

Clé Verte – Chambres d'hôtes et gîtes

Manuel explicatif pour les critères



© CPT - JP Bony

Introduction

La présente notice a pour objectif de préciser l'interprétation des critères Clé Verte en vigueur pour les chambres d'hôtes et les gîtes en Wallonie et à Bruxelles. Elle accompagne le formulaire de candidature du label (téléchargeable sur www.cleverte.be).

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

- critères impératifs
- critères optionnels

Certains critères ne sont pas d'application dans le cas de la situation particulière de certains hébergements. Dans ce cas, l'hébergement peut répondre en indiquant « sans objet ». A chaque critère optionnel correspond un certain nombre de points. Pour prétendre à la labellisation, tous les critères impératifs qui sont d'application doivent être satisfaits et l'hébergement doit atteindre un score de **15 points** (sur un total de 45) dans le cadre des critères optionnels. Ceci signifie que l'hébergement ne doit pas satisfaire à tous les critères optionnels pour prétendre à la labellisation. Le label prévoit néanmoins qu'un nombre croissant de critères optionnels soit satisfait au fil des années (voir ci-dessous, sous la partie relative au plan d'actions).

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

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

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

Pré-requis

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

- procéder au relevé mensuel des consommations d'eau et d'énergie (et cela au moins dès le moment où il manifeste son intérêt à être labellisé), ainsi que faire le suivi de l'évolution des consommations totales annuelles et de sa production de déchets (par type de déchets) ;
- respecter la législation en vigueur pour ses activités : pour en fournir, la preuve l'hébergement joint à son dossier une copie de :
 - son autorisation d'exploiter délivrée par l'administration en charge du tourisme (CGT, Cocof ou Ministère de la Communauté germanophone) ;
 - l'attestation de raccordement à la station d'épuration¹ ou le certificat de contrôle de l'unité individuelle d'épuration ;
 - le permis d'environnement, au cas où il serait requis pour ses activités².

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

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

¹ Ou la copie d'une facture mentionnant les coûts et l'opérateur d'assainissement.

² Un permis d'environnement est nécessaire pour certains types d'activités ou d'installations susceptibles de faire partie d'un établissement touristique (parkings, saunas, installations de refroidissement, salle, ventilateurs, buanderies, certains types de chaudières, stockage de certaines matières, etc.). Il doit être obtenu avant de commencer l'activité. Les installations qui doivent faire l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration dans le cadre d'un permis d'environnement sont réparties en cinq classes : classe 1A, 1B, 1C, 2 ou 3, en fonction de l'impact qu'elles peuvent avoir sur l'environnement. En Région Bruxelloise, une copie du permis peut être obtenue auprès de l'administration communale (pour les classes 2 et 3) et auprès de l'IBGE (pour les classes 1). En Région wallonne, il peut généralement être obtenu auprès de la commune. Pour voir si votre activité est sujette à l'obtention d'un permis et plus d'information voir www.abe-bao.be (onglets « Nos services » puis « Environnement) pour la Région de Bruxelles Capitale, et sur <http://environnement.wallonie.be/cgi/dgrne/aerw/pe/> pour la Région wallonne.

I. Gestion environnementale générale

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

En général, la gestion environnementale est constituée de cinq composantes principales :

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

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

Politique environnementale

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

Exemple de politique environnementale

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

Nous voulons :

- maintenir et développer nos efforts en matière d'environnement en économisant l'eau et l'énergie et en utilisant des produits ayant un faible impact sur l'environnement ;

- discuter des questions environnementales, au sein d'un espace de dialogue ouvert et positif, avec les hôtes, les employés (le cas échéant), les autorités, les fournisseurs (le cas échéant), les organisations et d'autres acteurs intéressés ;
- inciter nos fournisseurs, le cas échéant, à fournir des biens et services qui répondent à nos exigences environnementales.

En outre, la politique environnementale se doit d'être, le cas échéant, élaborée en concertation avec les personnes travaillant dans l'hébergement, rédigée de telle sorte que tant le propriétaire que ces personnes contribuent aux efforts environnementaux.

