



مؤسسة محمد السادس لحماية البيئة

FONDATION MOHAMMED VI
POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT
www.fm6e.org

Guide de mise en œuvre des critères clef verte

Catégorie
Hôtels et similaires





RÉFÉRENTIEL CLEF VERTE CATÉGORIE HÔTELS ET SIMILAIRES

Clef Verte, écolabel d'hébergement le plus répandu dans le monde.....	3
La Fondation pour l'Éducation à l'Environnement.....	3
Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, une fondation engagée pour un tourisme responsable	3
I. Gestion environnementale	5
II. Implication du personnel.....	13
III. Information de la clientèle.....	19
IV. Gestion de l'eau	26
V. Nettoyage et lavage	47
VI. Déchets	57
VII. Gestion de l'énergie	76
VIII. Boisson et nourriture (Alimentation).....	110
IX. Environnement intérieur	119
X. Parcs et aire de stationnement (Espaces verts)	124
XI. Responsabilité sociale de l'établissement.....	133
XII. Activités vertes	143
XIII. Administration	148



CLEF VERTE EST L'ÉCOLABEL D'HÉBERGEMENT LE PLUS RÉPANDU DANS LE MONDE

Clef verte est un écolabel international permet de valoriser les établissements d'hébergement touristique qui prennent en considération le développement durable dans la gestion quotidienne de leurs activités et mettant en œuvre une démarche de gestion environnementale structurée, performante et dynamique.

Cet Écolabel vise à changer les comportements des gestionnaires des hébergements, leur personnel, les autorités et élus locaux, les clients, en les sensibilisant à l'environnement.

Clef Verte a été octroyée à plus de 2 350 établissements dans 50 pays dans le monde.

Elle est reconnue et soutenue par l'Organisation Mondiale du Tourisme et le Programme des Nations Unies pour l'Environnement.

LA FONDATION POUR L'ÉDUCATION À L'ENVIRONNEMENT

Clef Verte est un écolabel créé par la Fondation pour l'Éducation à l'Environnement (FEE). Association non gouvernementale à but non lucratif, fondée en 1981 au Danemark, elle promeut le développement durable par l'éducation et la sensibilisation. Elle fédère un réseau international d'ONG présent dans 60 pays.

La FEE gère cinq programmes internationaux : Pavillon Bleu pour les plages, Jeunes Reporters à l'Environnement pour les lycéens, Éco-Écoles pour les écoles primaires, Leaf pour les forêts, et Clef Verte pour les établissements touristiques.

www.fee.org

UNE FONDATION ENGAGÉE POUR LE TOURISME RESPONSABLE

Clef Verte a été implantée au Maroc par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, qui en assure depuis le développement et la gestion.

La Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, créée en juin 2001 par **S.M. le Roi Mohammed VI**, est présidée par **Son Altesse Royale La Princesse Lalla Hasnaa**. Elle mène des actions d'éducation et de sensibilisation à l'Environnement à destination de tous : enfants, citoyens, administrations, entreprises, société civile... Elle développe des programmes dans l'Éducation au développement durable, la sauvegarde du littoral, la qualité de l'air, la lutte contre le réchauffement climatique, les parcs et jardins historiques, et le tourisme responsable.

La Fondation a introduit le label Clef Verte au Maroc en 2007 et le développe depuis. Elle mène d'autres actions de tourisme durable dans des zones sensibles, comme la Réserve de Biosphère Internationale Méditerranéenne dans le Nord, la lagune de Dakhla ou la Palmeraie de Marrakech.

I. GESTION ENVIRONNEMENTALE

- 1.1 Le management de l'établissement est impliqué et nommé, parmi le personnel de l'établissement, un responsable environnement. Indiquer le nom et la fonction du responsable environnement. 13
- 1.2 L'entreprise doit formuler une politique environnementale et l'afficher de telle sorte à ce qu'elle soit clairement visible pour les clients et le personnel. 14
- 1.3 L'entreprise trace des objectifs et élabore un plan d'action pour une amélioration continue des aspects environnementaux. 15
- 1.4 L'établissement regroupe toute la documentation concernant ClefVerte dans le classeur ClefVerte pouvant être consulté à tout moment au cours des visites et des audits clef verte. 16
- 1.5 Le responsable des questions environnementales doit s'assurer que les critères ClefVerte sont revus tous les ans. L'entreprise respecte la législation environnementale en vigueur dans le pays. (www.environnement.gov.ma) 17
- 1.6 L'entreprise établit une collaboration active avec les partenaires concernés (Autorités locales, fournisseurs, association, autres ...) pour la promotion de la protection de l'environnement. 18
- 1.7 L'établissement mesure son empreinte carbone grâce à un outil de mesure de CO2 reconnu..... 19

(I) : Critère obligatoire

(G) : Critère optionnel



I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.1 Le management de l'établissement est impliqué et nommé, parmi le personnel de l'établissement, un responsable environnement. Indiquer le nom et la fonction du responsable environnement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour garantir que les activités avec ClefVerte sont bien mises en œuvre et administrées, la direction de l'établissement doit nommer un responsable environnemental au sein de l'établissement.

Le responsable environnemental nommé est, dans la plupart, des cas une fonction à temps partiel. Il peut s'agir de tout membre du personnel, mais la plupart du temps, il s'agit de l'ingénieur en chef, du responsable de l'entretien, du responsable de la réception, du responsable des ressources humaines ou du directeur. Le poste de responsable environnemental peut être mentionné dans le descriptif de poste de la personne.

Les principales fonctions du responsable environnemental comprennent :

- Personne de contact pour toutes les questions environnementales et en matière de durabilité pour la direction, le personnel, les fournisseurs et les représentants nationaux/internationaux de ClefVerte
- Responsable de l'instruction et du soutien des autres membres du personnel en matière d'environnement et de durabilité
- Responsable de la collecte, de la gestion et de la mise à jour des données environnementales sur le nettoyage, les déchets et l'utilisation efficace du gaz, de l'eau et de l'électricité
- Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique environnementale et du plan d'action de l'établissement

Au cours de la visite de contrôle, le responsable environnemental est généralement présent pour répondre aux questions et expliquer le travail effectué au sein de l'établissement ayant trait à l'environnement de manière générale et aux critères liés à ClefVerte de manière spécifique.

I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.2 **L'entreprise doit formuler une politique environnementale et l'afficher de telle sorte à ce qu'elle soit clairement visible pour les clients et le personnel. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour assurer un cadre général de travail en matière de durabilité de l'établissement, une politique environnementale doit être formulée. Elle décrit les objectifs généraux et le niveau d'ambition de la performance environnementale de l'établissement par rapport à la gestion et la formation environnementale, à l'information et à la sensibilisation.

Pour constituer un système de gestion durable à long terme adapté à sa taille et envergure, la politique environnementale de l'établissement comprend les problèmes environnementaux et contient des références aux problèmes sociaux, culturels, économiques, en matière de qualité, de santé et de sécurité.

La politique environnementale est une déclaration générale comprenant un engagement en matière d'améliorations continues et de suivi de cet engagement, mais elle ne traite pas de questions spécifiques ou de la manière de les gérer. La politique environnementale va au-delà du seul respect de la législation et de la réglementation.

La politique environnementale est de préférence élaborée en collaboration avec le personnel et compilée de manière à inclure et à engager à la fois les contributions de la direction et du personnel. La politique environnementale est normalement signée par le directeur de l'établissement. Après sa formulation, l'ensemble des employés de l'établissement peut la consulter.

Il est fortement encouragé que chaque établissement dispose de sa propre politique environnementale, mais s'il fait partie d'une chaîne internationale ou nationale, la politique environnementale peut être commune à plus d'un établissement de la même chaîne.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente le document de politique environnementale et sa disponibilité pour le personnel de l'établissement.

I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.3 L'entreprise trace des objectifs et élabore un plan d'action pour une amélioration continue des aspects environnementaux. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour assurer un plan plus concret de travail durable de l'établissement, les objectifs et le plan d'action annuel sont formulés. Les objectifs et le plan d'action annuel reflètent le travail concret visant à mener à bien la politique environnementale et comprend des objectifs spécifiques à atteindre dans les 1 à 3 années suivantes et un plan d'action sur la manière d'atteindre les objectifs prévus au cours de l'année suivante.

Pour constituer des objectifs et actions concrets du système de gestion durable à long terme adapté à sa taille et à son envergure, les objectifs et le plan d'action de l'établissement comprennent des questions environnementales ainsi que des références aux questions sociales, culturelles, économiques, de qualité, de santé et de sécurité.

L'établissement devrait formuler au moins trois points d'action. Lors de la préparation des objectifs et du plan d'action annuel, il est fortement recommandé de s'inspirer des critères Clef Verte. Le respect de certains critères optionnels non encore mis en œuvre ainsi que la manière de s'engager encore davantage sur les critères impératifs et optionnels déjà mis en œuvre pourraient faire partie du plan. Il convient de noter que l'établissement doit, au cours des années supplémentaires au cours desquelles il détient le label Clef Verte, s'assurer qu'il respecte un pourcentage croissant de critères optionnels. Les objectifs et les actions déjà réalisés ne peuvent être ajoutés aux objectifs et au plan d'action annuel.

Si l'établissement fait partie d'une plus grande chaîne, il peut y avoir un chevauchement entre les objectifs/actions formulés vis-à-vis de la chaîne et ceux utilisés dans le cadre de Clef Verte.

Pendant la visite de contrôle, un contrôle administratif est effectué sur la présence et le contenu des objectifs et le document de plan d'action annuel pour l'année à venir et sa disponibilité pour le personnel de l'établissement. Si l'établissement a obtenu le label Clef Verte pendant plus d'un an, une évaluation du travail avec les objectifs et le plan d'action annuel au cours de l'année écoulée est également effectuée. Dans le cas où certaines actions planifiées n'ont pas été réalisées, la raison pour laquelle le site candidat n'a pas pu mener à bien les actions planifiées dans les délais est discutée.



I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.4 **L'établissement regroupe toute la documentation concernant Clef Verte dans le classeur Clef Verte pouvant être consulté à tout moment au cours des visites et des audits clef verte. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour que toutes les informations soient facilement accessibles, le classeur Clef Verte est généralement organisé selon les sections et numéros des critères Clef Verte et contient tous les documents pertinents et mis à jour, en indiquant la conformité à chaque critère.

Le classeur Clef Verte peut être un classeur physique avec des copies papier des différents documents ou un classeur électronique avec les documents organisés dans des dossiers (par exemple, dans le cadre de l'Intranet de l'établissement).

Au cours de la visite de contrôle, le classeur Clef Verte est consultable de manière générale et pour prouver que les différents critères Clef Verte ont été respectés.

I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.5 **Le responsable des questions environnementales doit s'assurer que les critères Clef Verte sont revus tous les ans. L'entreprise respecte la législation environnementale en vigueur dans le pays. (www.environnement.gov.ma). (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Le respect de ce critère n'est pertinent que si l'établissement souhaite postuler à nouveau au label Clef Verte.

Le responsable environnemental doit passer en revue le formulaire de candidature et les documents Clef Verte, le dernier rapport de contrôle et les dernières décisions et recommandations du jury national ou du comité directeur international.

Le responsable environnemental accorde une attention particulière aux modifications apportées aux critères impératifs ou optionnels depuis le dernier examen et en fait rapport à Clef Verte. Lorsque le responsable environnemental signe la demande de renouvellement du label Clef Verte, il confirme dans le même temps qu'un examen annuel des critères Clef Verte a été réalisé et que tous les critères impératifs et le pourcentage requis des critères optionnels ont été respectés.

Au cours de la visite de contrôle, il est vérifié que le feed-back sur les changements en termes de conformité aux critères liés à la demande de renouvellement du label Clef Verte est conforme aux résultats du contrôle.

I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.6 **L'entreprise établit une collaboration active avec les partenaires concernés (Autorités locales, fournisseurs, association, autres...) pour la promotion de la protection de l'environnement. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Le but de ce critère est d'améliorer le rôle actif que joue l'établissement dans la sensibilisation à l'environnement au niveau local autour de l'établissement et dans la promotion de pratiques respectueuses de l'environnement auprès des partenaires de coopération.

Le critère se concentre principalement sur la coopération sur les questions environnementales, mais il peut également se référer à des problèmes sociaux, culturels, économiques, de qualité, de santé et de sécurité. Le cas échéant, Clef Verte encourage l'établissement à coopérer avec les parties prenantes impliquées dans la protection du patrimoine et des sites locaux importants sur le plan archéologique, culturel et spirituel.

Les parties prenantes concernées (au moins un type devrait être sélectionné) peuvent être des organisations non gouvernementales, des groupes communautaires locaux, des autorités locales, des résidents locaux, des écoles locales, des fournisseurs, etc.

Pour qu'une collaboration soit prise en compte, elle doit être active dans les deux sens entre l'établissement et les parties prenantes concernées.

Au cours de la visite de contrôle, les documents attestant d'une collaboration active avec les parties prenantes concernées sont consultés.

I : GESTION ENVIRONNEMENTALE

1.7 L'établissement mesure son empreinte carbone grâce à un outil de mesure de CO2 reconnu. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Avec ce critère, l'établissement utilise ses quantités annuelles d'énergie mesurées (et potentiellement aussi d'eau et de déchets) pour calculer son empreinte carbone annuelle grâce à un outil de mesure de CO2 reconnu. Le calcul peut être utilisé pour vérifier les fluctuations des émissions de carbone de l'établissement d'une période à l'autre, dans le but de les réduire, tout comme il peut être utilisé pour comparer les émissions de carbone entre les établissements (si cela est souhaité) et/ou pour compenser ou encourager la compensation des émissions de carbone.

Différents outils de mesure du carbone sont disponibles, y compris les outils disponibles gratuitement et ceux disponibles contre paiement. Certains sont simples, d'autres plus complexes. Dans certains pays, la base de données nationale Clef Verte a développé un outil de calcul du CO2.

Un outil reconnu pour calculer l'empreinte carbone de la consommation d'énergie d'un établissement est l'Hotel Carbon Management Initiative (HCMI)

Après avoir calculé les émissions de CO2 de toutes les sources contrôlées par l'établissement, ce dernier dispose de procédures formulées/mises en œuvre pour les réduire. La compensation des émissions restantes est encouragée.

Au cours de la visite de contrôle, l'outil de mesure du CO2 utilisé l'empreinte carbone calculée de l'établissement, la procédure visant à réduire l'empreinte carbone et le potentiel de compensation des émissions restantes font l'objet d'une discussion et d'un examen.

II. IMPLICATION DU PERSONNEL

- 2.1 La direction doit tenir des réunions régulières avec le personnel afin de l'informer sur les initiatives environnementales existantes et nouvelles. 13
- 2.2 Le responsable Environnement participe aux réunions de la direction, dans le but de présenter les évolutions environnementales de l'établissement. 14
- 2.3 Le responsable Environnement et les autres membres du personnel en charge des tâches relatives à l'environnement (équipe environnement) reçoivent une formation portant sur les actions de mise en œuvre des critères de Clef verte. L'établissement fournit un document (PV de réunion, la liste du personnel ayant bénéficié de la formation...). Cette formation a lieu au moins une fois par an. 15
- 2.4 Le responsable des questions environnementales doit s'assurer que les employés sont informés des engagements environnementaux de l'établissement. 16
- 2.5 Le service d'entretien ménager doit connaître et accepter les procédures relatives à l'utilisation des serviettes et/ou des draps. 17



II : IMPLICATION DU PERSONNEL

2.1 **La direction doit tenir des réunions régulières avec le personnel afin de l'informer sur les initiatives environnementales existantes et nouvelles.**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Il est important d'informer et d'impliquer le personnel dans les initiatives environnementales de l'établissement. La direction de l'établissement organise normalement au moins 1 à 3 réunions annuelles.

Les informations couvrent les questions de gestion environnementale (eau, énergie, déchets, nettoyage, alimentation et boissons, etc.), d'autres aspects de durabilité, mais aussi des questions de sensibilisation des clients, du personnel, des fournisseurs et de la communauté voisine.

Tenir le personnel informé des initiatives environnementales existantes et nouvelles lui permet de mieux comprendre son rôle sur le lieu de travail, mais lui permet aussi de bien informer et de répondre aux questions des clients sur la question. Le personnel n'est pas seulement informé des initiatives environnementales, mais a également la possibilité d'y contribuer avec des idées et suggestions.

Dans de nombreux établissements, il existe un « comité vert » avec des représentants des différents secteurs représentés. Le comité vert est chargé d'exécuter les initiatives environnementales en coopération avec le responsable environnemental et d'informer les autres membres du personnel sur le travail réalisé.

Lors de la planification des réunions, il est tenu compte des employés saisonniers pour garantir la plus grande participation possible du personnel.

Au cours de la visite de contrôle, les procès-verbaux des réunions tenues entre la direction et le personnel sont présentés ; il est également possible d'impliquer le personnel pour connaître son niveau de connaissances sur les initiatives environnementales de l'établissement.

II : IMPLICATION DU PERSONNEL

2.2 Le responsable Environnement participe aux réunions de la direction, dans le but de présenter les évolutions environnementales de l'établissement.

(I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les réunions entre le responsable environnemental (et le comité environnemental, le cas échéant) et la direction de l'établissement sont importantes pour tenir cette dernière informée et impliquée dans le travail environnemental de l'établissement et pour que la direction l'établissement continu d'approuver le travail sur les questions environnementales. Par exemple, dans certains établissements de plus petite taille, les réunions entre le personnel et la direction et entre le responsable environnemental et la direction se tenir en même temps. La participation devrait normalement comprendre au moins 1 à 3 réunions annuelles.

Au cours de la visite de contrôle, les procès-verbaux des réunions tenues entre la direction et le responsable environnemental (et le comité environnemental) sont présentés.

II : IMPLICATION DU PERSONNEL

2.3 **Le responsable Environnement et les autres membres du personnel en charge des tâches relatives à l'environnement (équipe environnement) reçoivent une formation portant sur les actions de mise en œuvre des critères de Clef verte. L'établissement fournit un document (PV de réunion, la liste du personnel ayant bénéficié de la formation...). Cette formation a lieu au moins une fois par an. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Il est important qu'une formation sur les questions environnementales et autres questions de durabilité soit dispensée au responsable environnemental (et le comité environnemental) ainsi qu'à d'autres membres du personnel, de sorte que des solutions appropriées et possibles pour l'établissement puissent être déterminées et mises en œuvre.

La formation comprend les questions de gestion environnementale (eau, énergie, déchets, nettoyage, alimentation et boissons, etc.), la sensibilisation des clients, du personnel, des fournisseurs et de la communauté voisine ainsi que d'autres aspects de durabilité, traitant des aspects sociaux, culturels, économiques, de qualité, de santé et de sécurité. La formation peut également être étendue pour y inclure des connaissances sur d'autres aspects au sein ou autour de l'établissement (par exemple, la biodiversité).

La formation peut être à la fois externe et interne. La formation externe peut prendre la forme de cours de formation par des consultants, des experts, des guides, des fournisseurs de produits, des voyages d'étude, la participation à des séminaires, des webinaires et autres cours et études en ligne, des réseaux, etc. Dans certains pays, des séminaires et webinaires Clef Verte sont organisés pour se concentrer spécialement sur les tendances et les idées liées au respect des critères de Clef Verte, et ces réunions peuvent également être utilisées comme plate-forme de réseautage entre les établissements labellisés Clef Verte. Pour les établissements membres d'une chaîne internationale ou nationale, les formations sur des sujets environnementaux et autres sujets de durabilité (questions sociales, culturelles, économiques, de qualité, de santé et de sécurité) sont souvent organisées au sein de la chaîne.

Il est également important que des cours et formation internes soient organisés par le responsable environnemental (et le comité environnemental) et les membres du personnel sur la façon de travailler et d'atteindre les objectifs environnementaux et les actions prévues au sein de l'établissement. La formation interne peut être dispensée à des membres individuels du personnel ou des groupes d'employés.

Chaque membre du personnel de l'établissement devrait participer normalement à un minimum de 1 à 3 sessions de formation annuelles organisées par l'établissement.

Au cours de la visite de contrôle, les informations sur les sessions de formation externes/internes tenues et couvrant les domaines de la gestion et de la sensibilisation environnementales et d'autres sujets de durabilité (questions sociales, culturelles, économiques, de qualité, de santé et de sécurité) sont examinées.

II : IMPLICATION DU PERSONNEL

2.4 Le responsable des questions environnementales doit s'assurer que les employés sont informés des engagements environnementaux de l'établissement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Il est important que le responsable environnemental (et le comité environnemental) garantisse un flux d'informations au personnel et implique le personnel dans les initiatives environnementales mises en place par l'établissement. Tenir le personnel informé des initiatives environnementales existantes et nouvelles lui permet de mieux comprendre son rôle et l'impact de sa contribution, tout en lui permettant de bien informer et de répondre aux questions des clients sur le sujet.

La sensibilisation couvre à la fois les questions de gestion environnementale (eau, énergie, déchets, nettoyage, alimentation et boissons, etc.), et d'autres questions de durabilité et de sensibilisation des clients, du personnel, des fournisseurs et de la communauté voisine.

