuvent accroître leur nocivité)

7. JARDIN, ESPACES VERTS, PATURAGES

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.

Les actions

➤ **Lors des aménagements de vos espaces verts, pensez à installer des espèces indigènes (arbres, arbustes et fleurs) (Critère Clé Verte impératif)**

Les caractéristiques génétiques des espèces indigènes sont adaptées à l'environnement et la faune locale. 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 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>.

➤ **Utilisez les pesticides chimiques au maximum une fois durant l'année et uniquement en cas d'absence de techniques alternatives (Critère Clé Verte impératif)**

Parmi les techniques alternatives, relevons le désherbage mécanique (désherbage à l'aide d'une binette ou d'un sarcloir), les herbicides biologiques, les paillages biodégradables (écorces de pin, cosses de cacao, paillettes de lin, granulés de froment), les plantes couvre-sol. Voir fiche sur le désherbage (Adalia), téléchargeable sur www.adalia.be.

Utilisation de moyens naturels ou mécaniques de lutte contre les insectes en période d'été pour les hébergements ruraux.

➤ **Lors du remplacement de votre matériel d'entretien (tondeuses, taille-haies), sélectionnez-les en fonction de critères écologiques (faible consommation d'énergie, label écologique) (Critère Clé Verte impératif)**

Les engins d'entretien des espaces verts achetés après l'obtention de la Clé Verte doivent être soit électriques, soit munis d'un filtre à particules, soit porter un label écologique, ou encore conduits manuellement.

Les tondeuses à énergie solaire sont éligibles dans le cadre de ce critère.

➤ **Arrosez les fleurs et jardins entre 18h et 7h (Critère Clé Verte impératif)**

Il est indispensable, dans le cadre d'une gestion écologique (et économique), de veiller à ne pas gaspiller l'eau en arrosant les espaces verts inutilement. De plus, tous les espaces verts ne nécessitent pas un arrosage.

➤ **Compostez les déchets du jardin (Critère Clé Verte impératif)**

Le compostage des déchets de jardin permettra d'éviter la consommation d'énergie nécessaire à l'incinération et la production de CO₂ qui en résulte.

Différentes pistes :

- le compostage individuel : dans son jardin ;
- le compostage collectif : composter les déchets organiques (de cuisine et de jardin) de plusieurs personnes dans une compostière commune ;
- le vermicompostage : processus naturel par lequel les matériaux biodégradables (déchets de cuisine essentiellement) sont convertis, grâce à l'action de vers de terre, en un amendement riche ;
- le ramassage des déchets verts par la commune à condition qu'ils soient ensuite compostés (c'est le cas en Région bruxelloise).

➤ **En utilisant une citerne, vous pouvez réduire votre consommation d'eau en utilisant l'eau de pluie collectée pour l'arrosage des fleurs et des jardins ou pour un autre usage (nettoyages extérieurs, WC) (Critère Clé Verte optionnel)**

Adoptez des méthodes organiques pour l'entretien de vos pelouses au lieu d'utiliser des engrais chimiques.

Vous pourrez vous renseigner à ce sujet sur les liens suivants :

http://www.qc.ec.gc.ca/ecotrucs/solutionsvertes/pelouse_entretien.htm ou sur <http://www.pelousedurable.com/pages/entretien.html>

➤ **Dans les centres d'hébergement pour jeunes et les chambres d'hôtes et gîtes, prenez des dispositions en faveur de la biodiversité (création d'une mare, maintien de zones non fauchées, prairies fleuries, toitures végétales, nichoirs, tas de bois pour les hérissons,...) (Critère Clé Verte optionnel)**

➤ **Pour entretenir votre jardin efficacement en économisant de l'eau**

- Dotez tous vos tuyaux de jets à pression
- Installez un système d'irrigation au goutte à goutte pour réduire votre consommation
- Arrosez plutôt le soir ou au petit matin, les plantes profiteront plus de l'eau et vous éviterez une évaporation excessive
- En périodes sèches, augmentez la hauteur des couteaux de votre tondeuse et tondez moins souvent. L'herbe peut tout à fait se régénérer après une période de sécheresse, même longue.
- Utilisez des plantes qui tolèrent les périodes sèches.

➤ **Un bon exemple de gestion : la Ferme Mont d'Anhée www.montanhee.be**

Cette ferme, située dans le Condroz, est gérée en vue d'atteindre un haut degré de biodiversité. Elle a mis en œuvre une série de mesures agri-environnementales : prairie naturelle et extensive, fauchage tardif, aménagement du paysage par de nombreuses haies... Agriculture biologique, membre de www.bioforum.be.