Analyse environnementale

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

- la consommation d'électricité, de gaz et/ou de mazout dans son ensemble, en ce compris spécifiquement les zones à hauts niveaux de consommation telles que les cuisines, piscines, sauna et hammam (pour plus d'informations, voir sous les critères 47 et 48, ci-dessous) ;
- la consommation d'eau de l'hébergement dans son ensemble, en ce compris spécifiquement les zones à hauts niveaux de consommations telles que les cuisines, salles de bain, piscines, sauna, hammam (pour plus d'informations, voir sous le critère 18, ci-dessous) ;
- la consommation de détergents et une évaluation de l'impact environnemental de ceux-ci. (si un service de linge est fourni par une entreprise extérieure, elle devra également être prise en considération) ;
- la consommation de produits de nettoyage et des savons/shampooing, en ce compris une évaluation de l'impact environnemental de ceux-ci ;
- le niveau de déchets produits par l'hébergement. Idéalement, les déchets seront classifiés, par exemple par kilos de déchets biodégradables, par kilos de déchets papier, par kilos de déchets métaux, etc. ;
- autres impacts sur l'environnement.

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

Objectifs environnementaux et plan d'actions

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

Exemple d'objectifs concrets et mesurables

Nous avons décidé de poursuivre les objectifs environnementaux suivants :

- économiser 10 % de la consommation d'eau avant la fin de l'année ;
- réduire la consommation d'énergie par client de 5 % avant la fin de l'année ;
- acheter des produits issus de l'agriculture biologique pour 10 % du budget total alloué à l'achat de biens alimentaires.

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

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

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

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

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

- couvrir les aspects environnementaux significatifs de l'hébergement en lui-même ;
- contenir des objectifs mesurables et définis dans le temps qui aboutissent à de véritables améliorations environnementales ;
- prendre en considération les commentaires et plaintes des clients ;
- être documenté ;
- être révisé et suivi ;
- intégré certains critères optionnels non satisfaits par l'hébergement lors de la labellisation.

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

Explications additionnelles pour les critères

Critères obligatoires

1	Il est impératif que l'hébergement soit en conformité avec la législation environnementale à laquelle il est soumis. Ainsi, l'hébergement fera la preuve de sa conformité en produisant les attestations applicables (reconnaissance par le CGT ou la COCOF, permis d'environnement, permis d'urbanisme, etc.). Voir les détails sous la partie « pré-requis », en page 2 de ce document.
2	La personne référente sur les sujets environnementaux (qui peut être le propriétaire de l'hébergement) doit être la personne de contact de référence en matière d'environnement. Elle est responsable de l'information des personnes qui travaillent avec lui (époux(se), femme de ménage, ...) le cas échéant. Elle est responsable du suivi et de la qualité des données environnementales (consommations, etc.). Elle est responsable de la mise en œuvre de la politique environnementale de l'hébergement. Elle est également, pour l'hébergement, la personne de contact de l'opérateur national Clé Verte. Elle peut bien évidemment remplir d'autres fonctions au sein de l'établissement. Son nom doit être indiqué dans le dossier de candidature (en regard du critère). Les outils de suivi du respect des critères doivent être opérationnels à partir du moment de l'octroi du label.
3	Une déclaration environnementale est un document signé par le propriétaire de l'hébergement et destiné au public, expliquant la préoccupation de l'hébergement pour les questions environnementales et son intention de minimiser les impacts de ses activités sur l'environnement. On y trouve les principaux éléments de la politique environnementale de l'hébergement, ses