Dans certains établissements de plus petite taille, les réunions entre le personnel et la direction et entre le personnel et le responsable environnemental peuvent se tenir en même temps. La sensibilisation du personnel aux engagements en matière de durabilité de l'établissement peut également se faire au moyen d'affiches, de bulletins d'information, de boîte à suggestions, etc. Selon le type et la forme de la sensibilisation, elle peut s'adresser à des individus, à des groupes ou à l'ensemble du personnel en même temps.

Au cours de la visite de contrôle, pour attester de la sensibilisation du personnel, les procès-verbaux des réunions tenues ou les informations des bulletins d'information et des affiches, etc. sont présentés.



II : IMPLICATION DU PERSONNEL

2.5 Le service d'entretien ménager doit connaître et accepter les procédures relatives à l'utilisation des serviettes et/ou des draps. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour diminuer l'empreinte environnementale et réduire ainsi les coûts liés aux processus de lavage et de nettoyage, des panneaux sont affichés dans les chambres indiquant que le changement des draps/serviettes se fait sur demande. La signalétique relative à la réutilisation des serviettes est placée de préférence dans la salle de bain de la chambre d'hôtel et près du lit pour les draps.

En plus de la procédure de l'établissement relative à la réutilisation des serviettes et des draps des clients, il est également important que cette procédure soit connue et acceptée par le personnel d'entretien ménager. Ne pas respecter les procédures établies nuit à l'environnement et engendre des coûts inutiles, et si les clients se rendent compte de cette mauvaise gestion, la crédibilité de l'établissement et celle de Clef Verte peuvent en être affectées.

Par conséquent, l'information et la formation du personnel d'entretien ménager consistent, entre autres, à se familiariser avec les procédures de l'établissement sur cet aspect, et des procédures opérationnelles standards doivent être en place pour le personnel d'entretien ménager pour garantir le respect des procédures relatives à la réutilisation des serviettes et des draps.

Au cours de la visite de contrôle, il est vérifié que le personnel d'entretien a reçu les informations/une formation sur les procédures d'utilisation des serviettes et/ou draps, et qu'elles sont intégrées aux procédures opérationnelles standards du personnel d'entretien ménager.

III. INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.1	La plaque et le certificat clef verte sont placés dans un endroit visible a la clientèle.	19
3.2	Le matériel d'information sur le label Clef Verte doit être visible et accessible à la clientèle.	20
3.3	Les informations relatives au label Clef Verte et les informations environnementales doivent être publiées sur le site Internet de l'établissement.	21
3.4	La structure informe ses clients sur sa politique environnementale ainsi que sur ses objectifs et les encourage à participer aux initiatives environnementales de l'établissement. Le personnel de la réception doit être en mesure de donner un aperçu aux clients sur le label Clef Verte et sur les activités et engagements environnementaux actuels de l'établissement.	22
3.5	Les informations sur les économies en énergie et en eau doivent être visibles par la clientèle.	23
3.6	L'entreprise dispose d'outils pour informer les clients à propos du transport public disponible, ainsi que les lieux de location de vélos les plus proches au cas où ils existent.	24
3.7	L'établissement doit donner à sa clientèle la possibilité d'évaluer sa performance environnementale et/ou socioculturelle.	25



III : INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.1 **La plaque et le certificat clef verte sont placés dans un endroit visible à la clientèle. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

L'établissement doit afficher la plaquette Clef Verte standard à l'entrée de l'établissement et le certificat Clef Verte standard à la réception.

Des copies supplémentaires de la plaquette Clef Verte peuvent être achetées et affichées à d'autres emplacements stratégiques et des copies supplémentaires du certificat Clef Verte peuvent également être affichées à d'autres endroits stratégiques (par exemple, sur le tableau d'information du personnel ou dans la cantine).

Une étiquette indiquant la période de labellisation actuelle doit être collée sur la plaquette Clef Verte et le certificat Clef Verte doit également faire mention de la période de labellisation actuelle.

L'affichage du label est utilisé par l'établissement comme outil de marketing pour attester de l'obtention du label Clef Verte, mais il crée aussi une visibilité pour le label Clef Verte en général.

Au cours de la visite de contrôle, l'affichage de la plaquette Clef Verte et du certificat Clef Verte pour la période en cours est contrôlé. Si l'établissement n'a pas été obtenu le label Clef Verte au cours de la période précédente, l'emplacement prévu pour afficher la plaquette à l'entrée et le certificat à la réception est indiqué.

III : INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.2 Le matériel d'information sur le label Clef Verte doit être visible et accessible à la clientèle. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les clients qui visitent l'établissement doivent être en mesure de se familiariser avec les exigences requises pour l'obtention du label Clef Verte.

Les informations sur le label Clef Verte peuvent être disponibles dans les dossiers d'information des chambres d'hôtel et/ou des écrans de télévision. Elles peuvent également être disponibles dans un espace public si elles sont affichées de manière visible, par exemple, dans un "coin environnemental", sur les écrans de télévision de l'espace public, dans des documents disponibles à la réception, etc. Il est recommandé que le logo Clef Verte (au format correct) soit indiqué dans les informations.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris des assertions de durabilité, et ne promet pas plus que ce qu'il lui est possible de fournir ou que ce qu'il fournit.

Pendant l'audit, il est vérifié que le matériel d'information sur Clef Verte est visible et accessible dans les chambres et/ou les espaces publics. Si l'établissement n'a pas obtenu le label Clef Verte au cours de la période précédente, le matériel d'information prévu et les emplacements sont présentés. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

III : INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.3 Les informations relatives au label Clef Verte et les informations environnementales doivent être publiées sur le site Internet de l'établissement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Le site Internet de l'établissement doit contenir des informations succinctes sur le programme Clef Verte et sur le fait que l'établissement a obtenu le label. Il est recommandé d'afficher le logo Clef Verte (au format correct). Le site Internet affiche également de brèves informations sur les engagements environnementaux de l'établissement. Les informations sont affichées en tenant compte de l'image de marque de l'établissement. Dans les cas rares où un établissement n'a pas de site internet, il sera exempté du respect de ce critère.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris les assertions de durabilité, et ne promet pas plus que ce qu'il lui est possible de fournir ou que ce qu'il fournit.

Pendant l'audit, les informations sur Clef Verte et les informations environnementales du site sont présentées. Si l'établissement n'a pas eu le label Clef Verte au cours de la période précédente, les informations prévues sur le site Internet sont présentées. Leur exactitude et exhaustivité sont vérifiées.

III : INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.4 La structure informe ses clients sur sa politique environnementale ainsi que sur ses objectifs et les encourage à participer aux initiatives environnementales de l'établissement. Le personnel de la réception doit être en mesure de donner un aperçu aux clients sur le label Clef Verte et sur les activités et engagements environnementaux actuels de l'établissement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Il est important que l'établissement informe ses clients sur ses engagements environnementaux (dans des classeurs placés dans les chambres des clients, sur des écrans télé dans les chambres ou dans des espaces publics, à l'aide d'informations dans les espaces publics ou espaces de conférence, etc.).

Mis à part le fait de renseigner sur les engagements environnementaux, il est également important que l'établissement ajoute des informations sur la manière dont les clients peuvent être impliqués et participer activement à ses initiatives environnementales. La participation active peut impliquer des questions de gestion environnementale (par exemple, les économies d'eau, d'énergie et de déchets), mais peut également se concentrer sur des questions sociales, culturelles, économiques, de qualité, de santé et de sécurité (par exemple, le soutien à des œuvres sociales).

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris les assertions de durabilité, et ne promet pas plus que ce qu'il lui est possible de fournir ou que ce qu'il fournit.

Au cours de la visite de contrôle, les informations fournies aux clients et l'encouragement des clients à participer au travail sont présentés. Leur exactitude et exhaustivité sont vérifiées.

Avec le label Clef Verte (plaquette et certificat) affiché à l'entrée et à la réception de l'établissement, les renseignements sur la Clef Verte et les engagements environnementaux affichés dans les chambres, les espaces publics et sur le site de l'établissement, il est possible que les clients souhaitent en savoir davantage. Dans ce cas, ils peuvent s'adresser au personnel de la réception ; par conséquent, il est important que celui-ci puisse informer rapidement sur le label Clef Verte et les activités et les activités environnementales et engagements en la matière les plus importants de l'établissement.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris les assertions de durabilité, et ne promet pas plus que ce qu'il lui est possible de fournir ou que ce qu'il fournit.

Au cours de la visite de contrôle, le personnel de la réception est invité à fournir des informations de base sur le label Clef Verte, les activités environnementales et les engagements les plus importants de l'établissement. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

III : INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.5 Les informations sur les économies en énergie et en eau doivent être visibles par la clientèle. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Dans la mesure où la réduction de l'empreinte environnementale est surtout obtenue grâce à des économies d'énergie et d'eau, les clients séjournant dans l'établissement sont informés des initiatives particulières en matière d'économie d'énergie et d'eau menées par l'établissement et de la manière dont les clients peuvent contribuer à ces initiatives (par exemple, prendre des douches plutôt que des bains).

Les informations sur les économies d'énergie et d'eau sont fournies dans les classeurs des chambres des clients, sur les écrans TV dans les chambres ou dans des espaces publics ou de conférence, etc.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clé Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris les assertions de durabilité, et ne promet pas plus que ce qu'il lui est possible de fournir ou que ce qu'il fournit.

Au cours de la visite de contrôle, les informations sur les économies d'énergie et d'eau pour les clients (et leur contribution potentielle aux économies d'énergie/eau) sont présentées. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

III : INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.6 L'entreprise dispose d'outils pour informer les clients à propos du transport public disponible, ainsi que les lieux de location de vélos les plus proches au cas où ils existent. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour encourager les clients séjournant dans l'établissement à utiliser des moyens de transport autres que des voitures et des taxis, l'établissement est en mesure d'informer sur ces alternatives. Les moyens de transport alternatifs comprennent :

- Systèmes locaux de transport publics/privés (bus, train, métro, tram, bateau, etc.)
- Systèmes de taxis collectifs/minibus partagés
- Possibilités d'utilisation de navettes fournies par l'établissement
- Pour les clients utilisant des voitures électriques, l'établissement pourrait être équipé d'une borne de recharge intelligente des véhicules électriques ou informer sur les bornes de recharge à proximité.
- Autres moyens de transport, y compris les possibilités de cyclisme et de marche comme alternatives.

Les informations sur les systèmes de transport locaux et autres alternatives de transport sont fournies par le personnel de la réception, le concierge et/ou dans des brochures d'information disponibles dans les espaces publics ou dans les chambres. La possibilité de consulter les différents moyens de transport locaux et autres alternatives de transport par ordinateur peut également être proposée.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris les assertions de durabilité, et ne promet pas plus que ce qu'il lui est possible de fournir ou que ce qu'il fournit.

Au cours de la visite de contrôle, les informations fournies par l'établissement sur les systèmes de transport locaux et d'autres alternatives de transport sont présentées. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

III: INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

3.7 L'établissement doit donner à sa clientèle la possibilité d'évaluer sa performance environnementale et/ou socioculturelle. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Un questionnaire de feed-back peut fournir une indication du degré de satisfaction et de connaissance des clients par rapport aux engagements environnementaux et/ou socioculturels de l'établissement. Il peut également donner une idée de la valeur accordée par les clients au travail effectué par l'établissement (performance environnementale et/ou socioculturelle), ce qui peut être utile pour améliorer les performances et à des fins de marketing.

Dans la plupart des cas, les questions liées à la performance environnementale/socioculturelle font partie d'un questionnaire de satisfaction global comprenant également une série d'autres aspects, comme la qualité, le prix, le service, etc.

Si les commentaires des clients dans l'évaluation de la performance environnementale et/ou socioculturelle nécessitent des mesures correctives, celles-ci sont prises en charge par l'établissement, dans la mesure du possible.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les questions d'évaluation relatives à la performance environnementale/socioculturelle ainsi que des exemples sur la manière dont les commentaires des clients sont utilisés dans les actions correctives.

IV. GESTION DE L'EAU

4.1	L'établissement enregistre une fois par mois sa consommation en eau et procède à un bilan comparatif d'une année à une autre.	28
4.2	Les toilettes nouvellement acquises ne devront pas dépasser six litres par chasse d'eau.	29
4.3	Le débit d'eau d'au moins 75 % des douches dans les chambres ne doit pas dépasser 9 litres par minute.	30
4.4	Le débit d'eau d'au moins 75 % des robinets dans les chambres ne doit pas dépasser 8 litres par minute.	31
4.5	Le personnel et le personnel d'entretien doivent disposer d'un système pour contrôler régulièrement les robinets qui coulent et les toilettes qui fuient.	32
4.6	Les urinoirs des espaces publics ont des capteurs, des économiseurs d'eau ou doivent fonctionner sans eau.	33
4.7	L'entreprise équipe chaque salle de bains d'une poubelle.	34
4.8	Les laves vaisselle (achetés après l'obtention de Clef Verte), à tunnel ou à couvercle, ne dépassent pas 3,5 l d'eau par panier.	35
4.9	Les instructions d'économie d'eau et d'énergie durant les opérations de lavage devront être affichés à proximité des machines.	36
4.10	Toutes les eaux usées doivent être traitées conformément aux réglementations nationales.	37
4.11	Si l'entreprise recourt à un puit, elle en informe les autorités compétentes.	38
4.12	Les lave-vaisselles et lave-linges nouvellement acquis ne devront pas être des appareils ménagers conventionnels.	39
4.13	Le débit d'eau des robinets et toilettes des espaces publics ne devront pas dépasser 6 litres par minute.	40
4.14	Des compteurs d'eau distincts sont installés aux endroits à forte consommation d'eau.	41
4.15	Les eaux usées sont réutilisées (après traitement)	42
4.16	Les eaux de ruissellement sont collectées et utilisées pour les toilettes ou à d'autres fins appropriés.	43
4.17	Les douches situées à proximité des piscines doivent être équipées d'un bouton poussoir.	44
4.18	Les toilettes nouvellement acquises doivent être munies d'une double chasse à 3/6 litres.	45
4.19	La piscine répond aux normes de qualité d'eau, de santé et de sécurité approuvées au niveau national.	46
4.20	La piscine couverte doit disposer de systèmes permettant de limiter le gaspillage d'énergie. Des contrôles réguliers attestent il n'y a pas de fuites dans la piscine.	47





IV : GESTION DE L'EAU

4.1 L'établissement enregistre une fois par mois sa consommation en eau et procède à un bilan comparatif d'une année à une autre. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour que l'établissement réduise son empreinte environnementale et, par conséquent, ses coûts, il est nécessaire qu'il relève régulièrement sa consommation d'eau, au moins une fois par mois, calculée en consommation d'eau par nuit. Si possible, la provenance de l'eau est indiquée.

Il est recommandé de procéder à la lecture de la consommation totale d'eau plus d'une fois par mois, pour produire des informations plus détaillées sur la consommation totale d'eau.

Si des changements majeurs interviennent dans la consommation d'eau (en particulier, sous forme de consommation plus importante que prévu), l'établissement dispose de procédures pour enquêter immédiatement sur les raisons de ce changement et mettre en œuvre des mesures correctives.

Au cours de la visite de contrôle, le relevé mensuel minimum de la consommation totale d'eau ainsi que des informations sur les procédures d'enquête et de correction potentielle en cas de changements subits de la consommation totale d'eau sont présentés.



IV : GESTION DE L'EAU

4.2 Les toilettes nouvellement acquises ne devront pas dépasser six litres par chasse d'eau. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en économisant de l'eau et, par conséquent, en réduisant les coûts, les toilettes achetées au cours des 12 derniers mois et placées dans les chambres des clients ne dépassent pas 6 litres (ou 1,59 gallon américain) par chasse d'eau. Dans certains cas, le débit des chasses d'eau des toilettes peut être réduit davantage sans compromettre le confort des clients.

Il est également recommandé que les toilettes achetées il y a plus de 12 mois respectent la limite de 6 litres par chasse d'eau.

Il est également recommandé que les toilettes placées dans les espaces publics (critère 4.13) respectent cette exigence.

Au cours de la visite de contrôle, les reçus et documents relatifs aux toilettes achetées au cours des 12 derniers mois et indiquant le niveau maximal de 6 litres sont présentés.



IV : GESTION DE L'EAU

4.3 Le débit d'eau d'au moins 75 % des douches dans les chambres ne doit pas dépasser 9 litres par minute. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale grâce à des initiatives d'économie d'eau et réduire ainsi les coûts, le débit d'eau de 75 % des douches des salles de bains des clients ne dépasse pas 9 litres (ou 2,38 gallons américains) par minute. Dans de nombreux cas, le débit d'eau dans les douches peut être réduit davantage sans compromettre le confort des clients.

Pour se conformer à ce critère, l'établissement peut choisir des pommeaux de douche avec un débit d'eau restreint, ou des limiteurs de débit d'eau à la base des tuyaux. Souvent, le débit d'eau réduit est créé par mélange d'eau et d'air dans les aérateurs des douches. Une solution de courte durée peut également être de réduire la pression de l'eau dans le système de distribution d'eau. Le débit d'eau des robinets des baignoires placés aux côtés des douches ne fait pas partie de ce critère.

Au cours de la visite de contrôle, les fiches techniques et les manuels des pommeaux de douche ou dispositifs d'économie d'eau sont présentés, et des mesures du débit d'eau de quelques douches des chambres sont effectuées dans différentes parties de l'établissement.



IV : GESTION DE L'EAU

4.4 Le débit d'eau d'au moins 75 % des robinets dans les chambres ne doit pas dépasser 8 litres par minute. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale grâce à une diminution de la consommation d'eau et, par conséquent, réduire les coûts, le débit d'eau de 75 % des douches dans les salles de bains des clients ne dépasse pas 8 litres (ou 2,11 gallons américains) par minute. Dans de nombreux cas, le débit d'eau des douches peut être réduit davantage sans compromettre le confort des clients.

Pour se conformer au critère, l'établissement peut choisir des robinets à un débit d'eau restreint, ou des limiteurs de débit d'eau insérés à l'extrémité des robinets. Souvent, le débit d'eau réduit est créé par mélange d'eau et d'air dans les aérateurs des douches. Une solution de courte durée peut également être de réduire la pression de l'eau dans le système de distribution d'eau.

Il est également fortement recommandé que le débit d'eau des robinets des zones publiques (critère 4.13) respecte cette exigence.

Au cours de la visite de contrôle, les fiches techniques et les manuels des robinets ou dispositifs d'économie d'eau sont présentés, et des mesures du débit d'eau de quelques douches des chambres sont effectuées dans différentes parties de l'établissement.

IV : GESTION DE L'EAU

4.5 **Le personnel et le personnel d'entretien doivent disposer d'un système pour contrôler régulièrement les robinets qui coulent et les toilettes qui fuient. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les robinets et les toilettes qui fuient dans les chambres, les espaces publics et les zones réservées au personnel peuvent avoir un impact négatif sur l'empreinte environnementale en raison de leur consommation excessive d'eau et engendrer, par conséquent, des coûts inutiles.

Les procédures opérationnelles standards qui sont en place pour le personnel d'entretien ménager et le personnel de nettoyage comprennent un contrôle régulier des robinets et toilettes qui fuient. Dans le cas de robinets et de toilettes qui fuient, des mesures correctives pour y remédier sont mises en œuvre.

Au cours de la visite de contrôle, les procédures opérationnelles standards pour contrôler régulièrement les robinets et toilettes qui fuient ainsi que les mesures correctives mises en œuvre après avoir observé les fuites sont présentées. L'observation des robinets et toilettes qui fuient est également vérifiée dans le cadre de l'inspection visuelle.



IV : GESTION DE L'EAU

4.6 Les urinoirs des espaces publics ont des capteurs, des économiseurs d'eau ou doivent fonctionner sans eau. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les urinoirs des espaces publics de l'établissement contribuent à réduire l'empreinte environnementale en réduisant la consommation d'eau et ainsi, les coûts. Les urinoirs ont des capteurs de détection ou un bouton « poussoir » (n'utilisant pas plus de 3 litres ou 0,79 gallon par minute) ou fonctionner sans eau. Chaque urinoir possède des capteurs individuels.

Au cours de la visite de contrôle, les fiches techniques et les manuels des urinoirs sont présentés, et le type d'urinoirs des zones publiques est contrôlé visuellement.

IV : GESTION DE L'EAU

4.7 L'entreprise équipe chaque salle de bains d'une poubelle. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Chaque salle de bains a une poubelle, de sorte que les déchets hygiéniques sont collectés au lieu d'être jetés dans les toilettes et le système d'assainissement.

Au cours de la visite de contrôle, la présence d'une poubelle dans la salle de bains est vérifiée lors de l'inspection visuelle.

IV : GESTION DE L'EAU

4.8 Les lave-vaisselle (achetés après l'obtention de Clef Verte), à tunnel ou à couvercle, ne dépassent pas 3,5 l d'eau par panier. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale grâce à une diminution de la consommation d'eau et réduire ainsi les coûts, les lave-vaisselle professionnels à couvercle ou à tunnel des cuisines achetés au cours des 12 mois n'utiliseront pas plus de 3,5 litres (ou 0,92 gallon US) par cycle.

Au cours de la visite de contrôle, les reçus pour lave-vaisselle achetés au cours des 12 derniers mois et indiquant un maximum de 3,5 litres par cycle, sont présentés. À défaut, les fiches techniques et manuels des lave-vaisselle achetés et indiquant le cycle maximum peuvent être présentées.