8. ACTION SOCIALE

Ces actions visent à augmenter le bien être dans l'entreprise, favoriser le développement local à travers l'emploi et les liens intersectoriels, et augmenter l'égalité sociale.

Les actions

➤ **Label égalité diversité**

Label de la Région de Bruxelles-Capitale qui promeut la diversité dans l'emploi, sous toutes ses formes. Voir <http://www.diversite.irisnet.be/-Quelles-sont-les-conditions-pour-.html>.

➤ **Facilitez l'accès aux personnes à mobilité réduite**

A Bruxelles, un premier site internet à destination des personnes à mobilité réduite, www.bruxellespourtous.be, a été réalisé par l'ASBL « Accès et mobilité pour tous concept » pour fournir un diagnostic d'accessibilité des infrastructures aux touristes à mobilité réduite que ce soit au niveau de l'hébergement, du transport, des quartiers bruxellois, de la culture, des loisirs... (avec les bâtiments accessibles sans aucune aide extérieure et ceux qui ne sont accessibles que moyennant l'aide d'une personne).

En Wallonie, un nouveau label va voir le jour, il est la conjonction de l'expérience d'une dizaine d'associations de PMR (dont Gamah) : les associations wallonnes et bruxelloises pour l'accès des personnes à mobilité réduite se sont réunies au sein d'une même asbl, le CAWAB. Elles ont, ensemble, développé un système d'audit performant pouvant répondre à l'ensemble des problématiques rencontrées par les PMR, le tout, porté par un label : ACCESS-I, www.access-i.be.

9. REPAS

Lors de la sélection des produits pour les repas proposés aux hôtes, il est possible de toucher indirectement l'environnement en privilégiant des produits issus de l'agriculture biologique, en prenant en compte non seulement l'environnement mais aussi le bien-être animal. Lorsque vous choisissez un produit biologique, assurez-vous qu'il soit effectivement issu de l'agriculture biologique, notamment qu'il a été autorisé par les autorités compétentes.

Les produits devraient aussi être autant que possible locaux et de saison. Cela ne stimule pas seulement l'économie locale mais cela limite aussi les impacts du transport sur l'environnement. Pour l'alimentation qui ne saurait être produite localement, alors elle devrait être issue du commerce équitable.

Les actions

- **Pour vos repas, choisissez des produits locaux, bio ou issus du commerce équitable (*Critère Clé Verte impératif*)**

Augmentez la part de ces produits chaque année (*Critère Clé Verte impératif*)

Par exemple, depuis juillet 2004, Etap Hotel propose à ses clients des boissons chaudes de qualité labellisées Fairtrade / Max Havelaar au moment du petit déjeuner. A la suite des 380 hôtels déjà mobilisés, une dizaine d'hôtels situés en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas ont rejoint cette initiative en janvier 2010 et d'ici la fin de l'année, 100% du réseau Etap Hotel sera engagé dans cette démarche.

La Clé Verte demande que les stocks de nourritures et boissons comptent au moins 5 % (en valeur monétaire) de produits locaux ou issus de l'agriculture biologique ou du commerce équitable (au moins 5 % dans les hôtels et centres d'hébergement pour jeunes et au moins 25 % dans les chambres d'hôtes).

Il est recommandé à l'établissement ou au propriétaire de l'hébergement d'acheter des produits locaux et de saison afin de contribuer à réduire la pollution issue du transport des marchandises et de la consommation énergétique. L'idéal étant d'utiliser des produits issus de son verger, de son potager ou de sa ferme, le cas échéant.

Dans le même ordre d'idée, les produits issus de l'agriculture biologique sont à promouvoir et la préférence ira aux produits labellisés « commerce équitable » pour les produits agricoles tropicaux. La Clé verte requiert qu'après 12 mois, les produits portant un label environnemental (Biogarantie, AB, Label européen Agriculture Biologique, etc.) et/ou les produits locaux et de saison et/ou les produits issus du commerce équitable (Max Havelaar par exemple) représentent au moins 5 % de tous les achats réalisés dans les hôtels et les centres d'hébergement pour jeunes et au moins 25 % de tous les achats réalisés dans les chambres d'hôtes.