	<p>objectifs, l'implication pour les hôtes, l'implication pour les personnes travaillant avec lui le cas échéant (visites de bonnes pratiques, conférences, formations, etc.), des données relatives à la vérification des performances environnementales (audits, labels, etc.).</p> <p>Voir fiche outil « Déclaration environnementale » pour plus d'informations.</p>
4	<p>Le plan d'actions de l'hébergement est un document spécifique à l'hébergement lui permettant, après évaluation de sa situation initiale, de dresser la liste des actions sur une période maximale de 3 ans pour rencontrer d'autres critères optionnels (non encore satisfaits) du label Clé Verte et planifier des démarches complémentaires éventuelles. Une évaluation du plan a lieu chaque année. Si les conditions ne permettent pas de rencontrer un critère, l'évaluation en mentionnera les raisons.</p> <p>L'hébergement devrait constamment travailler avec au moins un objectif environnemental.</p> <p>Les objectifs et le plan d'actions devraient être prêts maximum 6 mois après que l'hébergement ait reçu la labellisation Clé Verte.</p> <p>Voir aussi l'explication pp.3-5.</p>
5	<p>L'hébergement devant s'assurer de sa conformité aux critères Clé Verte chaque année, il utilisera le formulaire de candidature comme une check-list. La personne référente (le propriétaire dans la plupart des cas) sur les sujets environnementaux le passera annuellement en revue et y annotera les changements observés. Il enverra ensuite le formulaire actualisé, signé, à l'opérateur national Clé Verte. Ce dernier est responsable du suivi de la procédure pour la vérification annuelle de la conformité de l'hébergement aux critères Clé Verte.</p>
8	(pas d'informations complémentaires)

Critères optionnels

6	(pas d'informations complémentaires)
7	<p>Il est souhaitable que l'hébergement mette en place une collaboration avec des acteurs locaux (ONG locales, associations de riverains, producteurs ou distributeurs de produits locaux, artisans, autorités locales, etc.) sur les questions environnementales. Par local, on entend, ayant une présence dans un rayon de 20 km de l'hébergement.</p> <p>La collaboration peut prendre des formes variées : participer à des actions visant à une meilleure gestion de l'environnement, prendre en compte les intérêts de la communauté locale, promouvoir les produits et services locaux qui respectent l'environnement et participer par ce moyen au développement économique local. Ce type d'actions enrichit les relations du propriétaire de l'hébergement et permet de favoriser les échanges avec la communauté locale. Le but étant que l'hébergement contribue à une meilleure prise de conscience environnementale dans sa région et à la promotion de pratiques bénéfiques sur le plan environnemental.</p>

II. Implication du responsable et des personnes travaillant dans l'hébergement



Le paragraphe ci-dessous et les explications relatives aux critères 9 et 10 ne s'appliquent que dans le cas où plusieurs personnes travaillent dans l'hébergement.

Les personnes travaillant dans l'hébergement doivent être entendues et motivées

Bien que la gestion environnementale relève du propriétaire de l'hébergement, il est difficile de la mettre en œuvre si celle-ci ne bénéficie pas de l'adhésion des personnes qui y travaillent. Pour ce faire, ces personnes doivent impérativement y prendre une part active. Afin de garantir la pérennité de la motivation et de la qualité du travail environnemental, la personne référence sur les sujets environnementaux, veillera à se tenir informée des enjeux environnementaux (visites de sites exemplaires, conférences-débats, formations, etc.).

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

9	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les hébergements dont le nombre de personnes employées est inférieur à 2.</p> <p>La démarche Clé Verte est avant tout un travail d'équipe impliquant l'ensemble des membres du personnel de l'hébergement. Aussi, le responsable environnement (ou la personne référente sur les sujets environnementaux) doit communiquer largement sur les initiatives de l'hébergement auprès de toutes les personnes impliquées afin que chacune à son niveau y participe. Le propriétaire doit réunir au moins une fois par an les personnes impliquées pour les informer sur la consommation d'électricité, d'eau et de chauffage, le tri des déchets, l'utilisation de détergents, mais aussi les enjeux liés aux impacts environnementaux de l'activité (épuiement des ressources, réchauffement climatique, pollution des nappes phréatiques...) de façon à ce que chacun adopte le bon comportement et soit en mesure d'en informer les hôtes. Le propriétaire doit également encourager la participation des personnes impliquées et recueillir leurs idées sur les nouvelles actions envisagées.</p>
10	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les hébergements dont le nombre de personnes employées est inférieur à 2.</p> <p>Si la personne référente sur les sujets environnementaux n'est pas le propriétaire, elle doit rencontrer ce dernier au moins deux fois par an, assurant ainsi que le propriétaire soit bien informé de la stratégie environnementale de l'hébergement. Ces réunions sont également un lieu d'échanges au sein duquel de nouvelles initiatives peuvent émerger.</p>
11	<p>Le responsable environnement (ou la personne référente sur les sujets environnementaux) et les</p>