IV : GESTION DE L'EAU

4.9 Les instructions d'économie d'eau et d'énergie durant les opérations de lavage devront être affichées à proximité des machines. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la consommation d'eau et, par conséquent, les coûts, les instructions d'utilisation du lave-vaisselle de la manière la plus écologique pour économiser l'énergie et l'eau sont affichées sur la machine. Les instructions sont présentées de manière simple et compréhensible (quelques phrases dans un langage approprié ou en utilisant des pictogrammes/icônes).

Les instructions peuvent inclure des indications comme : ne démarrer le lave-vaisselle que lorsque le panier est plein, utiliser la dose correcte de détergent, retirer les aliments avant d'introduire la vaisselle dans le lave-vaisselle, utiliser un programme de lave-vaisselle correct, etc.

Au cours de la visite de contrôle, l'affichage des instructions sous un format facilement compréhensible à proximité du lave-vaisselle est vérifié.



IV : GESTION DE L'EAU

4.10 **Toutes les eaux usées doivent être traitées conformément aux réglementations nationales. (G)**

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale de l'établissement, il est important que les eaux usées produites par l'établissement ne soient pas rejetées sans traitement. L'établissement peut être relié à un système de canalisations public existant ou traiter ses eaux usées dans son propre système de traitement des eaux usées.

Il est important que toutes les eaux usées soient traitées conformément à la législation nationale et/ou locale. Après traitement, les eaux usées traitées sont rejetées en toute sécurité et sans effet négatif sur la population locale et l'environnement.

Au cours de la visite de contrôle, la licence (ou tout autre document approprié) de l'établissement sur le traitement de ses eaux usées (y compris le rejet sûr et sans effets négatifs sur la population locale et l'environnement) est présentée.



IV : GESTION DE L'EAU

4.11 Si l'entreprise recourt à un puits, elle en informe les autorités compétentes. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

IV : GESTION DE L'EAU

4.12 Les lave-vaisselle et lave-linge nouvellement acquis ne devront pas être des appareils ménagers conventionnels. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Les lave-vaisselle conventionnels à usage domestique (ménager) sont moins efficaces en termes de consommation d'énergie et d'eau que les lave-vaisselle professionnels (industriels) et les lave-vaisselle à couvercle ou à tunnel lorsqu'il s'agit d'une utilisation à grande échelle. Pour réduire l'empreinte environnementale et ainsi réduire les coûts, l'utilisation d'appareils domestiques classiques est en général évitée ou limitée. Les lave-vaisselle achetés au cours des 12 derniers mois ne sont, par conséquent, pas des appareils domestiques classiques.

Dans les cas où seuls des petits lave-vaisselle sont nécessaires (par exemple, dans un bar sans besoin d'installations de cuisine appropriées), la meilleure solution d'un point de vue environnemental peut être de continuer d'utiliser des appareils électroménagers classiques.

Au cours de la visite de contrôle, l'utilisation d'appareils électroménagers classiques est contrôlée.



IV : GESTION DE L'EAU

4.13 Le débit d'eau des robinets et toilettes des espaces publics ne devra pas dépasser 6 litres par minute. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en économisant l'eau et en réduisant ainsi les coûts, les robinets et les toilettes des zones publiques ne dépassent pas 6 litres (ou 1,59 gallon américain). Dans certains cas, le débit d'eau des robinets ou chasses d'eau des toilettes peut être réduit davantage sans compromettre le confort des clients. L'installation de capteurs dans les toilettes publiques contribue également à réduire davantage la consommation d'eau.

Au cours de la visite de contrôle, les reçus des toilettes achetées et fiches/manuels techniques des robinets (ou dispositifs d'économie d'eau) des zones publiques indiquant les 6 litres au maximum sont présentés et une mesure du débit d'eau de quelques robinets sélectionnés est effectuée.

IV : GESTION DE L'EAU

4.14 Des compteurs d'eau distincts sont installés aux endroits à forte consommation d'eau. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour mieux suivre la consommation d'eau des différentes parties de l'établissement, des compteurs d'eau supplémentaires/distincts sont installés, en particulier dans les zones à forte consommation d'eau (par exemple, les cuisines, la piscine et les zones de spa, les entreprises gérées de l'extérieur). Dans le cas d'un grand établissement, avec de nombreuses chambres, des compteurs d'eau séparés pourraient être installés dans les différentes parties de l'établissement. Certains établissements ont choisi d'installer des compteurs d'eau séparés pour chaque chambre.

Le fait de fournir des renseignements plus précis sur les différentes sources d'utilisation de l'eau grâce aux compteurs d'eau supplémentaires/distincts permet à l'établissement de préparer de meilleures stratégies ciblées pour réduire la consommation d'eau et ainsi réduire l'empreinte environnementale et les coûts. Ceci facilite également la détection plus rapide de l'emplacement des fuites.

Avec un plus grand nombre de compteurs d'eau installés, la consommation de chaque compteur est collectée et relevée. Il est recommandé de procéder à la lecture de la consommation d'eau sur les différents compteurs plus d'une fois par mois, pour obtenir des informations plus détaillées de chaque compteur.

Au cours de la visite de contrôle, le relevé mensuel minimum de la consommation d'eau des différents compteurs d'eau (y compris l'indication de l'emplacement) ainsi que des informations sur les procédures d'enquête et de correction potentielle des changements subits dans la consommation d'eau sont présentés.



IV : GESTION DE L'EAU

4.15 Les eaux usées sont réutilisées (après traitement) (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale et la consommation d'eau, les eaux usées sont réutilisées, si possible, après traitement (que le traitement soit effectué dans une station de traitement des eaux usées publique ou par l'installation de traitement de l'établissement). Les eaux usées peuvent être utilisées comme engrais pour les champs, les espaces verts de l'établissement ou ailleurs. La réutilisation des eaux usées traitées se fait en toute sécurité sans effets négatifs sur la population locale et l'environnement.

Au cours de la visite de contrôle, les informations sur la réutilisation des eaux usées traitées sont fournies et l'utilisation des eaux usées traitées sans effets négatifs sur la population locale et l'environnement est documentée.

IV : GESTION DE L'EAU

4.16 Les eaux de ruissellement sont collectées et utilisées pour les toilettes ou à d'autres fins appropriés. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en économisant l'eau et, ainsi réduire les coûts, l'eau de pluie est collectée et utilisée dans les toilettes ou à d'autres fins appropriées, comme l'irrigation des espaces verts de l'établissement. La collecte des eaux de pluie se fait en toute sécurité et sans effets négatifs pour les clients et le personnel de l'établissement, la population locale et l'environnement.

Au cours de la visite de contrôle, les installations de collecte de l'eau de pluie sont présentées, et des informations sont fournies sur la façon dont l'utilisation de l'eau de pluie collectée n'a pas d'effets

IV : GESTION DE L'EAU

4.17 Les douches situées à proximité des piscines doivent être équipées d'un bouton poussoir. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.



IV : GESTION DE L'EAU

4.18 Les toilettes nouvellement acquises doivent être munies d'une double chasse à 3/6 litres. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Dans la mesure où les toilettes à double chasse garantissent une empreinte écologique inférieure grâce à une réduction de la consommation d'eau et, par conséquent, une réduction des coûts, les toilettes achetées au cours des 12 derniers mois pour les chambres des clients, les espaces publics et/ou réservés au personnel ont une double chasse d'eau de 3/6 litres maximum (0,79/1,59 gallons américains). Dans certains cas, la consommation d'eau de chasse peut être réduite encore davantage sans compromettre le confort des clients et du personnel.

Au cours de la visite de contrôle, les reçus des toilettes achetées au cours des 12 derniers mois indiquant une double chasse d'eau de 3/6 litres maximum sont présentés et la présence de toilettes à double chasse d'eau est inspectée visuellement.

IV : GESTION DE L'EAU

4.19 La piscine répond aux normes de qualité d'eau, de santé et de sécurité approuvées au niveau national. (G)

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Dans le cas où l'établissement dispose d'une piscine, il observe les normes nationales approuvées sur la qualité de l'eau, la santé et la sécurité des piscines. Il est important que la qualité de l'eau fasse l'objet de contrôles réguliers conformément aux normes nationales.

Le nettoyage et la désinfection de la piscine sont effectués conformément aux normes nationales. L'utilisation de désinfectants de piscine est réduite au minimum, et des produits ne contenant pas de substances nocives doivent être utilisés, lorsqu'ils sont disponibles (le chlore pourrait, par exemple, être complété par un traitement à l'ozone ou aux rayons UV). Les produits de nettoyage et de désinfection sont stockés en toute sécurité (voir le critère 6.6).

Il est également important que la sécurité à la piscine respecte les exigences nationales relatives aux règles d'utilisation des piscines, à la disponibilité de sauveteurs, etc.

Au cours de la visite de contrôle, une documentation montrant que la piscine respecte les normes approuvées à l'échelle nationale sur la qualité de l'eau, la santé et la sécurité est présentée.

IV : GESTION DE L'EAU

4.20 **La piscine couverte doit disposer de systèmes permettant de limiter le gaspillage d'énergie. Des contrôles réguliers attestent il n'y a pas de fuites dans la piscine. (G)**

Critère Optionnel

MISE EN ŒUVRE

Dans les pays où les températures sont élevées, les piscines extérieures contribuent à accroître l'empreinte écologique en raison d'une consommation accrue d'eau et, par conséquent, à des coûts supplémentaires, compte tenu des taux très élevés d'évaporation de l'eau. Lorsqu'elle n'est pas utilisée, une piscine doit donc être revêtue d'un couvercle ou d'autres systèmes en place (par exemple, une couche de gel). Le couvercle ou les autres systèmes doivent être utilisés en dehors des heures d'ouverture de la piscine et/ou au cours des périodes de faible utilisation de la piscine.

En raison des conditions météorologiques, les piscines extérieures peuvent, dans certains endroits et périodes de l'année, utiliser de l'eau chauffée. Dans ce cas, le couvercle ou autre système contribue à économiser l'énergie.

Au cours de la visite de contrôle, des informations sur l'utilisation du couvercle ou d'autres systèmes pour piscines extérieures sont fournies.

Les fuites dans les piscines extérieures ou intérieures peuvent considérablement augmenter l'empreinte écologique en raison d'une consommation d'eau plus élevée et créer des dépenses supplémentaires. L'établissement dispose donc d'un système en place pour vérifier régulièrement les fuites dans la piscine.

La surveillance peut se faire sous forme d'une inspection visuelle autour de la piscine, mais une solution meilleure consiste à installer un compteur d'eau séparé qui surveille la consommation d'eau de la piscine. Il est fortement recommandé que l'inspection soit effectuée au quotidien.

Au cours de la visite de contrôle, la procédure de vérification régulière des fuites de la piscine est présentée.

V. NETTOYAGE ET LAVAGE

- 5.1 Des signes doivent être apposés dans les chambres pour informer la clientèle que les draps et/ou serviettes ne seront changés que sur demande. Au cas où l'établissement recourt à l'utilisation de désinfectants (dans le cas de désinsectisation ou de dératisation), la fréquence d'utilisation et le dosage sont conformes aux exigences légales d'hygiène 48
- 5.2 Les produits de nettoyage et de lavage ne contiennent pas d'éléments portant atteinte aux ressources naturelles (si produits nouvellement achetés : opter pour des produits écologiques ou utiliser des produits naturels). Voir en annexe la liste non exhaustive des substances toxiques..... 49
- 5.3 Le personnel est formé à la limitation de l'utilisation de détergent et de désinfectant et veille au respect des doses recommandées dans les emballages des produits utilisés. 50
- 5.4 Les serviettes en papier, les mouchoirs et le papier hygiénique nouvellement acquis doivent être fabriqués à l'aide de papier blanchi sans chlore ou avoir obtenu le label écologique. 51
- 5.5 L'établissement utilise des détergents pour lave-vaisselle et détergents textiles porteurs du label écologique. 52
- 5.6 Des chiffons en fibres sont utilisés pour le nettoyage afin d'économiser l'eau et les produits chimiques. 53
- 5.7 L'établissement évite d'utiliser des vaporisateurs de parfums ou des parfums en relation avec le lavage et nettoyage. 54



V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.1 **Des signes doivent être apposés dans les chambres pour informer la clientèle que les draps et/ou serviettes ne seront changés que sur demande. Au cas où l'établissement recourt à l'utilisation de désinfectants (dans le cas de désinsectisation ou de dératisation), la fréquence d'utilisation et le dosage sont conformes aux exigences légales d'hygiène. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour diminuer l'empreinte environnementale et réduire ainsi les coûts liés aux processus de lavage et de nettoyage, des panneaux sont affichés dans les chambres indiquant que le changement des draps/serviettes se fait sur demande. La signalétique relative à la réutilisation des serviettes est placée de préférence dans la salle de bains de la chambre d'hôtel, et près du lit pour la réutilisation des draps.

Les panneaux informent les clients de la procédure standard de l'établissement pour les draps et les serviettes (par exemple, tous les trois jours) et sont complétés par des informations sur la procédure à suivre lorsqu'un client désire un changement plus fréquent que ce qui est prévu par la procédure standard. Les panneaux peuvent également renseigner sur les deux procédures applicables aux clients s'ils souhaitent ou ne souhaitent pas changer les draps et les serviettes.

Il est fortement recommandé que l'établissement dispose d'une procédure de réutilisation des serviettes et des draps.

Les panneaux peuvent être produits par l'établissement ou être des panneaux standards produits par la chaîne de l'établissement.

Dans les cas où un établissement ne propose pas de serviettes dans le cadre de ses services, l'exigence de réutilisation des serviettes ne s'applique pas.

Au cours de la visite de contrôle, les panneaux relatifs au changement des serviettes et/ou draps dans les chambres sont contrôlés, tout comme la procédure de l'établissement relative au changement de serviettes et/ou de draps dans les chambres.

V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.2 Les produits de nettoyage et de lavage ne contiennent pas d'éléments portant atteinte aux ressources naturelles (si produits nouvellement achetés : opter pour des produits écologiques ou utiliser des produits naturels). Voir en annexe la liste non exhaustive des substances toxiques. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale, l'utilisation de produits chimiques dangereux dans les produits de nettoyage est limitée. L'établissement garantit que tous les produits de nettoyage chimique à usage quotidien dans toutes les parties de l'établissement, achetés au cours des 12 derniers mois, ont un écolabel reconnu à l'échelle nationale ou internationale.

À défaut, l'établissement garantit que les produits de nettoyage quotidien achetés au cours des 12 derniers mois ne contiennent pas de composés (indiqués dans la description du produit à obtenir auprès du fournisseur) inscrits sur la liste noire de Clef Verte :

Agents tensioactifs :

- Tensioactifs qui ne sont pas facilement biodégradables dans des conditions aérobies
- Tensioactifs biodégradables dans des conditions anaérobies et classés H400/R50
- Ethoxylates d'alkylphénol (APEO), éthoxylates de nonylphénol (NPEO) et dérivés
- Composés d'ammonium quaternaire qui ne sont pas facilement biodégradables

Agents séquestrants ou anti-tartes :

- EDTA (éthylènediamine tétraacétate) et ses sels, phosphates

Acides :

- Acide phosphorique, acide chlorhydrique et sulfurique

Bases :

- Hydroxyde d'ammonium

Solvants :

- Détergents contenant plus de 6 % en poids de COV avec un point d'ébullition inférieur à 150 °C

Chlore :

V : NETTOYAGE ET LAVAGE

- Composés chlorés réactifs (comme l'hypochlorure de sodium)

Conservateurs :

- Formaldéhyde
- Ingrédients antimicrobiens ou désinfectants ajoutés à des fins autres que la préservation.
- Conservateurs bioaccumulables classés H410, H411, R50/53 ou R51/53. Les conservateurs ne sont pas considérés comme bioaccumulables si le facteur de bio-concentration BCF est inférieur à 100 ou le facteur de répartition octanol/eau, log K_{ow}, est inférieur à 3

Le responsable environnemental examine les descriptions des produits avec le personnel de nettoyage. En plus de s'assurer que les produits possèdent tous un écolabel ou qu'ils sont exempts des composés énumérés dans la liste noire Clef Verte, il convient d'accorder une attention particulière au dosage, aux précautions de sécurité et aux autres instructions relatives à leur utilisation correcte (voir aussi le critère 6.6). Si l'établissement fait appel à une entreprise de nettoyage professionnel externe, celle-ci doit respecter les exigences applicables aux produits de nettoyage nouvellement achetés tel indiqué ci-dessus.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les informations sur tous les produits de nettoyage quotidien achetés au cours des 12 derniers mois par l'établissement ou la société sous contrat, et indique s'ils ont un écolabel ou s'ils ne contiennent pas les composés de la liste noire Clef Verte. Lors de l'inspection visuelle, quelques produits de nettoyage quotidiens sont sélectionnés pour vérifier de façon inopinée leur conformité aux exigences énoncées dans ce critère.

V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.3 **Le personnel est formé à la limitation de l'utilisation de détergent et de désinfectant et veille au respect des doses recommandées dans les emballages des produits utilisés.**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les substances de désinfection chimique ne seront utilisées que dans les cas où les insectes ou champignons constituent une nuisance importante ou un risque pour la santé, et que la désinfection ne peut être remplacée par d'autres méthodes.

En raison de l'impact potentiel sur l'environnement et la santé, l'utilisation des substances de désinfection est réduite au minimum, remplacée par des substances moins nocives et/ou ces substances ne seront utilisées que lorsque cela est absolument nécessaire. Il est important de doser et de manipuler correctement les substances désinfectantes (voir le critère 6.7). L'utilisation se fait conformément à la législation nationale et locale sur l'environnement et l'hygiène. Les substances de désinfection sont de préférence conformes aux exigences de la liste noire Clef Verte.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur le type de substances de désinfection utilisées ainsi que sur les besoins, le dosage et la manipulation de ces substances.

V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.4 **Les serviettes en papier, les mouchoirs et le papier hygiénique nouvellement acquis doivent être fabriqués à l'aide de papier blanchi sans chlore ou avoir obtenu le label écologique. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les écolabels reconnus à l'échelle internationale ou nationale pour les serviettes en papier, les mouchoirs et le papier de toilette témoignent d'une empreinte environnementale plus faible obtenue grâce à un processus de production plus respectueux de l'environnement. Alternativement, on peut aussi vérifier si les produits sont fabriqués à base de papier non blanchi au chlore (le blanchiment du papier étant à l'origine d'une utilisation supplémentaire d'énergie et de produits chimiques).

Cette exigence est obligatoire pour les établissements situés dans les pays de l'UE ; de plus, il est fortement recommandé que les établissements situés hors UE mettent également en œuvre et respectent cette exigence.

Au cours de la visite de contrôle, il est vérifié que les serviettes en papier, les mouchoirs et les articles de toilette achetés au cours des 12 derniers mois sont fabriqués à partir de papier non blanchi ou dotés d'un écolabel.



V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.5 L'établissement utilise des détergents pour lave-vaisselle et détergents textiles porteurs du label écologique. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

L'utilisation de détergents pour vaisselle et textiles est limitée à un minimum (en utilisant le dosage correct) et des produits à écolabel reconnu à l'échelle internationale ou nationale sont utilisés car leur empreinte écologique est inférieure à celle des produits sans écolabel.

Au cours de la visite de contrôle, il est vérifié que les détergents pour lave-vaisselle et lessive sont porteurs d'un label écologique.

V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.6 Des chiffons en fibres sont utilisés pour le nettoyage afin d'économiser l'eau et les produits chimiques. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

L'utilisation de chiffons en microfibres pour le nettoyage réduit de manière significative l'empreinte environnementale grâce à une utilisation moindre d'eau et de détergents (produits chimiques) et contribue ainsi à réduire les coûts de l'établissement.

Au cours de la visite de contrôle, on vérifie que des chiffons en microfibre sont achetés et utilisés pour le nettoyage.

V : NETTOYAGE ET LAVAGE

5.7 L'établissement évite d'utiliser des vaporisateurs de parfums ou des parfums en relation avec le lavage et nettoyage. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en utilisant moins de substances chimiques et pour diminuer les risques de réactions allergiques, l'établissement évite d'utiliser des vaporisateurs de parfums et parfums lors du lavage et du nettoyage.

Cette exigence s'applique que le personnel de l'établissement soit responsable du lavage et du nettoyage ou que ces tâches soient externalisées et confiées à une entreprise tierce.

Au cours de la visite de contrôle, il est vérifié que les produits de lavage et de nettoyage ne contiennent pas de vaporisateurs de parfums ou de parfums ; sinon, l'établissement fournit une déclaration des fournisseurs des produits de lavage et de nettoyage ou de l'entreprise tierce attestant que les produits de lavage/nettoyage utilisés ne contiennent pas de vaporisateurs de parfums ou de parfums.