La part de produits labellisés doit ensuite être maintenue ou augmentée chaque année. Dans le cas contraire, les raisons doivent être communiquées à l'opérateur national Clé Verte. Afin de mesurer l'évolution en matière d'achats alimentaires « durables », l'hébergement rendra compte dans un document (tableur Excel par

exemple) de ses achats de produits, qu'ils soient locaux et de saison, issus de l'agriculture biologique ou encore issus du commerce équitable. Il devra également être spécifié la provenance (localité) des aliments répertoriés dans la catégorie « produits locaux » (denrées produites dans un périmètre de 100 km).

Comment privilégier les produits locaux ?

- utilisez ce que vous produisez (pour les chambres d'hôtes) ;
- 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.

Il est possible de réduire le coût d'un petit déjeuner bio : l'hôtel Solar Hôtel à Paris, labellisé Clé Verte, a ainsi remplacé le grand standard du jus d'orange par du jus de pomme, qui est trois fois moins coûteux.

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

	Label Européen Agriculture Biologique	Label officiel européen	alimentation
	Label Biogarantie	Label officiel belge	alimentation
	Label AB (Agriculture Biologique)	Label officiel français	alimentation
	Label Blauer Engel	Label officiel allemand	alimentation
	Label The Swan	Label officiel nordique (Danemark, Suède, Finlande, Islande et Norvège)	tous
	Label Eko	Label officiel hollandais	alimentation

➤ **Mettez en valeur les produits locaux du terroir**

Exemples :

- Les vergers de la Civanne, La Civanne 284, 6730 Rossignol, www.lacivanne.be: ancien moulin reconverti en micro-ferme bio ; avec un gîte à la ferme, un élevage de Highland Cattle (vaches) et un verger avec 15 variétés de pommiers.
- Les Relais du Silence : hôtels de charme, coopérative d'hôteliers indépendants ; 146 en France et 8 en Belgique (6 en province de Luxembourg, 2 en Flandre). Cuisine de qualité et mise en valeur des produits du terroir, respect de l'environnement. Un concept qui offre une réponse au besoin de retour aux sources, de nature, d'authenticité.

- Ferme-château, gîtes et chambres d'hôtes, boutique de terroir et restaurant Houard à Bomal-sur-Ourthe (Durbuy), www.ferme-houard.be, un exemple de circuit court de la ferme à l'assiette.

Pour plus d'infos, voir le document « 100 manières d'agir pour le développement durable du tourisme en Wallonie et à Bruxelles – La restauration et l'alimentation » et plus particulièrement sa rubrique « Origine des produits ».

10. TRANSPORTS ET EMISSION DE GAZ A EFFET DE SERRE

Les actions

➤ **Vous pouvez agir pour accroître la durée des séjours**

Afin de diminuer les déplacements (par exemple : réduction tarifaire de x% par un hôtelier si la durée de séjour dépasse 3 nuitées).

➤ **Faites la promotion des modes de transports alternatifs**

Par exemple par une offre de services :

- mise à disposition gratuite de vélos pour visiter les monuments ou pour faire des randonnées
- location de vélos électriques (par exemple, à l'hôtel Saint-Nicolas à Bruxelles)
- panneaux permettant de visualiser les départs en taxi pour l'aéroport/la gare pour favoriser le covoiturage d'une part, mais aussi pour partager l'addition

➤ **Lorsque vous utilisez la voiture**

L'utilisation de la voiture est l'une des plus importantes contributions au réchauffement global. Bien que l'usage de la voiture soit habituellement nécessaire à votre activité et au touriste, pensez à diminuer votre utilisation et à organiser des excursions sans voiture pour réduire vos coûts et contribuer à diminuer les émissions androgènes de gaz à effet de serre.

1. Etablissez une liste des fréquences et destinations de vos trajets en voiture et voyez là où vous pouvez les annuler ou combiner.
2. Les systèmes électriques et au gaz naturel combinent efficacité et faibles émissions.
3. Encouragez vos visiteurs à abandonner la voiture pour le vélo, la marche ou les transports en commun. Vous pouvez leur offrir des réductions ou proposer d'aller les chercher aux stations de transport en commun par exemple.
4. Commandez vos marchandises par téléphone ou internet et profitez des livraisons gratuites.
5. Encouragez aussi votre personnel à utiliser des modes de transports peu ou pas polluants.

➤ **Incitez vos clients à prendre des vacances sans véhicule**

Bien que l'accessibilité varie largement entre les destinations rurales et urbaines, vous pouvez tout de même offrir des options de transport durable.