	<p>membres du personnel dont la fonction a trait à la gestion de l'environnement de l'activité doivent être formés ou sensibilisés aux enjeux environnementaux. La participation à des conférences-débats, une visite de sites exemplaires ou encore une formation sur les enjeux environnementaux (qu'elle soit dispensée par les acteurs du tourisme, des universités, des écoles techniques ou encore des ONG environnementales) devrait avoir eu lieu endéans les six mois à dater de l'obtention du label Clé Verte ou six mois après l'entrée en fonction d'une nouvelle personne référente sur les enjeux environnementaux. Par la suite, celles-ci seront suivies au moins une fois par an. Cette formation ou outils de sensibilisation doivent être mis à profit pour informer les personnes impliquées des efforts à réaliser encore afin de réaliser le plan d'actions et de la réalisation des objectifs environnementaux. Celles-ci constituent également un lieu d'échanges d'informations, de bonnes idées, de bons conseils, etc.</p>
<p>12</p>	<p>Le plan d'actions doit être traduit de manière opérationnelle au niveau des tâches de la (ou des) personne(s) travaillant pour l'hébergement. Si plusieurs personnes sont impliquées, c'est le rôle du/de la responsable environnement (ou de la personne référente sur les sujets environnementaux) de donner à chacun les instructions pour intégrer à ses activités la prise en compte des critères Clé Verte. Renseigner les hôtes sur ces démarches doit également faire partie des compétences des personnes impliquées.</p>



III. Informations environnementales aux clients



Les clients doivent être informés des activités environnementales organisées par l'hébergement. Cela permet d'une part d'indiquer aux clients comment ils peuvent eux aussi contribuer à l'effort environnemental et, d'autre part de visibiliser les engagements environnementaux pris par l'hébergement.

Conscience environnementale des clients

Un nombre croissant de touristes sont sensibles à l'environnement et souhaiteraient être informés de la politique environnementale de l'hébergement dans lequel ils séjournent. Le matériel d'informations doit tant être accessible que disponible à l'entrée de l'hébergement, dans les brochures informatives déposées dans les chambres, etc.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

<p>13</p>	<p>Le logo de la Clé Verte doit être affiché clairement à l'entrée principale de votre hébergement (soit à l'extérieur, soit dans le hall d'entrée) Vos brochures de présentation de l'hébergement ainsi que votre site web le cas échéant peuvent également reprendre le logo et le lien vers le site web www.cleverte.be qui donnera des détails de ce que couvre le label.</p> <p>Les hébergements labellisés doivent rendre leur certificat visible afin que Clé Verte (the Green Key) reste un outil de marketing efficace.</p>
<p>14</p>	<p>Le matériel d'information « Clé Verte » - telle la brochure explicative multilingue - doit être visible et accessible pour les clients. L'hébergement peut aussi utiliser des prospectus ou brochures produites professionnellement et y insérer un feuillet supplémentaire contenant de l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les initiatives prises en matière d'environnement, • les activités d'éducation relative à l'environnement, et, • des transports publics. <p>En outre, la Clé Verte demande à ce que l'hébergement affiche clairement les critères du label dans les espaces fréquentés par ses clients et que le propriétaire soit capable de les expliquer sommairement, en donnant quelques exemples de la politique environnementale de l'hébergement.</p> <p>Une liste résumée des critères peut-être obtenue auprès de l'opérateur national Clé Verte.</p>