VI. DÉCHETS

- 6.1 L'établissement doit trier les déchets au minimum toutefois, en trois catégories. 59
- 6.2 Les déchets triés doivent être traités séparément par les installations de gestion des déchets locales ou nationales, une entité privée ou les installations propres à l'établissement. 60
- 6.3 Si les autorités locales chargées de la gestion des déchets ne collectent pas les déchets à une distance raisonnable de l'établissement, ce dernier doit assurer un transport sûr des déchets vers le centre de traitement des déchets adéquat le plus proche. 61
- 6.4 Les gobelets, assiettes et couverts jetables ne seront utilisés qu'aux abords de la piscine, lors de certains événements musicaux, dans les espaces fitness & spa et en relation avec des boissons et aliments à emporter. 62
- 6.5 Les déchets tels que piles, batteries, lampes fluocompactes, peinture, etc. sont stockés séparément et mis à la disposition de récupérateurs agréés. 63
- 6.6 Déchets chimiques solides et liquides dangereux doivent être stockés dans des contenants distincts, empêchant leur déversement et la contamination de l'environnement. 64
- 6.7 Les déchets chimiques solides et liquides dangereux doivent être transportés sans danger vers une installation de réception agréée. 65
- 6.8 Le personnel dispose d'informations pratiques et de facilité technique pour assurer le tri des déchets (écogestes, bac de tri sélectif, pièce réservée aux déchets ...) 66
- 6.9 Si l'hôtel utilise de la vaisselle jetable, celle-ci est en carton ou en amidon, et est utilisée uniquement autour de la piscine, dans la discothèque ou dans le cadre de paniers-repas. 67
- 6.10 L'établissement doit enregistrer la quantité totale de déchets et disposer d'un plan de gestion des déchets pour les réduire et/ou réutiliser. 68



6. DÉCHETS

- 6.11 Les bouteilles d'eau minérale en plastique sont remplacées graduellement par des bouteilles en verre. 69
- 6.12 Les produits de toilette tels que les shampoings, les bonnets de douche, etc. ne sont pas emballés dans des récipients en dose unique. Si c'est le cas, ils le sont dans des récipients recyclés ou biodégradables..... 70
- 6.13 Les clients ont la possibilité de séparer les déchets en différentes catégories (dans les locaux communs, couloirs des chambres, piscines, restaurants, spas, etc.)..... 71
- 6.14 L'emballage pour dose unique de beurre, confiture, etc. n'est pas utilisé. Si est le cas, il est recommandé d'utiliser des supports recyclables..... 72
- 6.15 L'entreprise s'arrange avec le fournisseur/distributeur approprié pour la collecte et le traitement des emballages. 73
- 6.16 Les déchets organiques sont compostés. 74
- 6.16' L'établissement utilise des gobelets, assiettes et couverts biodégradables. 75



VI: DÉCHETS

6.1 L'établissement doit trier les déchets au minimum toutefois, en trois catégories. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Afin de promouvoir la réutilisation et le recyclage des déchets, l'établissement trie les déchets conformément à la législation nationale (y compris locale), au minimum toutefois, en trois catégories.

Des exemples de types de déchets séparés sont le papier, le carton, le métal, les boîtes, le verre, le plastique, les bouteilles avec consigne, les déchets organiques, les déchets de jardin, l'huile de cuisson, etc. Les déchets généraux ou autres déchets ne sont pas considérés comme constituant une catégorie.

Outre le tri des déchets, l'établissement est encouragé à réduire la quantité de déchets, par ex., en signant avec ses fournisseurs des contrats de collecte et de réutilisation des matériaux pour les produits alimentaires et boissons obtenus.

Il est vivement recommandé que l'établissement veille à ce que les déchets triés soient recyclés/réutilisés dans la mesure du possible.

Les déchets triés sont stockés en toute sécurité conformément à la législation nationale/locale en la matière.

Les installations de tri sont facilement accessibles au personnel. Les établissements avec cuisines doivent trier les déchets dans les cuisines, si possible.

Au cours de la visite de contrôle, la législation nationale (y compris locale) en matière de tri des déchets requise est présentée et les installations de tri des déchets (trois catégories minimales de déchets triés) sont inspectées pendant la partie visuelle du contrôle.

VI: DÉCHETS

6.2 Les déchets triés doivent être traités séparément par les installations de gestion des déchets locales ou nationales, une entité privée ou les installations propres à l'établissement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Il est important que l'établissement s'assure que les déchets triés en différentes catégories sont également traités séparément pendant et après leur ramassage dans le cadre de la gestion ultérieure des déchets. La gestion ultérieure des déchets comprend (le cas échéant) un tri/séparation supplémentaire, le recyclage et l'élimination.

Pour le ramassage et le traitement ultérieur des déchets triés, l'établissement peut conclure un accord avec les autorités locales ou nationales de gestion des déchets et/ou avec une entreprise privée.

L'établissement peut également disposer de ses propres installations de traitement de certains des déchets triés (par exemple, pour le compostage des déchets organiques et de jardin). De plus, il est possible que l'établissement dispose d'installations pour réduire la quantité de déchets triés avant leur expédition aux installations de gestion des déchets, par ex. sous forme d'une machine à compacter le carton.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente le (s) contrat (s) avec les autorités publiques et/ou privées de traitement des déchets pour le traitement des déchets dans des catégories distinctes, en relation avec le ramassage et la gestion ultérieure des déchets. Si l'établissement dispose de ses propres installations de traitement des déchets triés, elles seront contrôlées lors de l'inspection visuelle.

VI: DÉCHETS

6.3 **Si les autorités locales chargées de la gestion des déchets ne collectent pas les déchets à une distance raisonnable de l'établissement, ce dernier doit assurer un transport sûr des déchets vers le centre de traitement des déchets adéquat le plus proche. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Si les autorités/entreprises publiques ou privées de gestion des déchets ne collectent pas les déchets à une distance raisonnable de l'établissement, il incombera à l'établissement de transporter ses déchets triés vers le centre de traitement approprié le plus proche, de manière sûre et respectueuse de l'environnement et de la santé.

Pour réduire l'empreinte environnementale et économiser de l'argent, l'établissement peut conclure avec d'autres établissements un accord de transport des déchets triés, si cela ne compromet pas le traitement ultérieur des déchets triés.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement (dans le cas où il doit lui-même assurer un transport en toute sécurité des déchets triés vers le centre de traitement des déchets approprié le plus proche) présente une documentation sur la manière dont ce transport est réalisé en toute sécurité et sans compromettre le traitement ultérieur des déchets.

VI: DÉCHETS

6.4 **Les gobelets, assiettes et couverts jetables ne seront utilisés qu'aux abords de la piscine, lors de certains événements, dans les espaces fitness & spa et en relation avec des boissons et aliments à emporter. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour limiter l'utilisation des ressources et la quantité de déchets créés, il est fortement recommandé que l'établissement évite l'utilisation de gobelets/verres, assiettes et couverts jetables (à usage unique). Dans le cas où l'établissement décide d'utiliser des gobelets/verres, assiettes et couverts jetables, il le fait uniquement dans certaines circonstances/zones limitées, notamment dans les zones de piscines, lors de certains événements, dans les zones de remise en forme et de spa ou en relation avec des aliments et des boissons à emporter.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique écrite sur l'utilisation de gobelets/verres, assiettes et couverts jetables (conformément à l'exigence), et lors de l'inspection visuelle, on vérifie que l'établissement observe sa politique écrite en la matière.

VI: DÉCHETS

6.5 Les déchets tels que piles, batteries, lampes fluocompactes, peinture, etc. sont stockés séparément et mis à la disposition de récupérateurs agréés. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les pompes consommatrices d'énergie et les installations de réfrigération achetées au cours des 12 derniers mois par l'établissement ne contiennent pas de composés CFC (chlorofluorocarbone, également appelés Fréon) ou HCFC (hydrochlorofluorocarbures), car ces composés ont un potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone et un effet potentiellement élevé sur le réchauffement de la planète.

Les informations sur la teneur des produits en CFC ou HCFC se trouvent dans les spécifications des produits ou dans le matériel d'information des produits.

Dans certains pays, la législation n'autorise plus les produits contenant des CFC/HCFC, de sorte qu'il n'est pas possible d'acheter des pompes et installations de réfrigération contenant ces composés. Si la législation nationale ou locale interdit les produits contenant du CFC/HCFC, l'établissement doit s'y conformer.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les informations relatives à la législation nationale/locale sur l'utilisation de CFC/HCFC ainsi que les informations sur le respect de la législation. Si la législation n'interdit pas l'utilisation de CFC/HCFC, l'établissement doit présenter une documentation indiquant que les pompes et les installations de réfrigération achetées au cours des 12 derniers mois ne contiennent pas de CFC/HCFC.

VI: DÉCHETS

6.6 **Les déchets chimiques solides et liquides dangereux doivent être stockés dans des contenants distincts, empêchant leur déversement et la contamination de l'environnement. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Les substances chimiques dangereuses (y compris les déchets), qu'elles soient sous forme solide ou liquide, sont triées et stockées avec grand soin dans des contenants distincts appropriés, pour éviter tout déversement ou contamination de l'environnement.

Les substances chimiques dangereuses séparées sont stockées en toute sécurité conformément à la législation nationale/locale applicable. Il est fortement recommandé de stocker les produits chimiques dangereux dans un local fermé et séparément des autres déchets. Le local où sont stockés les produits chimiques dangereux est bien ventilé pour éviter un risque pour la santé et la sécurité du personnel qui y pénètre.

Des exemples de produits chimiques dangereux séparés sont les pesticides, les peintures, les piles, les ampoules électriques, les produits de nettoyage, les désinfectants pour piscines et autres substances désinfectantes, etc.

Outre le stockage sécurisé des produits chimiques dangereux dans des conteneurs distincts, une politique de gestion sûre relative à la manipulation des produits chimiques dangereux, sans mélange possible de gouttes et déversements, est en place.

Outre la séparation et le stockage sûr des produits chimiques dangereux, l'établissement est encouragé à réduire la quantité de ces produits chimiques ou à les remplacer (le cas échéant) par des produits moins nocifs pour l'environnement.

Au cours de la visite de contrôle, les fiches de données de sécurité de chaque produit chimique sont vérifiées, et lors de l'inspection visuelle, les contenants des différents types de produits chimiques dangereux et liquides dangereux, séparés et stockés en toute sécurité, sont inspectés.

VI: DÉCHETS

6.7 **Les déchets chimiques solides et liquides dangereux doivent être transportés sans danger vers une installation de réception agréée. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Une fois que l'établissement a assuré la séparation et le stockage sûrs des déchets chimiques solides ou liquides dangereux, il doit aussi s'assurer que les déchets dangereux sont transportés en toute sécurité vers un centre de réception agréé pour la réception et le traitement de déchets dangereux.

Les autorités publiques ou les entreprises privées agréées pour gérer le transport de déchets dangereux sont, de préférence, chargées de ce transport vers l'installation de réception appropriée la plus proche. À défaut, l'établissement peut être chargé de transporter les déchets dangereux s'il le fait sans danger pour l'environnement et la santé et dans le respect de la réglementation nationale/locale en matière de transport des déchets dangereux.

L'établissement peut conclure avec d'autres établissements un accord de transport commun des déchets dangereux triés, si ce transport est réalisé de manière sûre et ne compromet pas le traitement ultérieur des déchets dangereux triés.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation sur le transport sûr des déchets dangereux vers l'installation de réception agréée et appropriée la plus proche, conformément à la réglementation nationale/locale.

VI: DÉCHETS

6.8 **Le personnel dispose d'informations pratiques et de facilité technique pour assurer le tri des déchets (écogestes, bac de tri sélectif, pièce réservée aux déchets...).** (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

La zone de tri des déchets contient des instructions/panneaux indiquant clairement au personnel comment trier les déchets. Il est fortement recommandé d'utiliser des icônes ou des illustrations pour comprendre facilement quels sont les différents conteneurs/bacs conçus pour les différents types de déchets.

Au cours de la visite de contrôle, les instructions/panneaux facilement compréhensibles des installations de tri des déchets sont vérifiées. On vérifie également que les instructions sont suivies (les déchets sont généralement divisés en proportions correctes).

VI: DÉCHETS

6.9 **Si l'hôtel utilise de la vaisselle jetable, celle-ci est en carton ou en amidon, et est utilisée uniquement autour de la piscine, dans la discothèque ou dans le cadre de paniers-repas. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Dans le cas où on utilise des gobelets/verres, assiettes et couverts jetables, l'établissement utilise des matériaux biodégradables pour mieux traiter ses déchets et réduire son empreinte environnementale causée par l'utilisation de gobelets/verres, assiettes et couverts jetables.

Au cours de la visite de contrôle, les informations sur les gobelets/verres assiettes et couverts jetables fabriqués en matériaux biodégradables sont présentées.

VI: DÉCHETS

6.10 L'établissement doit enregistrer la quantité totale de déchets et disposer d'un plan de gestion des déchets pour les réduire et/ou réutiliser. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Il est important de connaître la quantité exacte des différents types de déchets triés afin que l'établissement dispose d'un plan de réduction de l'empreinte environnementale grâce à la diminution, le recyclage ou la réutilisation des déchets, réduisant ainsi les coûts.

L'établissement relève, par conséquent, tous les mois la quantité exacte des différents types de déchets triés et calculés en quantité de déchets par client/nuit. À défaut, l'établissement peut aussi demander que soit réalisé un audit externe des déchets.

L'enregistrement des déchets dans les différentes catégories est alors utilisé pour formuler un plan de gestion des déchets relatif à la manière de réduire, recycler et/ou réutiliser la quantité de déchets reçus dans les différentes catégories.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement donne un aperçu de la quantité de déchets collectés par catégorie et d'un plan de gestion des déchets relatif à la manière de réduire, recycler et/ou réutiliser ces déchets.

VI: DÉCHETS

6.11 Les bouteilles d'eau minérale en plastique sont remplacées graduellement par des bouteilles en verre. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

VI: DÉCHETS

6.12 **Les produits de toilette tels que les shampoings, les bonnets de douche, etc. ne sont pas emballés dans des récipients en dose unique. Si c'est le cas, ils le sont dans des récipients recyclés ou biodégradables. (G)**

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la quantité de déchets créés, l'établissement n'utilise pas de contenants unidoses de shampoing, gel de douche, savon, bonnet de douches, etc. Ceci s'applique aux salles de bains dans les chambres, aux toilettes des espaces publics et toilettes/douches dans les espaces réservés au personnel. Par contre, des distributeurs plus grands de shampoing, gel douche et savon sont recommandés. D'autres articles de toilette ne sont remis que sur demande en contactant la réception.

Si l'établissement choisit de proposer des contenants unidoses, le matériel d'emballage sera aussi respectueux de l'environnement que possible, porteur d'un écolabel, ou sera recyclable ou biodégradable.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement décrit la procédure relative aux contenants unidoses des divers articles de toilette et leur matériel d'emballage. Au cours de l'inspection visuelle, la présence de contenants unidoses des divers articles de toilette et leur matériel d'emballage seront vérifiés.

VI: DÉCHETS

6.13 Les clients ont la possibilité de séparer les déchets en différentes catégories (dans les locaux communs, couloirs des chambres, piscines, restaurants, spas, etc.). (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Afin de sensibiliser les clients aux déchets, l'établissement leur offre la possibilité de trier leurs déchets. Les déchets triés par les clients sont collectés dans les catégories séparées et placés dans les poubelles générales pour les catégories séparées dans l'installation de gestion des déchets.

Les possibilités de tri des déchets par les clients peuvent être placées dans les chambres de l'établissement ou dans les espaces publics (couloirs, lobby, restaurant, espaces de conférence, parkings, etc.). Les conteneurs de déchets ne doivent pas être placés près des voies d'évacuation et des sorties de secours.

Le tri des déchets peut revêtir la forme de bacs séparés pour les déchets triés ou d'un seul bac avec séparation pour les déchets triés. Il est très important qu'il y ait des instructions/signalétiques claires (de préférence des icônes ou des illustrations) indiquant les différents bacs/compartiments pour les différents types de déchets. Il est également possible d'avoir un système de déchets triés placé à des emplacements distincts (par exemple, pour le papier et le journal, sur la table, pour les bouteilles et les cannettes, à côté de la poubelle et pour les autres déchets dans la poubelle).

Les informations destinées aux clients sur les possibilités de tri des déchets sont incluses dans les informations sur les engagements environnementaux de l'établissement (dans les classeurs des chambres, sur les écrans télé dans les chambres ou les lieux publics, les informations dans les espaces publics ou les zones de conférence, etc.). L'établissement fournit des informations précises et complètes dans le cadre du programme Clef Verte.

Au cours de la visite de contrôle, le système de tri des déchets (informations faciles à comprendre) pour les clients est présenté lors de l'inspection visuelle.

VI: DÉCHETS

6.14 L'emballage pour dose unique de beurre, confiture, etc. n'est pas utilisé. Si est le cas, il est recommandé d'utiliser des supports recyclables. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la quantité de déchets créés, les espaces restaurants/repas de l'établissement n'utilisent pas d'emballages individuels pour la crème, le beurre, la confiture, etc. Si des emballages individuels sont utilisés, ils doivent être réduits à un minimum et/ou les matériaux d'emballage doivent être recyclables.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement décrit la procédure utilisée dans l'espace restaurant/repas pour les crèmes, le beurre, la confiture, etc. emballés individuellement. Si des emballages individuels sont utilisés, la procédure comprend des procédures pour réduire l'utilisation de ces produits et/ou emballer les produits dans des matériaux recyclables.

VI: DÉCHETS

6.15 L'entreprise s'arrange avec le fournisseur/distributeur approprié pour la collecte et le traitement des emballages. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

La quantité de déchets produits par l'établissement peut être réduite davantage si l'établissement conclut un accord avec ses différents fournisseurs pour qu'ils livrent des produits dans des matériaux d'emballage qui peuvent être retournés et réutilisés (par exemple, des boîtes en plastique, des boîtes en polystyrène expansé, des boîtes en plastique, etc.).

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les accords conclus avec ses fournisseurs sur la collecte et réutilisation des matériaux d'emballage.

VI: DÉCHETS

6.16 Les déchets organiques sont compostés. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réutiliser la quantité de déchets provenant de sources organiques, l'établissement dispose d'un système de compostage de ses déchets organiques (déchets alimentaires et/ou déchets de jardin). Les déchets organiques peuvent également être utilisés pour le biogaz. Il est important que le compostage soit effectué sans affecter l'hygiène des clients, du personnel et de la communauté environnante.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement décrit la procédure de compostage/réutilisation des déchets organiques, et lors de l'inspection visuelle, la station de compostage est visitée, le cas échéant.

VI: DÉCHETS

6.16' L'établissement utilise des gobelets, assiettes et couverts biodégradables. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Dans le cas où on utilise des gobelets/verres, assiettes et couverts jetables, l'établissement utilise des matériaux biodégradables pour mieux traiter ses déchets et réduire son empreinte environnementale causée par l'utilisation de gobelets/verres, assiettes et couverts jetables.

Au cours de la visite de contrôle, les informations sur les gobelets/verres assiettes et couverts jetables fabriqués en matériaux biodégradables sont présentées.

VII. GESTION DE L'ÉNERGIE

- 7.1 L'établissement enregistre une fois par mois sa consommation en énergie et procède à un bilan comparatif d'une année à une autre. 78
- 7.2 Au moins 75 % des ampoules sont économes en énergie Les raisons de ne pas en disposer sont clairement expliquées à l'opérateur national ClefVerte..... 79
- 7.3 Toutes les fenêtres ont un haut degré d'isolation thermique approprié conformément au climat local. Ce critère est à implémenter progressivement, notamment pour les nouveaux établissements labellisés. 80
- 7.4 Un système de contrôle/de veille est mis en place pour éteindre les climatiseurs quand les chambres ne sont pas occupées. 81
- 7.5 Les surfaces d'échangeur de chaleur/de froid des climatiseurs sont nettoyées au moins une fois par an..... 82
- 7.6 Le système de ventilation doit être contrôlé au moins une fois par an et remis en état, si nécessaire, pour garantir à tout moment son efficacité énergétique..... 83
- 7.7 L'entreprise contrôle et répare si nécessaire le système de ventilation afin que la consommation de l'énergie soit rationnelle à tout moment. 84
- 7.8 Les pompes et équipements de froid nouvellement acquis ne doivent pas utiliser les réfrigérants Chlorofluorocarbone (CFC) ou Hydro chlorofluorocarbones (HCFC). Tous les équipements sont conformes à tout moment à la législation nationale en éliminant les réfrigérants..... 85
- 7.9 Les réfrigérateurs, les congélateurs, les fours sont équipés de bourrelets (joints d'étanchéité) en bon état..... 86
- 7.10 Les filtres à graisses dans les hottes sont nettoyés régulièrement..... 87
- 7.11 Les minibars acquis après l'obtention du label ClefVerte n'ont pas de consommation d'énergie qui dépasse 1 kWh/par jour 88
- 7.12 Une procédure écrite s'applique aux appareils électriques des chambres non occupées mise à la disposition du personnel des chambres. Les conduites d'eau chaude sont isolées afin d'éviter les déperditions de la chaleur..... 89
- 7.12' L'établissement a défini une température standard définie pour refroidir et chauffer les chambres. (I) 90
- 7.13 L'entreprise décrit les efforts fournis pour économiser l'eau ou l'énergie dans chaque unité où la consommation d'eau ou d'énergie est très élevée, par exemple, le sauna, le hammam, la piscine, le jacuzzi, le solarium, etc. 90
- 7.14 L'établissement réalise un audit énergétique externe tous les cinq ans. 91
- 7.15 L'établissement s'assure que les appareils électriques utilisés dans les chambres, la cuisine, buanderie, etc. consomment peu d'énergie 92



VII. Gestion de l'énergie

7.16	Le chauffage par panneaux électriques ou d'autres formes de chauffage électrique à fonctionnement direct ne sont pas autorisés	93
7.17	L'établissement utilise une source énergie éco-certifiée et/ou renouvelable.....	94
7.18	Les équipements de ventilation sont munis de ventilateurs à énergie optimale et d'un matériel pour conserver l'énergie.....	95
7.19	L'entreprise installe des systèmes automatiques qui éteignent les lumières et les appareils électriques lorsque les clients quittent leurs chambres.....	96
7.20	L'éclairage du hall et des couloirs est équipé de détecteurs de mouvement.....	97
7.21	Des systèmes automatiques sont installés dans les espaces publics pour assurer un éclairage à faible consommation d'énergie.....	98
7.22	L'entreprise éteint les lumières de l'extérieur en cas de non-besoin.....	99
7.23	Des compteurs séparés d'électricité et de gaz sont installés à des endroits stratégiques pour contrôler la consommation d'énergie Les climatiseurs sont automatiquement éteints quand les fenêtres sont ouvertes.....	100
7.24	L'entreprise installe un système de récupération de la chaleur pour les systèmes de froid, les ventilateurs, les piscines ou les eaux usées domestiques.....	101
7.25	Le bâtiment répond aux exigences minimales nationales pour garantir une réduction importante dans la consommation de l'énergie.....	102
7.26	Les toits et les murs sont bien isolés.....	103
7.27	Les ordinateurs, imprimantes et photocopieurs basculent en mode économie d'énergie et s'éteignent automatiquement.....	104
7.28	Les ordinateurs, imprimantes, photocopieurs et appareils ménagers sont porteurs d'un label écologique ou produits par une entreprise disposant d'un système de gestion environnementale.....	105
7.29	Les distributeurs automatiques, distributeurs de café et fontaines à eau sont éteints pendant les périodes au cours desquelles ils ne sont pas utilisés.....	106
7.30	Les hottes de cuisine sont équipées de commandes de ventilateur infrarouges d'approvisionnement/extraction..	107
7.30'	Les conduites d'eau chaude sont isolées afin d'éviter les déperditions de la chaleur.....	108



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.1 L'établissement enregistre une fois par mois sa consommation en énergie et procède à un bilan comparatif d'une année à une autre. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour que l'établissement réduise son empreinte environnementale en réduisant sa consommation d'énergie et ainsi, les coûts, il relève sa consommation totale d'énergie au moins une fois par mois et calcule la consommation d'énergie par nuit/client. Selon leur disponibilité, les sources de consommation d'énergie sont indiquées.