- Offrez la location de vélos gratuite à vos clients durant leur séjour
- Encouragez vos clients à visiter votre région à pied avec des cartes renouvelables indiquant les attractions et les points d'intérêt de votre région
- Encouragez le transport en commun comme alternative au stress et aux complications à conduire et à stationner dans un environnement inconnu.
- Ayez à votre disposition des informations sur les transports en commun, notamment les trajets, horaires et tarifs.

➤ **Proposez des sentiers de randonnée et des pistes cyclables au départ de votre camping/gîte/chambre d'hôte/hôtel**

Pour des destinations populaires notamment.

Offrez des randonnées pédestres guidées et associez-vous à des groupes à but non lucratif qui pourraient vous offrir des informations pertinentes sur la faune et la flore de la région et plus particulièrement sur les espèces et les habitats vulnérables.

➤ **En dernier recours, pensez à compenser vos émissions de carbone**

Paiement volontaire d'une taxe annuelle basée sur le calcul des rejets de CO₂ afin d'être compensé carbone à 100% (collaboration avec la fondation Action Carbone de Yann Arthus Bertrand, par exemple). Voir aussi les entreprises www.co2logic.be à Bruxelles et www.climact.com à Louvain-la-Neuve.

11. ACTIVITES

La Clé Verte promeut la sensibilisation environnementale non seulement au travers de la gestion environnementale mais aussi en offrant aux clients l'opportunité de connaître la nature. Afin d'obtenir une vision d'ensemble des activités extérieures possibles dans la zone locale, l'hébergement 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.

Les actions

- **Proposez à vos clients de la documentation sur les espaces naturels à proximité de l'hébergement (réserves naturelles, parcs naturels, paysages remarquables, mesures de conservation de la nature,...) (Critère Clé Verte impératif)**

Parce qu'« il faut connaître pour protéger », la Clé Verte demande que des documents sur les sites naturels, la faune et la flore régionale soient mis à disposition au sein de l'hébergement (à l'entrée et/ou via un fascicule). 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.

Exemple : la Promenade Verte à Bruxelles.

- **Mettez à disposition des clients de l'hébergement le plan et les horaires des moyens de transport en commun de la région (Critère Clé Verte impératif)**

L'hébergement peut même proposer à ses clients, surtout si les arrêts sont plus ou moins éloignés du lieu de l'hébergement, d'aller les chercher à la gare ou à la station de bus la plus proche.

- **Informez les clients sur les points de location de bicyclettes à proximité de l'hébergement (Critère Clé Verte impératif)**

La promotion des moyens de déplacements doux implique aussi que le propriétaire de l'hébergement 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'informations, contactez le GRACQ (www.gracq.org) et Pro Velo (www.provelo.be), associations de promotion du déplacement à vélo.

A Bruxelles par exemple, une carte vélo peut être obtenue auprès de différentes associations : pour plus d'infos, cfr. le site de Bruxelles Mobilité. Voir aussi Villo, www.villo.be.

- **Contribuez au développement des activités environnement-nature dans votre région (partenariats avec des associations,...) (Critère Clé Verte optionnel)**

Type d'actions éligibles pour ce critère :

- lancer, financer une action locale visant à la préservation du patrimoine naturel dans la région (ex. : nettoyage d'une forêt, entretien ou aménagement

d'un espace naturel, "Tree planting", ou participation à un Plan communal de développement de la nature/PCDN) ;

- participer à des actions visant à la valorisation du patrimoine naturel (par exemple, développer ou guider des promenades nature à destination de tout public).

➤ **Proposez des activités à vos clients sur le thème du développement durable, de la nature ou de l'environnement (*Critère Clé Verte optionnel*)**

(Le propriétaire de) l'hébergement peut lui-même organiser des activités ou proposer des activités organisées par d'autres acteurs (associations, entreprises, pouvoirs publics).

Il n'est pas toujours facile en milieu urbain de rencontrer ce type d'obligation.
Exemple : l'exposition SOS Planet à Liège.

➤ **Proposez une location ou un prêt de bicyclettes (*Critère Clé Verte optionnel*)**

Le propriétaire 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. Dans un cas comme dans l'autre, l'information relative au prix et aux endroits de location sera facilement disponible au sein de l'hébergement.