Il est recommandé de procéder à la lecture de la consommation totale d'énergie plus d'une fois par mois, pour obtenir des informations plus détaillées sur la consommation totale d'énergie.

En cas de changements majeurs dans la consommation d'énergie (en particulier, sous forme d'une consommation plus élevée que prévu), l'établissement dispose de procédures pour enquêter immédiatement sur la raison de ce changement de consommation d'énergie et mettre en œuvre des mesures correctives.

Au cours de la visite de contrôle, le relevé mensuel (au moins) de la consommation totale d'énergie est présenté ainsi que des informations sur les procédures mises en place pour enquêter et remédier éventuellement aux changements dans la consommation totale d'énergie.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.2 **Au moins 75 % des ampoules sont économes en énergie. Les raisons de ne pas en disposer sont clairement expliquées à l'opérateur national Clef Verte. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Comme les ampoules représentent une quantité importante de consommation d'énergie, pour réduire l'empreinte environnementale, l'établissement garantit qu'au moins 75 % de toutes les ampoules (y compris les lampes halogènes) de l'établissement sont économes en énergie. Cette exigence s'applique aux chambres des clients, espaces publics (y compris le lobby, les restaurants, les salles de conférences, les couloirs, etc.) et les zones réservées au personnel.

Les ampoules les plus économes en énergie et, par conséquent, celles qui sont privilégiées sont l'éclairage LED, mais d'autres ampoules économes en énergie (éclairage fluorescent compact, CFL) peuvent également être utilisées.

Les ampoules économes en énergie sont, dans la plupart des cas, plus chères que les ampoules électriques non économes en énergie, mais outre le fait qu'elles sont plus économes en énergie, ces ampoules durent beaucoup plus longtemps et ne nécessitent pas de remplacement aussi souvent que les ampoules non économes en énergie. À long terme, ceci réduit les coûts et le temps de travail consacré au remplacement des ampoules.

Dans des circonstances exceptionnelles, un primo-candidat peut demander de bénéficier d'une dispense et ne prévoir que 50 % au minimum d'ampoules économes en énergie. La dispense ne sera accordée que si l'établissement peut fournir un motif valable pour ne pas avoir atteint 75 % au moins d'ampoules économes en énergie avant de postuler au label Clef Verte et présenter un plan d'action clair sur la manière d'atteindre l'objectif d'au moins 75 % d'ampoules économes en énergie au cours des 6 à 12 premiers mois.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement donne un aperçu qui démontre qu'au moins 75 % des ampoules de l'établissement sont économes en énergie et, pendant l'inspection visuelle, la quantité d'ampoules économes en énergie dans quelques chambres sélectionnées, les espaces publics et les zones réservées au personnel est vérifiée. Dans les cas exceptionnels où l'établissement ne se conforme qu'à un minimum de 50 % d'ampoules économes en énergie, il doit fournir des documents expliquant clairement les raisons de ne pas avoir atteint l'objectif d'au moins 75 % d'ampoules économes en énergie ainsi qu'un plan d'action pour atteindre le niveau requis dans les 6 à 12 mois.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.3 **Toutes les fenêtres ont un haut degré d'isolation thermique approprié conformément au climat local. Ce critère est à implémenter progressivement, notamment pour les nouveaux établissements labellisés. (G)**

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Les fenêtres peuvent constituer une source de forte consommation d'énergie dans l'établissement. Pour réduire l'empreinte environnementale, l'isolation thermique est donc importante (P. ex. fenêtres à double ou triple couche) dans un établissement situé dans des régions à climat froid, et les établissements situés dans des zones chaudes devraient prévoir des fenêtres à bon rendement énergétique (P. ex. des matériaux réfléchissant le soleil sur les fenêtres, des stores ou autres types de toiles, etc.). Dans les zones où il fait très chaud ou très froid, l'établissement peut également limiter la possibilité d'ouvrir les fenêtres.

S'il existe des réglementations nationales ou locales en matière d'isolation ou d'autres initiatives économes en énergie, l'établissement est tenu de se conformer à ces exigences.

Cette exigence concerne les fenêtres des chambres, mais il est aussi fortement recommandé d'inclure les fenêtres des espaces publics et des zones réservées au personnel.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente son système d'isolation thermique approprié ou d'autres initiatives économes en énergie correspondant à la réglementation locale et au climat, et lors de l'inspection visuelle, le système est contrôlé (si possible).



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.4 Un système de contrôle/de veille est mis en place pour éteindre les climatiseurs quand les chambres ne sont pas occupées. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la consommation d'énergie et ainsi, les coûts, un système de contrôle du chauffage et de la climatisation est disponible au sein de l'établissement.

Il peut s'agir d'un système informatisé centralisé, automatisé ou manuel (gestion technique de bâtiment) permettant de changer ou de désactiver le système de chauffage et de climatisation. Il peut également s'agir d'un ajustement manuel du chauffage et de la climatisation dans les différentes parties de l'établissement décrites dans les procédures opérationnelles standards pour le personnel.

Le système de contrôle prend en compte les changements de saison et l'utilisation ou la non-utilisation des différentes parties de l'établissement (chambres, salles de conférences, restaurants, autres espaces publics, etc.).

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente le système de gestion du bâtiment et/ou la procédure opérationnelle standard indiquant que le système de chauffage et de climatisation est en place.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.5 **Les surfaces de l'échangeur de chaleur/refroidissement des installations de ventilation doivent être nettoyées au moins une fois par an. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Les surfaces de l'échangeur de chaleur/refroidissement de l'installation de ventilation sont nettoyées régulièrement pour fonctionner de manière optimale, sans utilisation excessive d'énergie. Il est donc nécessaire que les surfaces de l'échangeur de l'installation de ventilation soient nettoyées au moins une fois par an, et de préférence plus souvent.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur la procédure opérationnelle standard de nettoyage de l'échangeur de chaleur/refroidissement de l'installation de ventilation (y compris, des informations sur la date du dernier nettoyage).

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.6 **Le système de ventilation doit être contrôlé au moins une fois par an et remis en état, si nécessaire, pour garantir à tout moment son efficacité énergétique. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour que le système de ventilation général réduise l'empreinte écologique grâce à son efficacité énergétique et, par là même, les coûts, il est contrôlé régulièrement (au moins une fois par an).

Il est fortement recommandé de faire contrôler le système de ventilation par une société énergétique externe, sachant que le contrôle il peut également être effectué en interne, par exemple, par l'ingénieur en chef de l'établissement.

Si le contrôle du système de ventilation révèle un besoin de réparation, l'établissement l'effectue. Il est fortement recommandé que la réparation soit effectuée immédiatement, mais si cela n'est pas possible, elle doit être réalisée dans un délai de 1 à 2 mois à compter de la vérification, révélant la nécessité de procéder à la réparation.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur la procédure de surveillance du système de ventilation générale, à l'extérieur ou à l'intérieur. Des informations sur la date du dernier contrôle du système de ventilation (au cours des 12 derniers mois) et le résultat de ce contrôle (y compris, la réparation effectuée, si nécessaire) sont également fournies.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.7 L'entreprise contrôle et répare si nécessaire le système de ventilation afin que la consommation de l'énergie soit rationnelle à tout moment. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour que le système de ventilation général réduise l'empreinte écologique grâce à son efficacité énergétique et, par là même, les coûts, il est contrôlé régulièrement (au moins une fois par an).

Il est fortement recommandé de faire contrôler le système de ventilation par une société énergétique externe, sachant que le contrôle il peut également être effectué en interne, par exemple, par l'ingénieur en chef de l'établissement.

Si le contrôle du système de ventilation révèle un besoin de réparation, l'établissement l'effectue. Il est fortement recommandé que la réparation soit effectuée immédiatement, mais si cela n'est pas possible, elle doit être réalisée dans un délai de 1 à 2 mois à compter de la vérification, révélant la nécessité de procéder à la réparation.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur la procédure de surveillance du système de ventilation générale, à l'extérieur ou à l'intérieur. Des informations sur la date du dernier contrôle du système de ventilation (au cours des 12 derniers mois) et le résultat de ce contrôle (y compris, la réparation effectuée, si nécessaire) sont également fournies.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.8 Les pompes et équipements de froid nouvellement acquis ne doivent pas utiliser les réfrigérants Chlorofluorocarbone (CFC) ou Hydro chlorofluorocarbones (HCFC). Tous les équipements sont conformes à tout moment à la législation nationale en éliminant les réfrigérants. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Les pompes consommatrices d'énergie et les installations de réfrigération achetées au cours des 12 derniers mois par l'établissement ne contiennent pas de composés CFC (chlorofluorocarbone, également appelés Fréon) ou HCFC (hydrochlorofluorocarbures), car ces composés ont un potentiel d'appauvrissement de la couche d'ozone et un effet potentiellement élevé sur le réchauffement de la planète.

Les informations sur la teneur des produits en CFC ou HCFC se trouvent dans les spécifications des produits ou dans le matériel d'information des produits.

Dans certains pays, la législation n'autorise plus les produits contenant des CFC/HCFC, de sorte qu'il n'est pas possible d'acheter des pompes et installations de réfrigération contenant ces composés. Si la législation nationale ou locale interdit les produits contenant du CFC/HCFC, l'établissement doit s'y conformer.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les informations relatives à la législation nationale/locale sur l'utilisation de CFC/HCFC ainsi que les informations sur le respect de la législation. Si la législation n'interdit pas l'utilisation de CFC/HCFC, l'établissement doit présenter une documentation indiquant que les pompes et les installations de réfrigération achetées au cours des 12 derniers mois ne contiennent pas de CFC/HCFC.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.9 Les réfrigérateurs, les congélateurs, les fours sont équipés de bourrelets (joints d'étanchéité) en bon état. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.10 Les filtres à graisses dans les hottes sont nettoyés régulièrement (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Les évacuations de la cuisine consomment plus d'énergie si les filtres à graisse ne sont pas nettoyés régulièrement. Pour réduire l'empreinte environnementale, il est donc nécessaire que les filtres à graisse des évacuations soient nettoyés au moins une fois par an, de préférence plus souvent.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur la procédure opérationnelle standard de nettoyage des filtres à graisse (y compris des informations sur la date de leur dernier nettoyage).

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.11 Les minibars acquis après l'obtention du label Clef Verte n'ont pas de consommation d'énergie qui dépasse 1 kWh/par jour. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Les minibars des chambres contribuent à la consommation d'énergie de l'établissement. Pour réduire l'empreinte environnementale, il est donc recommandé que les établissements ne proposent pas de minibars dans les chambres, mais des collations et des boissons au niveau de distributeurs automatiques centralisés, à la réception ou dans le restaurant/café.

Si les chambres ont des minibars, la consommation énergétique des minibars achetés au cours des 12 derniers mois est de 1 kWh par jour au maximum. Les spécifications techniques des minibars (ou un autocollant sur les minibars) contiennent les informations sur la consommation d'énergie.

Ce critère ne s'applique pas aux appartements d'hôtes équipés de réfrigérateurs standards, bien qu'il soit fortement recommandé que les réfrigérateurs de ce type d'hébergement soient à consommation d'énergie réduite.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les spécifications techniques/informations sur la consommation d'énergie des minibars achetés au cours des 12 derniers mois, qui montrent qu'elle ne dépasse pas 1 kWh/jour.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.12 Une procédure écrite s'applique aux appareils électriques des chambres non occupées est mise à la disposition du personnel des chambres. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en minimisant la consommation d'énergie et en réduisant ainsi les coûts, l'établissement a une politique en matière d'énergie et de chauffage pour les chambres inoccupées.

Cette politique se présente sous deux aspects : a) une politique concernant l'énergie et le chauffage/la climatisation des chambres inoccupées pendant 1-2 nuits, et b) une procédure écrite concernant l'énergie et le chauffage/la climatisation des chambres pendant les périodes de faible occupation.

La procédure opérationnelle standard comprend un plan sur la manière de réduire l'énergie et le chauffage dans le cas où les chambres sont inoccupées pendant des périodes plus courtes. Il peut s'agir, par exemple, de désactiver la fonction de veille du téléviseur et de diminuer le chauffage/la climatisation.

Pour les périodes d'occupation inférieures à 75 %, l'établissement a une politique écrite relative à des économies d'énergie supplémentaires. Cette politique écrite prend en compte tous les appareils électriques des chambres ainsi que le chauffage/la climatisation. La politique écrite peut, par exemple, prévoir la fermeture d'une partie de l'établissement (un étage entier ou une aile de l'établissement) pendant les périodes d'occupation faible.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente des informations sur la procédure opérationnelle standard relative à l'énergie/le chauffage dans les chambres inoccupées pendant de courtes périodes ; de même, il présente sa politique écrite en matière d'énergie et de chauffage si l'occupation des chambres tombe en dessous de 75 %.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.12' **Les conduites d'eau chaude sont isolées afin d'éviter les déperditions de la chaleur. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Un bon moyen permettant de réduire l'empreinte environnementale en réduisant l'énergie et, par conséquent, les coûts, au sein de l'établissement, est de s'assurer que les tuyaux d'eau chaude sont bien isolés.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation attestant que les tuyaux d'eau chaude de l'établissement sont bien isolés.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.13 L'entreprise décrit les efforts fournis pour économiser l'eau ou l'énergie dans chaque unité où la consommation d'eau ou d'énergie est très élevée, par exemple, le sauna, le hammam, la piscine, le jacuzzi, le solarium, etc. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.14 L'établissement réalise un audit énergétique externe tous les cinq ans. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour avoir un meilleur aperçu des domaines à forte consommation d'énergie et à économie d'énergie (et de coûts) potentielle dans l'établissement, un audit énergétique est effectué au moins une fois tous les cinq ans. Cet audit est effectué par un consultant en énergie professionnel externe ou un conseiller professionnel des autorités locales ou nationales.

L'audit énergétique clarifie les zones à forte consommation d'énergie dans l'établissement. Il formule également des conseils et un plan d'action avec des propositions de réduction de la consommation d'énergie dans l'établissement, y compris les effets, les coûts et le retour sur investissement.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente le rapport de l'audit énergétique effectué au cours des cinq dernières années.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.15 L'établissement s'assure que les appareils électriques utilisés dans les chambres, la cuisine, buanderie, etc. consomment peu d'énergie. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour diminuer l'empreinte environnementale grâce à une consommation d'énergie plus faible et, par conséquent, réduire les coûts, l'établissement garantit que les principaux appareils consommateurs d'énergie dans l'établissement sont économes en énergie. Dans les chambres, il peut s'agir de téléviseurs et radios, de sèche-cheveux économes en énergie, etc. Dans la cuisine, il peut s'agir de fours, de réfrigérateurs, de congélateurs, de lave-vaisselle économes en énergie, etc. Dans l'espace de lavage, il peut s'agir de lave-linge et de sèche-linge économes en énergie, etc.

Pour garantir que les appareils sont économes en énergie, ils doivent porter un écolabel ou autre évaluation de rendement énergétique élevé (par exemple, la note U.E A-A + ou le label EnergyStar des réfrigérateurs et lave-vaisselle, etc.).

Pour respecter ce critère, au moins 75 % des appareils consommant de l'énergie dans l'établissement sont économes en énergie.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les spécifications indiquant que les appareils électriques utilisés dans les chambres, la cuisine, la lessive, etc. sont économes en énergie.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.16 **Le chauffage par panneaux électriques ou d'autres formes de chauffage électrique à fonctionnement direct ne sont pas autorisés. (G)**

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

L'utilisation du chauffage par panneaux électriques ou autres formes de chauffage électrique à fonctionnement direct est moins économe en énergie que de nombreuses autres sources de chauffage. Pour réduire l'empreinte environnementale, l'établissement évite d'utiliser ce type de chauffage dans les chambres ou ailleurs dans l'établissement.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement informe sur le type de chauffage et s'il comprend un chauffage électrique ; pendant l'inspection visuelle, il est vérifié qu'il n'y a pas de panneaux électriques ou d'autres formes de chauffage électrique à fonctionnement direct au sein de l'établissement.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.17 L'établissement utilise une source énergie éco-certifiée et/ou renouvelable. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour encourager l'établissement à choisir l'énergie la plus respectueuse de l'environnement et la plus durable, il utilise de l'énergie à partir de sources renouvelables (panneaux solaires, énergie éolienne, biogaz à partir de déchets organiques, chaleur géothermique, etc.).

Dans plusieurs pays, il est désormais possible d'acheter de l'énergie éco-certifiée, et l'établissement garantit que l'énergie utilisée est certifiée écologique.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit une documentation confirmant qu'il utilise une énergie éco-certifiée et/ou émanant de sources renouvelables.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.18 Les équipements de ventilation sont munis de ventilateurs à énergie optimale et d'un matériel pour conserver l'énergie. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la consommation d'énergie du système de ventilation et, par conséquent, les coûts, l'établissement s'assure qu'il est équipé d'un ventilateur et d'un moteur économes en énergie.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit une documentation attestant que le système de ventilation est équipé d'un ventilateur et d'un moteur économes en énergie.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.19 L'entreprise installe des systèmes automatiques qui éteignent les lumières et les appareils électriques lorsque les clients quittent leurs chambres. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.20 L'éclairage du hall et des couloirs est équipé de détecteurs de mouvement. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Les détecteurs de mouvement dans les halls et les couloirs contribuent à réduire l'empreinte environnementale en économisant de l'énergie (et, par conséquent, les coûts), car la lumière est éteinte lorsque personne ne se trouve dans les halls et les couloirs. Au moins 75 % des halls et des couloirs de l'établissement sont équipés de ce type de détecteurs installés.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur la présence de détecteurs de mouvement dans au moins 75 % de tous les halls et couloirs, et celle-ci est vérifiée lors de l'inspection visuelle.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.21 Des systèmes automatiques sont installés dans les espaces publics pour assurer un éclairage à faible consommation d'énergie. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire davantage l'empreinte environnementale grâce à une économie d'énergie et, par conséquent, les coûts, l'établissement est doté d'un système automatique d'éclairage éco-énergétique dans les espaces publics, comme les espaces équipés d'installations de conférence, la piscine, la salle de fitness ou le spa ainsi que l'espace restauration et bar.

Le système automatique installé pourrait être un détecteur de mouvement ou une minuterie éteignant automatiquement les lumières dans ces espaces publics pendant les périodes de non-utilisation.

Pour respecter ce critère, au moins 75 % des espaces publics sont équipés d'un système automatique d'éclairage économe en énergie.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente la documentation relative aux systèmes automatiques d'éclairage économe en énergie des espaces publics et l'inspection visuelle vérifie si l'établissement dispose de systèmes automatiques dans les espaces publics, si possible.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.22 L'entreprise éteint les lumières de l'extérieur en cas de non-besoin. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale et, par conséquent, réduire les coûts, l'établissement dispose d'un système de réduction de la consommation d'énergie de l'éclairage extérieur.

Mis à part le fait que le système d'éclairage extérieur devrait être éteint pendant la journée et aux heures d'éclairage naturel, d'autres moyens existent pour réduire l'éclairage extérieur : soit par extinction automatique de l'éclairage pendant certaines heures de la nuit, soit par installation de capteurs qui s'allument lorsqu'ils détectent un mouvement. Différents systèmes peuvent s'appliquer à différents éclairages extérieurs et à des fins différentes.

Dans certaines zones, l'éclairage extérieur est également réduit pour ne pas déranger la faune (par exemple, des tortues nicheuses dans des établissements situés en bord de mer dans certaines zones, etc.).

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente son système de réduction de l'éclairage extérieur ; pendant l'inspection visuelle, l'emplacement des capteurs est vérifié.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.23 Des compteurs séparés d'électricité et de gaz sont installés à des endroits stratégiques pour contrôler la consommation d'énergie Les climatiseurs sont automatiquement éteints quand les fenêtres sont ouvertes. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour mieux suivre la consommation d'énergie des différentes parties de l'établissement, des compteurs d'énergie (et de gaz) supplémentaires/séparés sont installés, en particulier dans les espaces à forte consommation d'énergie (P. ex., les cuisines, piscines chauffées, espaces de fitness et spa, les entreprises gérées de l'extérieur, etc.). Dans le cas où l'établissement dispose de nombreuses chambres, des compteurs séparés d'électricité (et de gaz) pour différentes parties de l'établissement pourraient être installés. Certains établissements ont opté pour des compteurs d'électricité séparés pour chaque chambre.

La fourniture d'informations plus précises sur les différentes sources d'utilisation d'énergie dans l'établissement, grâce aux compteurs additionnels/séparés d'électricité (et de gaz), lui permet de préparer de meilleures stratégies cibles de réduction de la consommation d'énergie.

Lorsque plus de compteurs d'électricité (et de gaz) sont installés, il est nécessaire de collecter et de relever les données de consommation de chacun d'entre eux. Si la lecture de la consommation d'électricité (et de gaz) des différents compteurs peut être effectuée plus d'une fois par mois, elle donne des informations plus détaillées sur la consommation de chaque compteur d'électricité (et de gaz).

Au cours de la visite de contrôle, les relevés mensuels minimums de la consommation d'électricité (et de gaz) des différents compteurs sont présentés.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.24 L'entreprise installe un système de récupération de la chaleur pour les systèmes de froid, les ventilateurs, les piscines ou les eaux usées domestiques. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Les machines et équipements fortement consommateurs d'énergie produisent souvent un surplus de chaleur. Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la consommation d'énergie dans l'établissement, des systèmes de récupération de chaleur sont installés pour ces machines/équipements, par exemple, les systèmes de réfrigération, le système de ventilation, les piscines ou le système de traitement des eaux usées. La chaleur du système de récupération est ensuite utilisée ailleurs, pour chauffer les parkings intérieurs, etc.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation attestant que l'établissement dispose d'un système de récupération de chaleur.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.25 **Le bâtiment répond aux exigences minimales nationales pour garantir une réduction importante dans la consommation de l'énergie. (G)**

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Une bonne isolation du bâtiment de l'établissement est un moyen efficace pour réduire l'empreinte environnementale en augmentant l'efficacité énergétique et, par conséquent, les coûts. Le niveau d'isolation requis diffère d'un bâtiment à l'autre, en fonction de l'âge du bâtiment, du climat environnant, etc. L'isolation peut concerner les murs, le toit et/ou les fenêtres du bâtiment.

Dans la plupart des pays, la législation nationale prévoit des exigences relatives au niveau d'isolation des bâtiments. L'établissement veille donc au respect des exigences nationales en matière d'isolation, mais il veille aussi à dépasser les exigences nationales minimales en matière d'isolation.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation attestant que le niveau d'isolation du bâtiment est supérieur aux exigences nationales minimales en matière d'isolation.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.26 Les toits et les murs sont bien isolés. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.27 Les ordinateurs, imprimantes et photocopieurs basculent en mode économie d'énergie et s'éteignent automatiquement. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale grâce à une économie d'énergie et par conséquent, réduire les coûts, l'établissement n'utilise que des ordinateurs, des imprimantes et des photocopieuses qui passent en mode économie d'énergie en peu de temps lorsqu'ils ne sont pas utilisés (par exemple, 2 à 5 minutes).

Dans la mesure où le mode d'économie d'énergie consomme également de l'énergie, l'équipement s'éteint complètement après un temps de non-utilisation plus long (par exemple, 1 à 2 heures).

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente des informations montrant que ses ordinateurs, imprimantes et photocopieurs passent en mode économie d'énergie et s'éteignent automatiquement, et pendant l'inspection visuelle, un contrôle inopiné permet de vérifier que les machines sont en mode économie d'énergie après des périodes de non-utilisation.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.28 **Les ordinateurs, imprimantes, photocopieurs et appareils ménagers sont porteurs d'un label écologique ou produits par une entreprise disposant d'un système de gestion environnementale. (G)**

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en économisant de l'énergie et réduire ainsi les coûts, les ordinateurs, imprimantes, photocopieurs et appareils électroménagers achetés par l'établissement au cours des 12 derniers mois, ont un label écologique. À défaut, l'établissement garantit que les entreprises ayant fabriqué les produits disposent d'un système de gestion environnementale.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit une documentation indiquant que les ordinateurs, imprimantes, photocopieurs et appareils électroménagers achetés au cours des 12 derniers mois ont un label écologique ou sont produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.29 **Les distributeurs automatiques, distributeurs de café et fontaines à eau sont éteints pendant les périodes au cours desquelles ils ne sont pas utilisés. (G)**

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire davantage l'empreinte environnementale grâce à la réduction de la consommation d'énergie dans l'établissement et, par conséquent, réduire les coûts, les distributeurs automatiques, les distributeurs de café/thé et les fontaines d'eau sont, si possible, désactivés pendant les périodes de non-utilisation.

Les périodes de non-utilisation peuvent être certaines périodes de la journée ou au cours de l'année, et peuvent concerner certains espaces de l'établissement (par exemple, les aires de conférence, les aires de piscines, les espaces de fitness et de spa, etc.)

Il est important que l'énergie consommée pour mettre hors tension des machines ne dépasse pas celle consommée par l'utilisation en permanence des machines. Cet équilibre se réfère à la fois à la consommation d'énergie elle-même (lors du redémarrage après une remise en service), mais aussi à l'effet sur la durée de vie des machines.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa procédure d'extinction des distributeurs automatiques, distributeurs de café/thé et fontaines d'eau pendant les périodes de non-utilisation. La procédure comprend un calcul de l'effet en termes de réduction d'énergie de la mise hors tension des machines par rapport à celui d'une utilisation continue.

VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.30 Les hottes de cuisine sont équipées de commandes de ventilateur infrarouges d'approvisionnement/extraction (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

L'empreinte environnementale peut être diminuée grâce à la réduction d'énergie et, par conséquent, des coûts, si les hottes des cuisines ne sont pas utilisées pendant toutes les heures de travail, mais seulement lorsque cela est nécessaire. Les hottes de cuisine sont donc dotées d'une commande de ventilateur infrarouge pour les activer lorsque les plaques de cuisson sont utilisées et/ou la présence de vapeur de cuisson est détectée.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation montrant que les hottes des cuisines sont équipées de commandes de ventilateur infrarouges/d'approvisionnement.



VII : GESTION DE L'ÉNERGIE

7.30' L'établissement a défini une température standard définie pour refroidir et chauffer les chambres. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale grâce au contrôle le plus optimal possible de la consommation d'énergie et, par conséquent, réduire les coûts, l'établissement a défini une température standard pour la climatisation et le chauffage des chambres.

La température de refroidissement standard doit être réglée à 22 °C (72 °F) au minimum et la température de chauffage à 22 °C (72 °F) maximum. Il est fortement recommandé de régler une température de refroidissement standard supérieure et une température de chauffage standard inférieure à celle mentionnée ci-dessus.

La température standard peut être réglée automatiquement à partir d'un système central ou manuellement dans les chambres.

Il sera toujours possible aux clients de contacter la réception pour faire changer manuellement la température standard.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente son plan d'exploitation standard relatif à la température standard définie pour le refroidissement et le chauffage dans les chambres, et l'inspection visuelle (si possible) vérifiera si les chambres sélectionnées ont la température standard définie.

VIII. BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

- 8.1 L'établissement doit acheter et enregistrer au moins trois types d'aliments/boissons biologiques, éco-labellisés, labellisés "commerce équitable" et/ou produits localement..... 111
- 8.2 Si l'établissement s'approvisionne auprès d'une entité structurée (une coopérative par exemple, ou autre), fournir les factures..... 112
- 8.3 Le pourcentage d'aliments/boissons biologiques, éco-labellisés, labellisés "commerce équitable" et/ou produits localement doit normalement être augmenté chaque année..... 113
- 8.4 L'établissement prend des initiatives pour acheter des produits saisonniers, moins de produits de viande et moins de produits de poissons/fruits de mer d'espèces non menacées ou d'autres espèces..... 114
- 8.5 L'établissement doit enregistrer le niveau de déchets alimentaires et prendre des mesures pour le réduire. 115
- 8.6 L'établissement doit indiquer sur les menus ou le buffet les produits biologiques, éco-labellisés, labellisés "commerce équitable" et/ou produits localement. 116
- 8.7 Un menu végétarien est proposé au restaurant. 117
- 8.8 Lorsque la qualité de l'eau est d'un niveau suffisant, de l'eau du robinet est proposée à la clientèle dans les restaurants et salles de réunion. 118



VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.1 **L'établissement doit acheter et enregistrer au moins trois types d'aliments/boissons biologiques, éco-labellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

L'établissement montre qu'il applique des pratiques respectueuses de l'environnement et durables par le type d'aliments et de boissons qu'il achète et propose aux clients.

Par conséquent, il enregistre les aliments et les boissons achetés qui sont soit issus de l'agriculture biologique, soit éco-labellisés, labellisés commerce équitable et/ou fabriqués localement. Lors de l'achat de produits, il est recommandé qu'ils soient approuvés comme étant issus de l'agriculture biologique, éco-labellisés ou labellisés commerce équitable par des autorités reconnues.

Chaque fois que cela est possible, les produits sont fabriqués localement pour réduire l'empreinte environnementale grâce à un transport réduit et stimuler l'économie locale. La production locale dépend des circonstances, mais une distance de moins de 100 km entre le lieu de production et l'établissement est normalement considérée comme une recommandation pour un produit d'origine locale.

L'établissement garantit qu'autant d'aliments et boissons que possibles sont issus de l'agriculture biologique, éco-labellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou fabriqués localement. Le choix des produits dépend de leur disponibilité et du prix. Un minimum de trois types de produits est requis, sachant qu'il est fortement recommandé d'inclure d'autres types de produits.

Bien que ce critère concerne principalement les aliments/boissons proposés aux clients, il est également recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel, si possible.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présentera la liste de produits alimentaires/boissons (au moins trois) issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.2 Si l'établissement s'approvisionne auprès d'une entité structurée (une coopérative par exemple, ou autre), fournir les factures. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.3 **Le pourcentage d'aliments/boissons biologiques, éco-labellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement doit normalement être augmenté chaque année. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Dans le cas où l'établissement postule à nouveau pour le label Clef Verte, il doit s'assurer que la part des aliments et des boissons issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement continue d'augmenter. L'établissement démontre donc que la part des produits alimentaires/boissons issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement a augmenté au cours des 12 derniers mois et qu'il inclut des produits supplémentaires.

Dans des cas exceptionnels, où il peut s'avérer très difficile pour l'établissement d'augmenter la quantité de produits alimentaires et de boissons issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement, il peut demander d'être dispensé de l'obligation d'augmenter la quantité de ces produits.

Bien que ce critère concerne principalement les aliments/boissons proposés aux clients, il est également recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel, si possible.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente des informations sur les produits alimentaires et boissons issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement ajoutés au cours des 12 derniers mois. Dans les cas exceptionnels où l'établissement n'est pas en mesure d'augmenter le nombre de ces produits, il donnera une description supplémentaire expliquant pourquoi ceci s'est avéré impossible.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.4 L'établissement prend des initiatives pour acheter des produits saisonniers, moins de produits de viande et moins de produits de poissons/fruits de mer d'espèces non menacées ou d'autres espèces. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour mener une politique respectueuse de l'environnement et plus durable dans le contexte de l'achat de produits alimentaires et de boissons, l'établissement observe une politique sur 1) l'achat de produits de saison, 2) la réduction de la quantité de produits à base de viande et/ou 3) évite d'acheter des produits d'espèces de poissons, fruits de mer ou autres espèces menacées.

L'utilisation de produits de saison réduit l'empreinte environnementale créée par le transport. La réduction de l'utilisation de produits à base de viande réduit l'empreinte environnementale créée par la fabrication de produits à base de viande. L'utilisation de produits à base d'espèces de poissons, de fruits de mer ou d'autres espèces menacées est en contradiction totale avec les efforts de conservation de la biodiversité.

Dans le cadre de la politique d'achat, l'établissement évite d'acheter des organismes génétiquement modifiés (OGM), et choisit des poissons et des fruits de mer labellisés Marine Stewardship Council (MSC) ou conformes aux recommandations du WWF pour les poissons et fruits de mer, en tenant compte du bien-être animal lors de l'achat de produits à base de viande, et en envisageant aussi de proposer des produits sans gluten et des produits adaptés aux diabétiques.

Bien que ce critère concerne principalement les aliments/boissons proposés aux clients, il est également recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel, si possible.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique écrite en matière d'achat des produits de saison, de réduction de ses achats de produits à base de viande et de son abstention d'achat de poissons, fruits de mer et autres espèces menacées.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.5 L'établissement doit enregistrer le niveau de déchets alimentaires et prendre des mesures pour le réduire. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en limitant la quantité de déchets alimentaires et, réduire ainsi les coûts, l'établissement enregistre la quantité de déchets alimentaires.

Le nombre est divisé en différentes catégories, par exemple, des offres différentes (buffet, carte de menu, etc.), des repas différents (petit-déjeuner, déjeuner, dîner, etc.), parties de repas différentes (entrée, plat principal, dessert, etc.), des types d'aliments différents (pain, salade, etc.), des aliments achetés et utilisés, etc. La division en différentes catégories dépend des différents aliments proposés dans l'établissement.

Après connaissance de la quantité d'aliments gaspillés dans différentes catégories, l'établissement prépare un plan de réduction des déchets alimentaires. Le plan examine plusieurs problèmes :

- Les quantités et les types d'aliments peuvent-ils être ajustés ?
- Les aliments peuvent-ils être stockés et servis de manière plus optimale ?
- Les ingrédients peuvent-ils être tous utilisés dans une plus large mesure ?
- Les buffets (qui sont remplis en continu) peuvent-ils être remplacés par des portions ?
- Dans le cas de buffets, peut-on encourager les clients à ne pas trop remplir leurs assiettes ?
- Comment peut-on réutiliser les aliments restants ?

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation indiquant son enregistrement des déchets alimentaires et plans de réduction des déchets alimentaires.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.6 L'établissement doit indiquer sur les menus ou le buffet les produits biologiques, éco-labellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour sensibiliser les clients aux aliments issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement, l'établissement indique clairement quels produits sont issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits à partir de sources locales. Cela pourrait être fait sur la carte de menu ou des pancartes sur le buffet.

Des logos ou autres moyens de communication facilement compréhensibles sont utilisés pour ce faire.

Bien que ce critère concerne principalement les cartes de menus et/ou buffets proposés aux clients, il est également recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel, si possible.

Dans le cadre de son adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur les produits alimentaires.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation indiquant comment les informations sur les produits alimentaires issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement sont communiquées aux clients et/ou au personnel, et lors de l'inspection visuelle, l'indication des produits alimentaires issus de l'agriculture biologique, écolabellisés, labellisés « commerce équitable » et/ou produits localement sur le menu et/ou le buffet est vérifiée.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.7 Un menu végétarien est proposé au restaurant. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Dans la mesure où une alimentation végétarienne a une empreinte écologique inférieure à celle de la viande, le menu du restaurant de l'établissement contient un ou plusieurs choix végétariens. Ce critère coïncide également avec la demande croissante des clients en plats végétariens sur les menus réguliers à base de viande.

Les options végétariennes sont clairement indiquées sur la carte de menu ou par des indications sur le buffet. Des logos ou autres moyens de communication facilement compréhensibles sont utilisés pour ce faire.

Bien que ce critère concerne principalement les cartes de menu et/ou buffets proposés aux clients, il est également recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel, si possible.

Dans le cadre de son adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur les alternatives végétariennes.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique de plats végétariens dans son menu et, pendant l'inspection visuelle, l'indication des options végétariennes sur la carte de menu et/ou le buffet est vérifiée.

VIII : BOISSON ET NOURRITURE (ALIMENTATION)

8.8 Lorsque la qualité de l'eau est d'un niveau approprié, de l'eau du robinet est proposée à la clientèle dans les restaurants et salles de réunion. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale créée par la production d'eau en bouteille (y compris le transport de l'eau, l'utilisation de plastique, d'aluminium ou de verre pour les bouteilles et le transport ultérieur de l'eau en bouteille aux clients), l'établissement offre de l'eau du robinet à ses clients dans les restaurants et les salles de réunion. Ceci permet également à l'établissement d'économiser des coûts.

La possibilité de proposer de l'eau du robinet dépend de la qualité de l'eau dans les robinets de l'établissement. Si la qualité n'est pas conforme aux normes des autorités nationales relatives à l'eau du robinet (par exemple, en relation avec les limites de teneur en pesticides, métaux lourds, etc.), ce critère n'est pas applicable. Si la qualité de l'eau du robinet lui permet d'être proposée, elle peut l'être telle quelle ou être filtrée avant d'être de l'être.

L'eau du robinet est de préférence proposée sous forme d'eau plate, mais elle pourrait également l'être sous forme d'eau pétillante en y ajoutant de l'acide carbonique.

L'eau du robinet est proposée aux clients dans les restaurants et salles de réunion, mais elle peut également l'être à la réception, dans les chambres, etc. Elle peut également être proposée au personnel dans les zones réservées au personnel.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique de consommation d'eau du robinet proposée à la consommation aux clients et au personnel, et l'inspection visuelle vérifie que l'eau du robinet est utilisée dans les restaurants et chambres des clients.

IX. ENVIRONNEMENT INTÉRIEUR

- 9.1 Le restaurant doit être non-fumeur ou avoir au moins un espace non-fumeur.....120
- 9.2 Au moins 75 % des chambres doivent être non-fumeur.121
- 9.3 En cas de rénovation, l'établissement utilise des produits et équipements respectueux de l'environnement.122
- 9.4 L'entreprise dispose pour son personnel d'une politique concernant le fait de fumer durant les horaires de travail (horaires précis, lieu pour fumer...). Décrire l'approche mise en place.123



IX : ENVIRONNEMENT INTÉRIEUR

9.1 **Le restaurant doit être non-fumeur ou avoir au moins un espace non-fumeur. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour réduire les risques pour la santé et les nuisances causées par la consommation de tabac, le restaurant de l'établissement est une zone non-fumeur.

Lorsque cela n'est pas possible, le restaurant a au moins un espace non-fumeur représentant plus de la moitié de la superficie totale du restaurant. L'espace non-fumeur est clairement séparé physiquement de l'espace fumeur, de sorte que les personnes assises dans l'espace non-fumeur ne soient pas affectées par les fumeurs. Les espaces non-fumeur et fumeur sont clairement indiqués à l'aide de panneaux facilement compréhensibles.

De nombreux pays disposent d'une législation réglementant la consommation de tabac dans les restaurants ; si tel est le cas, l'établissement doit, en toutes circonstances, se conformer à ces exigences.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa réglementation en matière de consommation de tabac dans le restaurant ainsi qu'une confirmation de son respect de la législation nationale. S'il est autorisé de fumer dans certaines parties du restaurant, l'inspection visuelle vérifie la partition physique du restaurant et les panneaux indiquant les espaces fumeur et non-fumeur du restaurant.

IX : ENVIRONNEMENT INTÉRIEUR

9.2 **Au moins 75 % des chambres doivent être non-fumeur. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour réduire le risque pour la santé et les nuisances causées par la consommation de tabac, les chambres sont de préférence toutes des chambres non-fumeurs.

Lorsque cela n'est pas possible, au moins 75 % des chambres sont non-fumeurs. Les parties de l'établissement avec chambres non-fumeurs sont clairement séparées de celles avec chambres où il est autorisé de fumer. Les chambres fumeurs peuvent, par exemple, être à des étages ou dans des ailes séparées de l'établissement. Les zones avec chambres non-fumeurs et chambres fumeurs sont clairement identifiées à l'aide de panneaux facilement compréhensibles.

De nombreux pays disposent d'une législation réglementant la consommation de tabac dans les chambres d'hôtels ; si tel est le cas, l'établissement doit, en toutes circonstances, se conformer à ces exigences.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa réglementation en matière de consommation de tabac dans le restaurant ainsi qu'une confirmation de son respect de la législation nationale. S'il est autorisé de fumer dans certaines chambres de l'établissement, il est vérifié qu'au moins 75 % des chambres sont des chambres non-fumeurs et l'inspection visuelle vérifie que les zones des chambres fumeurs et non-fumeurs sont clairement séparées et que des panneaux indiquent où se trouvent les zones fumeurs et non-fumeurs de l'établissement.