➤ **Mettez en place un questionnaire de satisfaction à l'attention des clients sur les mesures environnementales de l'hébergement (*Critère Clé Verte optionnel*)**

Un questionnaire de satisfaction permet à l'hébergement de comprendre ce que les clients ont appris sur les actions environnementales entreprises et de recueillir leur avis dans un but d'amélioration continue. Il peut également donner une indication sur la manière dont le client perçoit la gestion environnementale de l'hébergement (s'il l'estime élevée ou non), ce qui peut être utile pour le département marketing.

Il est recommandé d'intégrer ce questionnaire à d'autres questionnaires existants, le cas échéant (par exemple, si l'hébergement envoie à ses clients un questionnaire sous format électronique, les questions ayant trait à la politique environnementale de l'hébergement devraient y être intégrées).

➤ **Dans les chambres d'hôtes et gîtes, proposez à vos clients un système de navettes permettant de joindre l'hébergement grâce aux transports en commun (*Critère Clé Verte optionnel*)**

➤ **Mettez sur pied une collaboration avec d'autres hébergements afin de permettre le convoyage des bagages d'un hébergement à l'autre pour les touristes se déplaçant par des modes de transport doux**

➤ **Fournissez une information complète sur les producteurs locaux de produits de bouche et d'artisanat ainsi qu'une information sur les producteurs de produits émanant de l'agriculture biologique ou respectueuse de l'environnement**

Souvenez-vous que lors de leurs recherches, beaucoup de touristes choisissent des cadres particuliers, aptes à les dépayser. En recherchant un lien profond avec le local et en le faisant savoir, vous vous assurez d'être démarqué des autres destinations. Afin de favoriser le développement de l'économie locale, informez les hôtes sur les produits de bouche et d'artisanat à trouver dans l'environnement de l'hébergement. Les producteurs utilisant des méthodes de travail respectueuses de l'environnement peuvent également être spécifiquement mis en valeur.

Connaître son environnement

Les visiteurs bénéficieront de votre connaissance de l'endroit où vous êtes. Maintenez-vous toujours au fait de ce qui se fait localement et qui est particulier à votre région, ensuite, faites découvrir aux clients ce qui fait le charme de votre destination.

Les actions

- **Renseignez-vous sur les occasions de sorties découvertes du coin, notamment les sorties à faire à pied ou en vélo ou les sorties de découvertes de patrimoine local (dans les fermes ou les musées par exemple), et participez à certaines avec vos clients.**
- **Assurez-vous que votre équipe s'informe sur les richesses de votre région.**
- **Trouvez des attractions toute l'année et réduisez ainsi la saisonnalité du tourisme vers votre destination.**
- **Pensez à créer des liens de votre site internet vers certaines attractions majeures.**
- **Pensez à travailler en synergie avec les entreprises alentours qui organisent des sorties pour proposer toujours plus à vos clients.**
- **Lors des excursions que vous pouvez organiser, pensez à offrir un service de transport de bagages pour que les clients puissent voyager léger et en sérénité.**
- **Donnez des cours de cuisine**

Autour des aspects environnementaux. Nombreux sont les demandeurs de ces formations.

Quelques exemples :

- Le TAN (www.tanclub.org), restaurant/atelier/magasin situé au cœur du quartier du Châtelain à Bruxelles et réputé pour ses cuissons à basse température et ses graines germées, propose des sessions de cours d'alimentation vivante. Les 10 leçons se donnent en soirée à partir de 18h30 et comprennent 2 cycles (niveaux débutant et avancé).
- La Tsampa (www.tsampa.be) offre également des cours de cuisine végétarienne. Les cours ont lieu un dimanche par mois, et, de 10 à 14h. Le prix

est de 45€ par personne et par cours, la dégustation et une boisson sont incluses.

- Chez Trop Bon (www.tropbon.be), les ateliers du soir ou du week-end vous permettent, en petits groupes, de vous initier au bon et au bien-être, de manière chaleureuse, conviviale et authentique : depuis les huiles essentielles dans la beauté jusqu'à la cuisine du marché, en passant par les cours de cuisine-santé de VertSoleil...

12. DES IDEES ORIGINALES

Les actions

➤ **Proposez des lieux d'accueil originaux et insolites**

- lieux d'accueil originaux dans des fermes, proposant des séjours traditionnels en harmonie avec le rythme de la vie rurale d'antan et les enjeux actuels de protection de l'environnement : www.boerenbed.nl (Hollande), www.unlitaupre.com (France), www.featherdownfarm.co.uk (Angleterre et Etats-Unis), www.wiesenbett.de (Allemagne)

Ferme de Belle-Vue, 6740 Etalle, www.fermedebellevue.be : production d'agneau, chambre d'hôtes, fourrages produits sur l'exploitation, ration complémentaire réalisée par un moulin agréé bio.