IX : ENVIRONNEMENT INTÉRIEUR

9.3 En cas de rénovation, l'établissement utilise des produits et équipements respectueux de l'environnement. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour améliorer en continu l'environnement intérieur et réduire l'empreinte environnementale en utilisant des produits moins nocifs, l'établissement utilise des produits respectueux de l'environnement dans le cadre de ses travaux de rénovation ou de la construction de nouveaux bâtiments réalisés au cours des 12 derniers mois. L'utilisation de composés organiques volatils (COV) dans les peintures, les matériaux de construction, etc., est évitée. Les produits/matériaux d'occasion respectueux de l'environnement sont particulièrement recommandés.

Dans le cadre de travaux de rénovation ou de la construction d'un nouveau bâtiment, l'établissement applique des principes de construction durable appropriés au plan local. Les produits respectueux de l'environnement incluent l'utilisation de peintures et d'autres produits ne contenant pas de substances nuisibles à l'environnement ou à la santé humaine, par exemple, des produits avec un écolabel ou exempt de substances nocives ou le recours à des entreprises ayant adopté un système de gestion environnementale.

L'établissement intègre des éléments d'art, d'architecture ou de patrimoine culturel locaux. La législation et les règlements relatifs à la rénovation ou la construction de nouveaux bâtiments et les droits de propriété intellectuelle des communautés locales sont toujours respectés.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation prouvant l'utilisation de produits respectueux de l'environnement dans le cadre de la rénovation ou de la construction de nouveaux bâtiments au cours des 12 derniers mois. La documentation comprend également des considérations relatives à la construction durable, des éléments de l'art, de l'architecture ou du patrimoine culturel local et des éléments attestant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales n'ont pas été violés.

IX : ENVIRONNEMENT INTÉRIEUR

9.4 **L'entreprise dispose pour son personnel d'une politique concernant le fait de fumer durant les horaires de travail (horaires précis, lieu pour fumer...). Décrire l'approche mise en place. (G)**

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire le risque pour la santé et les nuisances causées par la consommation de tabac, les espaces publics et réservés au personnel sont normalement des espaces non-fumeurs.

En tout état de cause, l'établissement met en place une politique en matière de consommation de tabac pour le personnel pendant les heures de travail. La politique comprend la réglementation des horaires et lieux où le personnel est autorisé à fumer. Il est important que la politique garantisse que les membres du personnel non-fumeur et les clients ne soient pas affectés par la consommation de tabac.

De nombreux pays disposent d'une législation réglementant la consommation de tabac dans les espaces publics et ceux réservés au personnel ; si tel est le cas, l'établissement doit, en toutes circonstances, se conformer à ces exigences.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique en matière de consommation de tabac pour le personnel, y compris les informations sur les horaires et lieux où le personnel est autorisé à fumer pendant les heures de travail, et la manière dont l'établissement s'assure que la consommation de tabac ne constitue pas de risque pour la santé et de nuisances pour les membres du personnel et clients non-fumeurs.

X. PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

- 10.1 Les pesticides et engrais chimiques ne sont pas utilisés plus d'une fois par an, et seulement s'il n'y a pas d'équivalent naturel ou organique. 125
- 10.2 Les tondeuses à gazon acquises après l'obtention du label Clef Verte sont soit électriques, soit utilisent de l'essence sans plomb, soit équipées d'un catalyseur, ou possèdent un label écologique ou utilisées manuellement. 126
- 10.3 L'entreprise arrose les espaces verts tôt le matin ou après le coucher du soleil (éviter les évaporations massives durant les périodes d'ensoleillement). 127
- 10.4 Les déchets du jardin sont valorisés en compost. 128
- 10.5 Lorsque de nouveaux espaces verts sont plantés, les espèces locales sont à privilégier et/ou peu consommatrices d'eau. 129
- 10.6 Favoriser l'arrosage des espaces verts par le goutte-à-goutte. 130
- 10.7 Si l'établissement dispose d'un golf ou d'une exploitation agricole, son arrosage par l'eau potable n'est pas recommandé (indiquer la source d'eau utilisée). 131
- 10.7' Les eaux pluviales ou ménagères (grises) sont collectées et utilisées pour l'arrosage des fleurs et des jardins. 132



X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.1 Les pesticides et engrais chimiques ne sont pas utilisés plus d'une fois par an, et seulement s'il n'y a pas d'équivalent naturel ou organique. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour limiter l'utilisation de produits chimiques et le risque de pollution, l'établissement n'utilise pas de pesticides et d'engrais chimiques pour ses espaces verts.

Si des pesticides et des engrais sont nécessaires, des équivalents organiques ou naturels sont utilisés. Les flammes de gaz ou herbicides mécaniques sont également des alternatives possibles. Sauf pour les cas où aucun substitut organique ou naturel n'est disponible, abordable ou utile pour satisfaire un besoin, l'établissement peut utiliser des pesticides et des engrais chimiques ; dans ce cas, ils ne sont normalement utilisés qu'une fois par an et uniquement sous forme de produits « prêt à l'emploi ». Les substances chimiques sont stockées correctement (voir le critère 6.7).

Ce critère s'applique également lorsque la gestion des espaces verts de l'établissement est sous-traitée à une entreprise externe.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique d'utilisation de pesticides et d'engrais dans les espaces verts de l'établissement, indiquant qu'il n'utilise pas de pesticides et d'engrais chimiques, à moins qu'il n'y ait pas d'équivalent organique ou naturel disponible. Si le traitement des espaces verts est sous-traité à une entreprise externe, celle-ci présente sa politique d'utilisation de pesticides et d'engrais sur les espaces verts de l'établissement.

X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.2 Les tondeuses à gazon acquises après l'obtention du label Clef Verte sont soit électriques, soit utilisent de l'essence sans plomb, soit équipées d'un catalyseur, ou possèdent un label écologique ou utilisées manuellement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Dans le cas où l'établissement dispose d'espaces verts, les tondeuses à gazon achetées au cours des 12 derniers mois sont aussi respectueuses de l'environnement que possible pour réduire l'empreinte environnementale en conservant l'énergie (et, réduire ainsi les coûts) et pour réduire les risques de pollution (y compris, la pollution atmosphérique et la pollution sonore).

Les tondeuses à gazon sont de préférence manuelles ou électriques, mais dans le cas où elles utilisent de l'essence, il doit s'agir d'essence alkylate ou, au minimum, d'essence sans plomb ou la tondeuse doit être équipée d'un catalyseur. Si les tondeuses à gazon sont certifiées par un ecolabel, elles sont également conformes à ce critère.

Ce critère s'applique également lorsque la gestion des espaces verts de l'établissement est sous-traitée à une entreprise externe.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation montrant que les tondeuses à gazon achetées au cours des 12 derniers mois sont respectueuses de l'environnement.

X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.3 L'entreprise arrose les espaces verts tôt le matin ou après le coucher du soleil (éviter les évaporations massives durant les périodes d'ensoleillement). (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour limiter la consommation d'eau d'arrosage des fleurs et jardins, une procédure assurant un arrosage intelligent est en place. Le système d'arrosage intelligent peut, par exemple, prévoir l'arrosage le matin ou le soir, un système de capteur d'humidité ou un système de goutte à goutte pour diminuer l'évaporation et avoir le meilleur impact sur les racines des plantes. Les fleurs/jardins peuvent également être arrosés avec des eaux de pluie collectées, des eaux grises ou des eaux usées traitées (voir le critère 10.7).

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique en matière de procédures d'arrosage intelligentes des fleurs et des jardins.

X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.4 Les déchets du jardin sont valorisés en compost. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en limitant les déchets, l'énergie et le transport (et réduisant ainsi les coûts) des espaces verts, l'établissement garantit que les déchets de jardinage sont compostés dans les locaux de l'établissement conformément aux méthodes standard en la matière et le sol produit par les déchets de jardin est ensuite réutilisé.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique en matière de compostage des déchets de jardin, et l'inspection visuelle confirme que les déchets de jardin ont été compostés

X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.5 Lorsque de nouveaux espaces verts sont plantés, les espèces locales sont à privilégier et/ou peu consommatrices d'eau. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour protéger la biodiversité, l'établissement plante des espèces locales (dans la mesure du possible) lorsqu'il aménage de nouveaux espaces verts.

Un plan d'aménagement paysager des espaces verts est en place et étudie la possibilité et l'utilisation d'espèces locales. En présence de mauvaises herbes, d'animaux sauvages ou d'agents pathogènes (espèces exotiques envahissantes) sur le site, le plan inclut des informations sur la manière de restreindre leur propagation et, de préférence, de les limiter ou de les éradiquer.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation montrant que les plantes achetées ou obtenues au cours des 12 derniers mois sont des espèces locales ainsi qu'un plan de gestion examinant la faisabilité et l'utilisation d'espèces locales et la restriction de la propagation et, de préférence, la limitation ou l'éradication des espèces envahissantes.



X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.6 Favoriser l'arrosage des espaces verts par le goutte-à-goutte. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.7 Si l'établissement dispose d'un golf ou d'une exploitation agricole, son arrosage par l'eau potable n'est pas recommandé (indiquer la source d'eau utilisée). (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

X : PARCS ET AIRE DE STATIONNEMENT (ESPACES VERTS)

10.7' Les eaux pluviales ou ménagères (grises) sont collectées et utilisées pour l'arrosage des fleurs et des jardins. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire davantage l'empreinte environnementale grâce à une consommation d'eau réduite pour irriguer les fleurs et jardins (et donc, pour réduire les coûts), l'établissement garantit que les eaux de pluie, les eaux grises ou eaux usées traitées sont collectées et utilisées pour irriguer les fleurs et jardins.

La collecte d'eau de pluie ou d'eau grise se fait en toute sécurité conformément à la législation nationale et locale, sans effets néfastes sur les clients, le personnel, la population locale et l'environnement.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente sa politique en matière de collecte des eaux de pluie, eaux grises ou eaux usées traitées pour arroser les fleurs et jardins, et l'inspection visuelle confirme que les eaux de pluie, eaux grises ou eaux de l'eau de pluie, de l'eau grise ou des eaux usées traitées sont recueillies par le système de collecte.

XI. RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

- 11.1 L'établissement est conforme à la législation, nationale et locale en matière d'environnement, de santé, de sécurité et de travail. 134
- 11.2 L'établissement prévoit un accès pour les personnes à besoins spécifiques 136
- 11.3 L'établissement est équitable dans le recrutement des femmes et des minorités locales, y compris aux postes de direction, tout en s'abstenant de recourir au travail des enfants. 137
- 11.4 L'établissement soutient activement les activités ou initiatives vertes dans le cadre du développement social et en matière d'infrastructures des communautés, y compris notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'assainissement. 138
- 11.5 L'établissement met à disposition des petites entreprises locales les moyens de développer et de vendre des produits durables, basés sur la nature, l'histoire et la culture de la région. 139
- 11.6 Un code de conduite est à développer pour les activités dans les communautés autochtones et locales, avec le consentement et la participation des communautés concernées. 140
- 11.7 Les plantes et animaux menacés, les objets historiques et archéologiques ne sont ni vendus, ni négociés ou exposés, sauf exception prévue par la loi. 141
- 11.8 Les matériaux/fournitures qui ne sont plus utilisés sont collectés et donnés à des organisations caritatives. 142



XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.1 L'établissement est conforme à la législation, nationale et locale en matière d'environnement, de santé, de sécurité et de travail. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

L'établissement garantit que sa fonction et ses activités dans les domaines de l'environnement, de la santé, de la sécurité et du travail se déroulent conformément aux lois et réglementations locales et nationales.

L'établissement assure également des conditions de travail conformes aux conventions et règlements internationaux, y compris : « La Déclaration universelle des droits de l'homme » (y compris, la « Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant »), la « Déclaration de l'Organisation internationale 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 » et « Le Code de conduite pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme et l'industrie des voyages ». Dans de nombreux pays, les conventions et règlements internationaux sont en tout ou partie intégrés dans la législation nationale/locale.

Pour les domaines non couverts par la législation nationale/locale, l'établissement formule une politique de RSE couvrant les domaines des droits de l'homme (y compris le travail des enfants), l'équité en milieu de travail, la lutte contre la corruption et les formes commerciales, sexuelles ou autres formes d'exploitation et de harcèlement, en particulier des enfants et des adolescents.

S'agissant du respect des exigences du droit du travail, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Tous les employés reçoivent des informations par écrit (contrat) indiquant les conditions d'emploi, y compris des informations sur les horaires de travail et le salaire.
- Tous les employés perçoivent au moins un salaire de subsistance, qui ne sera pas inférieur au salaire minimum légal.
- Tous les employés reçoivent des informations sur le code de conduite/les politiques relatifs aux conditions de travail de l'établissement, de même qu'ils reçoivent des informations sur la procédure de signalement de leurs préoccupations/présentation de leurs plaintes.
- Pour tous les employés de moins de 18 ans, la réglementation nationale ainsi que la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant et les conventions 138/182 de l'OIT sont observées.
- Tous les employés perçoivent un traitement équitable sans discrimination.
- L'établissement garantit que ses activités ne nuisent pas à l'accès des populations locales aux moyens de subsistance, aux droits de passage, aux transports et au logement. Les activités de l'établissement ne compromettent

XI : RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

pas la fourniture des services de santé de base et d'assainissement aux communautés voisines. L'établissement n'empêche pas les résidents locaux d'accéder à des biens et sites historiques, archéologiques et culturellement et spirituellement importants. Si l'établissement est situé dans ou à proximité d'une zone protégée, il est informé et respecte la législation et les règlements relatifs aux activités touristiques dans la zone protégée.

L'établissement garantit que les activités liées à la gestion de l'établissement n'ont pas d'effets négatifs importants sur les écosystèmes naturels et la faune. Toute perturbation des écosystèmes naturels est réhabilitée et une contribution compensatoire est apportée à la gestion de la conservation. Ceci comprend également des pratiques visant à réduire la pollution causée par le bruit, la lumière, le ruissellement, l'érosion, les composés qui appauvrissent la couche d'ozone et les contaminants de l'air, de l'eau et des sols.

Les animaux sauvages ne sont pas détenus en captivité, à l'exception des activités correctement réglementées, et les espaces sauvages protégés ne sont tenus que par ceux autorisés et adéquatement équipés pour les abriter et les soigner.

La conception et la construction de bâtiments et d'infrastructures sont conformes au zonage local et aux exigences relatives aux zones protégées ou patrimoniales. Elles respectent l'environnement naturel et le patrimoine culturel en termes de localisation, de conception, d'évaluation d'impact et de droits fonciers et d'acquisition. L'établissement identifie et observe les codes de développement local et les directives de gestion architecturale.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement explique comment il assure le respect de la législation locale, nationale et internationale et présente la politique de RSE (le cas échéant) qu'il a formulée.

XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.2 L'établissement prévoit un accès pour les personnes à besoins spécifiques. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour sensibiliser à la responsabilité sociale des entreprises de l'établissement et aider les personnes à besoins spécifiques, l'établissement prévoit un accès aux personnes à besoins spécifiques. L'accès concerne à la fois les clients, le personnel et les autres utilisateurs de l'établissement.

Des exemples de personnes à besoins spécifiques incluent la fourniture d'un accès aux personnes présentant un handicap (personnes en fauteuil roulant, personnes non voyantes, etc.) et les problèmes de santé spécifiques.

Dans certains cas particuliers, l'établissement peut avoir obtenu une dérogation des autorités pour certains types d'accès pour personnes à besoins spécifiques, par exemple, l'accès en fauteuil roulant aux bâtiments anciens/historiques, et dans ces cas, l'établissement ne sera pas tenu de fournir ledit accès.

Le niveau d'accès des personnes à besoins spécifiques proposés par l'établissement est clairement communiqué aux clients, au personnel et autres utilisateurs. Lorsque des informations sur l'accès sont présentes, il est plus facile pour l'établissement et les utilisateurs de faire correspondre leurs attentes et cela permet également d'éviter des transports inutiles. Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services. L'établissement ne promettra pas davantage que ce qu'il peut livrer.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente l'accès et les procédures pour les personnes à besoins spécifiques ainsi que les informations fournies sur l'accès des personnes à besoins spécifiques.

XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.3 L'établissement est équitable dans le recrutement des femmes et des minorités locales, y compris aux postes de direction, tout en s'abstenant de recourir au travail des enfants. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour sensibiliser sur la responsabilité sociale de l'entreprise et soutenir l'égalité de traitement et les droits des personnes, l'établissement recrute du personnel dans tous les postes, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de statut socio-économique, etc. Il est recommandé que l'établissement intègre cette exigence dans sa politique de RSE.

Pour soutenir la communauté locale vivant à proximité de l'établissement, il est important que les résidents locaux (et, en particulier, les minorités locales) soient employés par l'établissement à tous les postes, y compris les postes de direction, et qu'une formation leur soit dispensée, si nécessaire.

De plus, il est très important que l'établissement s'abstienne de recourir au travail des enfants au sein de l'établissement ou de faire appel à des fournisseurs qui y recourent. L'établissement doit œuvrer activement contre le recours au travail des enfants.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement démontre comment il garantit l'équité dans l'embauche de femmes et de minorités locales à tous les postes de l'établissement, tout en s'abstenant de recourir au travail des enfants ou de l'accepter (par exemple, dans la politique de RSE de l'établissement).

XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.4 L'établissement soutient activement les activités ou initiatives vertes dans le cadre du développement social et en matière d'infrastructures des communautés, y compris notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'assainissement. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour sensibiliser à la responsabilité sociale de l'entreprise de l'établissement et soutenir le développement environnemental, économique et socioculturel durable, l'établissement soutient activement des activités ou initiatives vertes pour le développement social et communautaire, y compris, notamment, en matière d'éducation, de santé, d'assainissement et d'infrastructures.

Le type de soutien dépendra de l'établissement et de la zone avoisinant l'établissement. Parmi les exemples de soutien actif de l'établissement figurent :

- Plantations d'arbres
- Restauration des espaces verts locaux
- Activités en plein air (mise en place d'amarrages pour bateaux, sentiers de randonnée) pouvant également être utilisées par le public
- Activités avec des écoles locales ou des communautés sur des initiatives environnementales
- Activités avec des résidents locaux à besoins spécifiques (groupes vulnérables ou à ressources insuffisantes)
- Activités de promotion de la justice sociale et de l'égalité des droits
- Soutien à l'approvisionnement en aliments de base, eau, services énergétiques et services de santé et d'assainissement dans les communautés voisines
- Soutien en cas de problèmes d'infrastructures au niveau local, etc.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation montrant qu'il soutient activement les activités ou initiatives vertes pour le développement social et communautaire, y compris, notamment en matière d'éducation, de santé, d'assainissement et d'infrastructures.

XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.5 L'établissement met à disposition des petites entreprises locales les moyens de développer et de vendre des produits durables, basés sur la nature, l'histoire et la culture de la région. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour sensibiliser à la responsabilité sociale d'entreprise de l'établissement et soutenir le développement socioculturel et économique durable, l'établissement offre aux petits entrepreneurs locaux le moyen de développer et de vendre des produits durables basés sur la nature, l'histoire et la culture de la région.

Les membres de la communauté locale pourront facilement vendre des produits aux clients de l'établissement. Ceci peut se faire sous la forme d'une petite boutique ou d'un stand situés sur le site de l'établissement. À défaut, l'établissement peut acheter et proposer les produits locaux concernés à ses clients.

Les produits sont fabriqués localement et de manière durable, et sont basés sur la nature, l'histoire et la culture de la région. La disponibilité des produits dépendra du concept commercial de l'établissement.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les contrats ou produits de petites entreprises locales visant à développer, vendre ou proposer des produits durables basés sur la nature, l'histoire et la culture de la région, et lors de l'inspection visuelle, la disponibilité des entrepreneurs locaux et de leurs produits est vérifiée.

XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.6 **Un code de conduite a été développé pour les activités dans les communautés autochtones et locales, avec le consentement et la participation des communautés concernées. (G)**

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour sensibiliser à la responsabilité sociale de l'entreprise et soutenir le développement socioculturel et économique durable des communautés autochtones et locales voisines, l'établissement garantit qu'un code de conduite a été élaboré pour les activités qu'il organise dans les communautés autochtones et locales, avec le consentement et en collaboration avec les communautés concernées.

S'agissant des activités, des informations et une interprétation de l'environnement naturel, de la culture locale et du patrimoine culturel sont fournies aux clients ; de plus, il leur est expliqué comment se comporter de manière appropriée lorsqu'ils visitent les aires naturelles, les cultures vivantes et les sites du patrimoine culturel.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente l'accord conclu avec les communautés autochtones et locales sur un code de conduite pour les activités dans ces communautés.

XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.7 Les plantes et animaux menacés, les objets historiques et archéologiques ne sont ni vendus, ni négociés ou exposés, sauf exception prévue par la loi. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Sensibiliser à la responsabilité sociale de l'entreprise et à son soutien à la durabilité environnementale grâce à la protection des espèces végétales et animales menacées (par exemple, tel qu'inscrites dans la Convention de la CITES), l'établissement ne vend, ne négocie ou n'expose pas ces espèces.

Pour protéger les objets historiques et archéologiques, ceux-ci ne sont ni vendus, ni négociés ou exposés par l'établissement.

L'établissement ne vend, ne négocie ou n'expose les espèces végétales et animales menacées et/ou les objets historiques et archéologiques que dans la mesure où la législation locale, nationale et internationale l'y autorise.

L'établissement est fortement encouragé à proposer à ses clients un « guide souvenir sur la protection des espèces » pour aider les clients lorsqu'ils achètent des souvenirs. L'établissement est également encouragé à fournir des informations aux clients sur le soutien aux activités en faveur de la protection des espèces végétales et animales menacées.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement explique comment il fonctionne pour assurer qu'aucune espèce animale et végétale menacée et qu'aucun objet historique et archéologique ne soit vendu, négocié ou exposé dans l'établissement. Si l'établissement vend ces produits, une autorisation est délivrée par les autorités nationales à l'établissement pour lui permettre de vendre, de négocier ou d'exposer ces produits. Pendant l'inspection visuelle, un contrôle aléatoire est effectué sur les espèces végétales/ animales ou les objets historiques/archéologiques vendus, négociés ou exposés.



XI: RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ÉTABLISSEMENT

11.8 Les matériaux/fournitures qui ne sont plus utilisés sont collectés et donnés à des organisations caritatives. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour sensibiliser sur la responsabilité sociale de l'entreprise et réduire l'empreinte écologique grâce au recyclage, l'établissement collecte et donne aux organisations caritatives (par exemple, aux organisations aidant les personnes dans le besoin, etc.) les matériaux et fournitures qui ne sont plus utilisés par l'établissement mais qui peuvent encore l'être.

Pour se conformer à ce critère, les matériaux/fournitures sont donnés à des organisations caritatives au cours des 12 mois précédents.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une documentation montrant que des matériaux/fournitures superflus ont été donnés à des organisations caritatives au cours des 12 derniers mois.

XII. ACTIVITÉS VERTES

12.1	L'information concernant les mesures de conservation des parcs et espaces naturels proches est facilement disponible pour les visiteurs.	144
12.2	Des renseignements sur les parcs à proximité, les paysages et les zones naturelles protégées doivent être mis à disposition de la clientèle.	145
12.3	L'établissement fournit à sa clientèle des informations sur les ports de plaisance et plages avoisinantes qui ont obtenu le label Pavillon Bleu.	146
12.4	L'établissement doit fournir des renseignements sur le lieu le plus proche de location ou d'emprunt de vélos. ...	147
12.4'	L'établissement prévoit des activités de sensibilisation, axées sur le développement durable, l'environnement et la nature à l'intérieur ou autour de l'établissement.	148



XII : ACTIVITÉS VERTES

12.1 L'information concernant les mesures de conservation des parcs et espaces naturels proches est facilement disponible pour les visiteurs. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

XII : ACTIVITÉS VERTES

12.2 Des renseignements sur les parcs à proximité, les paysages et les zones naturelles protégées doivent être mis à disposition de la clientèle. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour renforcer le profil environnemental de l'établissement et encourager les clients à s'impliquer dans des activités vertes, l'établissement fournit des informations sur les parcs, les paysages et/ou les zones naturelles protégées à proximité.

Les renseignements encouragent notamment les clients à choisir des activités en plein air ou vertes à proximité, y compris des marches, du jogging, du vélo, de la natation, de la voile, du canoë, des pique-niques, jeux extérieurs, etc.

Le cas échéant, les renseignements comprennent des informations sur la biodiversité locale. Pour les visites de sites culturels et/ou historiquement sensibles, les informations encouragent les clients à respecter les directives établies ou un code de conduite pour limiter l'impact des visiteurs et maximiser le plaisir.

Les renseignements sont obtenus auprès de la réception/du concierge, un coin environnemental dans le hall, sur des écrans placés dans les espaces publics ou dans les chambres ; ils peuvent aussi être lus dans les classeurs fournis dans les chambres.

Même si ces renseignements s'adressent aux clients, l'établissement est également encouragé à fournir des informations similaires au personnel.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris ses assertions de durabilité. L'établissement ne promet pas davantage que ce qu'il peut livrer.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les informations fournies aux clients sur les parcs, les paysages et les zones naturelles protégées à proximité (y compris, le code de conduite pour l'utilisation des espaces), et l'inspection visuelle confirme la disponibilité de ces informations. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

XII : ACTIVITÉS VERTES

12.3 L'établissement fournit à sa clientèle des informations sur les ports de plaisance, plages et propriétaires de bateaux de la région qui ont obtenu le label Pavillon Bleu. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Le cas échéant, les clients de l'établissement sont encouragés à utiliser les plages, marinas et propriétaires d'embarcations ayant le label Pavillon Bleu pour nager, plonger, pratiquer de la voile et d'autres activités récréatives. Pavillon Bleu Flag est un autre programme géré par la Fondation pour l'éducation à l'environnement. C'est un écolabel volontaire pour les plages, marinas et bateaux d'écotourisme. Plus d'informations sur le label Pavillon Bleu peuvent être consultées sur le site : www.blueflag.global. La plage, le port de plaisance ou les propriétaires de bateaux sont considérés à proximité lorsqu'ils sont à moins de 20 km de l'établissement.

Les renseignements en la matière sont obtenus auprès de la réception/du concierge, un coin environnemental dans le hall, sur des écrans de télévision dans les espaces publics ou dans les chambres, ou être fournis dans les classeurs mis à disposition dans les chambres.

Même si ces renseignements s'adressent aux clients, l'établissement est également encouragé à partager ces informations avec le personnel.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris ses assertions de durabilité. L'établissement ne promet pas davantage que ce qu'il peut livrer.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les informations fournies aux clients sur les plages, marinas et propriétaires de bateaux ayant obtenu le label Pavillon Bleu et l'inspection visuelle confirme la disponibilité des informations. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

XII : ACTIVITÉS VERTES

12.4 L'établissement doit fournir des renseignements sur le lieu le plus proche de location ou d'emprunt de vélos. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour encourager l'utilisation de modes de transport durable, l'établissement fournit des renseignements sur le lieu le plus proche de location ou d'emprunt de vélos.

Les renseignements sont obtenus auprès de la réception/du concierge, un coin environnemental dans le hall, sur des écrans de télévision dans les espaces publics ou dans les chambres, ou être fournis dans les classeurs mis à disposition dans les chambres.

Même si ces renseignements s'adressent aux clients, l'établissement est également encouragé à fournir des informations similaires au personnel.

Dans le cadre de l'adhésion au programme Clef Verte, l'établissement fournit des informations précises et complètes sur l'établissement, ses produits et services, y compris ses assertions de durabilité. L'établissement ne promet pas davantage que ce qu'il peut livrer.

Si l'établissement est situé dans une zone où il est impossible de faire du vélo en raison de conditions de circulation très dangereuses, de conditions météorologiques extrêmes ou d'autres circonstances particulières, l'établissement est soustrait à l'obligation de se conformer au critère.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les renseignements fournis aux clients sur le lieu le plus proche pour louer ou emprunter des vélos, et l'inspection visuelle confirme la disponibilité de ces renseignements. L'exactitude et l'exhaustivité des informations sont vérifiées.

XII : ACTIVITÉS VERTES

12.4' **L'établissement prévoit des activités de sensibilisation, axées sur le développement durable, l'environnement et la nature à l'intérieur ou autour de l'établissement. (G)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour accroître la sensibilisation des clients, du personnel et de la communauté avoisinante à la durabilité, l'établissement propose des activités de sensibilisation axées sur le développement durable, l'environnement et la nature au sein ou aux alentours de l'établissement.

Les activités de sensibilisation peuvent être d'encourager les clients à participer aux activités liées à l'événement « Une Heure pour la Terre », au « Jour de la Terre » et/ou à la « Journée mondiale de l'environnement », des excursions guidées dans les espaces verts à l'intérieur ou à proximité de l'établissement, la plantation d'arbres, d'autres événements environnementaux spéciaux, l'organisation d'activités de développement durable pour les écoles ou communautés locales, des événements caritatifs, etc.

L'établissement est particulièrement encouragé à contribuer à la conservation de la biodiversité, y compris à la protection des zones naturelles protégées et des aires de grande valeur en termes de biodiversité.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les renseignements sur les activités de sensibilisation menées au cours des 12 mois écoulés et planifiée pour les 12 mois suivants.

XIII. ADMINISTRATION

- 13.1 Les zones réservées au personnel doivent remplir les mêmes critères que celles réservées à la clientèle. (I)149
- 13.2 Les ordinateurs, photocopieurs et autres matériels informatiques sont éteints après utilisation. (I).....150
- 13.3 Le classeur clef verte, articles de papeterie brochures produits ou commandés par l'établissement doivent être éco-labellisés, ou recyclés ou produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale. (I) 151
- 13.4 Les magasins opérés par des tiers ainsi que les sociétés installées au sein de l'établissement doivent être informés des initiatives environnementales de l'établissement, comme la Clef Verte, et encouragés à gérer leurs activités dans le même esprit et dans le respect des critères Clef Verte. (I)152
- 13.5 Les commerces attenants à l'établissement (coiffeurs, Spa ...) sont informés des actions environnementales entreprises par cet établissement. (I) 152
- 13.6 L'établissement prend des initiatives pour réduire l'utilisation de papier dans les bureaux, chambres et salles de réunion.153
- 13.7 L'établissement informe ses fournisseurs de ses engagements environnementaux et les encourage à respecter les critères Clef Verte.154
- 13.8 L'établissement s'assure que les fournisseurs auxquels il a recours sont éco-certifiés, disposent d'une politique environnementale écrite et/ou qu'ils souscrivent au développement durable.155
- 13.9 Dans la mesure du possible, l'établissement achète des biens et des services locaux et issus du commerce équitable.156
- 13.10 Les biens durables nouvellement acquis sont porteurs d'un label écologique ou doivent être produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale.....157
- 13.11 L'achat de biens jetables et consommables est mesuré et l'établissement s'efforce de trouver des voies et des moyens pour réduire leur utilisation.158
- 13.12 L'utilisation par le personnel de moyens de transport respectueux de l'environnement est encouragée.159



XII : ACTIVITÉS VERTES

13.1 **Les zones réservées au personnel doivent remplir les mêmes critères que celles réservées à la clientèle. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Pour mettre en œuvre une approche environnementale et en matière de durabilité holistique dans l'établissement, toutes les zones réservées au personnel rempliront les mêmes critères que celles réservées à la clientèle.

Ceci concerne la gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets, ainsi que l'information et la participation du personnel aux activités liées à l'environnement et à la durabilité ainsi que leur participation à des activités de sensibilisation.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente une déclaration indiquant que les zones réservées au personnel remplissent les mêmes critères que celles de la clientèle ; de plus, lors de l'inspection visuelle, le respect des critères relatifs à la gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets est vérifié.

XII : ACTIVITÉS VERTES

13.2 Les ordinateurs, photocopieurs et autres matériels informatiques sont éteints après utilisation. (I)

Critère obligatoire

MISE EN OEUVRE

Aucun conseil de mise en œuvre spécifique n'est à signaler pour ce critère.

XII : ACTIVITÉS VERTES

13.3 **Le classeur clef verte, articles de papeterie brochures produits ou commandés par l'établissement doivent être éco-labellisés, ou recyclés ou produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale. (I)**

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Pour réduire la consommation d'énergie et de déchets, l'utilisation d'articles de papeterie, de papier et de brochures est réduite au minimum. Le matériel produit ou commandé possède un écolabel (y compris le label FSC), est fabriqué par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale ou est au moins fabriqué à partir de papier recyclé.

L'exigence concerne au moins 75 % des articles de papeterie, du papier et des matériels imprimés et achetés/produits au cours des 12 derniers mois.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement présente les factures des articles de papeterie, du papier et des matériels imprimés produits au cours des 12 derniers mois, ainsi que les déclarations des entreprises montrant que les articles de papeterie, le papier et les matériels imprimés sont écolabellisés ou fabriqués par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale.

XII : ACTIVITÉS VERTES

13.4 Les magasins opérés par des tiers ainsi que les sociétés installées au sein de l'établissement doivent être informés des initiatives environnementales de l'établissement, comme la Clef Verte, et encouragés à gérer leurs activités dans le même esprit et dans le respect des critères Clef Verte. (I)

13.5 Les commerces attenants à l'établissement (coiffeurs, Spa...) sont informés des actions environnementales entreprises par cet établissement. (I)

Critère obligatoire

MISE EN ŒUVRE

Des magasins ainsi que des sociétés exploités par des tiers sont implantés dans de nombreux établissements. Il peut s'agir notamment de salons de coiffure, de cafés, de pubs, de restaurants, de salles de fitness, d'installations de spa, d'agences de voyages et de tourisme, de boutiques de souvenirs, de magasins de vêtements, de kiosques, etc.

Ces commerces et entreprises appartenant à des tiers et situés sur le site de l'établissement sont informés des initiatives environnementales et de durabilité de l'établissement, y compris des informations sur le programme Clé Verte. Les informations peuvent être fournies par voie de communication écrite ou dans le cadre de réunions conjointes, etc.

Les magasins et entreprises exploités par des tiers sont également encouragés à gérer leur activité selon les critères de Clé Verte ou dans le même esprit que le programme Clé Verte. Les activités liées à la gestion par des tiers de magasins et entreprises ne doivent pas avoir d'effets négatifs importants sur les écosystèmes naturels et la faune. Toute perturbation des écosystèmes naturels est réhabilitée et une contribution compensatoire est apportée à la gestion de la conservation.

Les magasins et entreprises exploités par des tiers qui envisagent d'utiliser des éléments d'art, d'architecture ou du patrimoine culturel local dans leurs opérations, design, décoration, alimentations ou magasins, respectent les droits de propriété intellectuelle des communautés locales.

Dans les magasins et les entreprises exploités par des tiers, les articles provenant d'espèces sauvages et chassés dans la nature, consommées, exposés, vendus ou négociés à l'international, font partie d'une activité réglementée qui garantit leur utilisation durable.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur les magasins et entreprises tiers opérant dans l'établissement et sur son site. Une documentation attestant que les magasins et entreprises tiers ont été informés des initiatives environnementales et de durabilité de l'établissement et encouragés à gérer leurs activités selon le même esprit ou selon les critères de Clé Verte est également fournie. Le cas échéant, des documents indiquant que les magasins et entreprises exploités par des tiers gèrent leurs activités dans le même esprit ou conformément aux critères de Clé Verte seront fournis.



XIII : ADMINISTRATION

13.6 L'établissement prend des initiatives pour réduire l'utilisation de papier dans les bureaux, chambres et salles de réunion. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire l'empreinte environnementale en réduisant la consommation d'énergie, l'utilisation des ressources et la création de déchets liés à la production de papier, l'établissement prend des initiatives pour réduire l'utilisation du papier dans les bureaux, les chambres et les salles de réunion.

Les initiatives visant à réduire l'utilisation du papier peuvent être de limiter le papier disponible dans les chambres et les salles de réunion, par exemple, ne mettre que quelques feuilles de papier à disposition et dans un format plus petit (A5 au lieu de A4), ne fournir de papier que sur demande, ne poser de papier que sur une table centrale dans les salles de réunion, prévoir un accès pour les tablettes pour prendre des notes, etc.

Dans les bureaux, les initiatives peuvent inclure un encouragement à limiter l'impression de documents, à imprimer recto verso et/ou réutiliser le papier pour prendre des notes (au verso du papier imprimé), etc. Le personnel des espaces autres que les bureaux (par exemple, le personnel de la réception) est également encouragé à réduire l'utilisation du papier, le cas échéant.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des informations sur ses initiatives de réduction de l'utilisation de papier dans les bureaux, les chambres et salles de réunion ; l'inspection visuelle confirme ces initiatives.

XIII : ADMINISTRATION

13.7 L'établissement informe ses fournisseurs de ses engagements environnementaux et les encourage à respecter les critères Clef Verte. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Comme l'établissement est en contact régulier avec ses fournisseurs de produits/services, il les informe de ses initiatives environnementales et de durabilité, y compris sur le programme Clef Verte. Les informations sont fournies par voie de communication écrite ou dans le cadre de réunions conjointes, etc.

Les fournisseurs sont encouragés à gérer leurs activités selon les critères de Clef Verte ou dans le même esprit que le programme Clef Verte pour éviter des effets négatifs importants sur les écosystèmes naturels et la faune.

Les fournisseurs sont fortement encouragés à s'assurer que les articles provenant d'espèces sauvages et chassés dans la nature, consommés, exposés, vendus ou négociés à l'international, font partie d'une activité réglementée qui garantit leur utilisation durable.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit une documentation montrant que les fournisseurs ont été informés des initiatives environnementales et de durabilité de l'établissement et encouragés à gérer leurs activités dans le même esprit ou selon les critères de Clef Verte.



XIII : ADMINISTRATION

13.8 L'établissement s'assure que les fournisseurs auxquels il a recours sont éco-certifiés, disposent d'une politique environnementale écrite et/ou qu'ils souscrivent au développement durable. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Comme l'établissement est en contact régulier avec ses fournisseurs de produits/services, il s'assure qu'au moins 75 % des fournisseurs sont éco-certifiés, ont un système de gestion environnementale, disposent d'une politique environnementale écrite et/ou font preuve d'une quelconque autre manière de leur engagement en faveur du développement durable.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit une documentation montrant que les fournisseurs auxquels il a recours sont éco-certifiés, ont un système de gestion environnementale, disposent d'une politique environnementale écrite et/ou font preuve d'une quelconque autre manière de leur engagement en faveur du développement durable.

XIII : ADMINISTRATION

13.9 Dans la mesure du possible, l'établissement achète des biens et des services locaux et issus du commerce équitable. (G)

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

L'établissement cherche à acheter des services et biens (produits) locaux. Les services et biens produits localement (à moins de 100 km de l'établissement) stimulent les entreprises de la région et contribuent à réduire les coûts de transport. Le label « commerce équitable » garantit que les services et biens sont produits dans des conditions de travail équitables. Au moins 75 % des achats de l'établissement sont des services/biens locaux/issus du commerce équitable.

Au cours de la visite de contrôle, fournit une documentation montrant que les services et bien achetés par l'établissement sont produits localement et/ou issus du commerce équitable.

XIII : ADMINISTRATION

13.10 Les biens durables nouvellement acquis sont porteurs d'un label écologique ou doivent être produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour garantir une production écologique et durable de biens durables, les biens durables achetés au cours des 12 derniers mois sont porteurs d'un ecolabel ou sont produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale.

Les biens durables sont des produits fabriqués pour supporter une utilisation répétée et durable, et comprennent les meubles, les tapis, le matériel de bureau (ordinateurs, photocopiers, imprimantes), équipements de cuisine (réfrigérateurs, congélateurs, fours) et autres grandes machines utilisées dans l'établissement.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des documents montrant qu'au moins 75 % des biens durables achetés au cours des 12 derniers mois ont un ecolabel ou qu'ils sont produits par une entreprise dotée d'un système de gestion environnementale.

XIII : ADMINISTRATION

13.11 L'achat de biens jetables et consommables est mesuré et l'établissement s'efforce de trouver des voies et des moyens pour réduire leur utilisation. (G)

Critère optionnel

MISE EN ŒUVRE

Pour que l'établissement réduise son empreinte écologique grâce à la réduction de biens jetables et consommables, il enregistre ses achats de biens jetables et consommables (produits).

Lorsque les chiffres sur les quantités des diverses catégories de biens jetables et consommables sont disponibles, l'établissement est en mesure de prendre des initiatives pour réduire potentiellement leur utilisation. En réduisant l'utilisation de biens jetables et consommables, l'établissement soutient la réduction de la consommation d'énergie et d'eau pendant leur production ainsi que les déchets après leur utilisation.

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des documents indiquant les quantités biens jetables et consommables achetées au cours des 12 mois écoulés, répartis dans les catégories correspondantes. L'établissement présente les activités mises en œuvre pour réduire leur utilisation.

**XIII : ADMINISTRATION****13.12 L'utilisation par le personnel de moyens de transport respectueux de l'environnement est encouragée. (G)**

Critère optionnel

MISE EN OEUVRE

Pour réduire la pollution atmosphérique et protéger la santé, le personnel de l'établissement utilise des moyens de transport respectueux de l'environnement pour se rendre au travail.

Les transports respectueux de l'environnement incluent les vélos, les transports en commun (bus, train, tram, bateau, etc.), l'utilisation de véhicules électriques, des programmes de covoiturage, des navettes pour le personnel, etc.

L'établissement peut encourager l'utilisation d'un transport respectueux de l'environnement dans une communication verbale ou écrite, peut fournir des installations appropriées (parking pour bicyclettes sûr et de qualité, station de recharge pour voitures électriques, etc.) et/ou offrir des incitations financières (exemple : billets pour l'utilisation des transports en commun, gratuité des frais de stationnement/chargement de voitures électriques, navettes gratuites, soutien aux initiatives de covoiturage, etc.).

Au cours de la visite de contrôle, l'établissement fournit des documents faisant état des incitations fournies au personnel pour utiliser des modes de transport respectueux de l'environnement.