- roulottes (exemple : en Picardie, cfr. www.3-4jours.com),
- pigeonniers, cabanes de trappeurs, yourtes,
- cabanes dans les arbres (exemple à Signy-l'Abbaye dans les Ardennes françaises avec toilette sèche, pas d'eau ni électricité ni rideaux ou en [Bretagne](#)) ou bulles dans les arbres (exemple de [Bubble Tree](#), utilisé cet hiver au Sofitel Bruxelles),
- cabanes 3-étoiles, dont une accessible aux personnes à mobilité réduite, à l'hôtel du Moulin de Lisogne, à Dinant www.hotelcabane.be,
- tipis au milieu d'une forêt (dans la Creuse),
- sur un radeau (de 25 m² sur lequel est posée une hutte de 12,5 m², dans le Brabant flamand et le Limbourg),
- chambre d'une [maison d'hôtes](#) dans un foudre (volumineux tonneau),
- résidence touristique au cœur d'un parc zoologique en [Normandie](#),
- péniche auberge de jeunesse écologique à [Gand](#) avec tout un concept derrière : réhabilitation, pas d'engorgement du centre, lagunage, espaces de vie basse énergie, bois FSC, peintures naturelles, produits écologiques, petit déjeuner équitable...,
- les whitepods, véritables boules à neige
http://www.whitepod.com/wpod/?page_id=16

➤ **Installez une borne à charge électrique**

Borne de charge pour véhicules électriques par la société AP Plugs à Han, devant l'auberge de Faule, rue des Grottes. L'hôtelier a voulu innover. Une zone de stationnement pour véhicules électriques est prévue juste devant la borne. Le client raccorde son véhicule à la borne fixée à la façade du bâtiment puis tourne une clef. Le chargement démarre. La borne est conçue pour le secteur Horeca. Le coût de l'opération revient à : 900 € HTVA.

SOURCES :

- www.cleverte.be
- Association de l'industrie touristique du Canada, Commission canadienne du tourisme et Parcs Canada, « *Pour une entreprise écosensible : Trousse à outils pour les entreprises touristiques* », Montréal, 2008
- Bruxelles Environnement, « *Vade-mecum Horeca : Améliorer l'efficacité énergétique du secteur hôtelier* », avril 2009
- Sustainable Business Associates et Ministère du Tourisme et de l'Artisanat de Suisse, « *Guide de bonne gestion environnementale en hôtellerie* », Lausanne, juin 2008
- ACCOR, « *Charte environnement de l'hôtelier – guide pratique* », Paris, octobre 2006
- Tourism South East, South West Tourism et West Sussex County Council, « *Sustainable Tourism for Dummies* », Chichester, 2008
- Chambers Active for Sustainable Tourism, « *10 éco-gestes pour les professionnels du tourisme* », octobre 2009
- Fédération des Gîtes de Wallonie, « *EcoGîte* », Jambes, 2009
- Radisson Blu Royal Hôtel, « *Gestion des déchets en entreprise* », juin 2010
- www.bruxellesenvironnement.be/ecomangement
- www.traintoecolabel.org/r/chf/accomodation/all
- http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/ecolabelled_products/categories/tourist_en.htm
- www.gitesdewallonie.be/idee-sejour/sejour-plus/sejour-eco-gite
- Le Vif L'Express
- Le Soir
- La Libre Belgique
- Mosquito TéléMoustique
- BioInfo
- Commerce International
- Green Trip, Ushuaïa TV
- <http://veilletourisme.ca>
- www.veilleinfotourisme.fr
- www.liberation.fr
- www.bruxellesmobilite.irisnet.be
- Revue Espaces, « *Le nouveau court séjour* », Paris, octobre 2010
- Organisation Internationale du Travail, « *Développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie-restauration et du tourisme* », Genève, novembre 2010

COPYRIGHTS PHOTOS DE COUVERTURE :

- ©Hotel Bloom Brussels - Luc Vanderplaetse
- © OPT - J.P.Remy
- © Loger Jeune
- © OPT
- © Romantik Hotel Val d'Amblève
- © Lebrun AJ Bouillon
- © OPT
- © OPT