	<p>Ceux-ci sont également téléchargeables sur www.cleverte.be.</p>
15	<p>Dès le moment où l'hébergement pose sa candidature pour l'obtention de « Clé Verte », le propriétaire doit savoir que l'hébergement cherche à obtenir le label et que c'est un label environnemental. Il doit pouvoir renvoyer à une personne de référence sur les sujets environnementaux (si le propriétaire n'assume pas ses fonctions-là) ou à d'autres sources d'informations pour de plus amples renseignements.</p>
16	<p>Les efforts environnementaux que vous mettez en œuvre seront lisibles grâce à l'obtention du label Clé Verte. C'est pour cela qu'il est important que les visiteurs de l'hébergement soient informés de votre labellisation et des critères d'attribution.</p> <p>La documentation sur la Clé Verte doit être facilement consultable par les clients et doit contenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la politique environnementale de l'hébergement, • les objectifs environnementaux et le plan d'actions, • les critères de la Clé Verte (accompagnés des coordonnées de la FEE et de l'opérateur national Clé Verte), • les outils pour le suivi annuel (tableaux de consommations d'eau et d'énergie, etc.), • les plans de formations environnementales (visites de sites exemplaires, participation à des conférences-débats, etc.) de la personne référente sur les sujets environnementaux, • des informations sur la région, le patrimoine, le terroir, les paysages alentour, etc. <p>Elle peut être présentée sous forme de classeur, disposé de façon visible au sein de l'hébergement.</p>
17	<p>Il s'agit de mettre en place un système d'information destiné aux clients et visant à les encourager à participer aux actions d'économie d'eau et d'énergie. Le système d'informations doit être intégré dans une stratégie globale de communication (avec une réflexion sur les objectifs, cibles, supports, etc.) et doit faire l'objet d'une évaluation.</p> <p>L'hébergement doit informer le plus clairement possible les clients qu'ils séjournent dans un hébergement « Clé Verte » et dès lors qu'ils doivent aussi contribuer à réduire leur empreinte environnementale. Il doit ainsi les informer des gestes qui leur sont demandés pour contribuer à la gestion environnementale de l'hébergement, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • économiser l'eau et l'énergie, • éteindre les lampes quand ils quittent leur chambre, • limiter l'utilisation du chauffage ou de l'air conditionné. <p>Cette communication peut passer par différents types de supports, via une signalétique appropriée par exemple.</p> <p>Il est aussi demandé à l'hébergement d'avoir quelques affiches ou panneaux (au minimum 2), placés aux endroits stratégiques (par exemple près du lieu de tri des piles, ou à côté des serviettes de toilette), dans la mesure où ce mode de communication est probablement le plus efficace pour des actions ponctuelles.</p>



IV. Gestion de l'eau



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

Il est, pour beaucoup d'hébergements, possible de réduire les consommations d'eau de l'ordre de 10 à 20 % en satisfaisant aux critères Clé Verte. L'hébergement peut réduire ses consommations d'eau de différentes manières (voir « explications additionnelles pour les critères »). L'hébergement peut également utilement consulter un plombier, d'autres hébergements labellisés Clé Verte ou encore Inter-Environnement Wallonie pour avoir de plus amples conseils à cet égard. Les possibilités sont nombreuses et, dans la plupart des cas, les coûts faibles.

Chiffres clés

Le dossier de candidature Clé Verte reprend un tableau des consommations, que l'hébergement se doit de remplir pour le dépôt de sa candidature. Ce tableau permet également à l'hébergement d'opérer un relevé de ses consommations d'eau. L'hébergement peut aussi élaborer son propre tableau de consommations, sous la forme d'un fichier informatique (tableur). Le tableau des consommations devrait calculer les chiffres clés de la consommation d'eau de l'hébergement :

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



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



Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

19	Les consommations d'eau doivent être enregistrées au moins une fois par mois, ce qui doit permettre d'analyser les tendances des consommations. Tous les trois mois, celles-ci doivent
----	--




	<p>être exprimées par nuitées ou par m² de surface habitable. Si d'importantes variations sont constatées, l'hébergement devra entreprendre des mesures correctrices.</p>
<p>21</p>	<p>De manière générale, Clé Verte demande que les points d'eau (robinets, lavabos, douches, toilettes) soient équipés d'installations permettant des économies d'eau. Ces équipements représentent un investissement à l'achat, mais permettent de réaliser des économies d'eau jusqu'à 60 %.</p> <p>S'agissant des toilettes, le critère exige que le volume des chasses d'eau soit inférieur à 6 litres dès le remplacement de ceux-ci. Tout nouvel achat devra être mentionné (et attesté) lors de la mise à jour annuelle du dossier de candidature. Il faut donc conserver les factures pour pouvoir les joindre au dossier de candidature.</p> <p>Ce critère vise tant le remplacement des toilettes mises à disposition des clients que celles à disposition des personnes travaillant pour l'hébergement.</p> <p>Les réservoirs de toilette peuvent être ajustés pour limiter le flux d'eau sans entraver l'hygiène et le confort pour le client.</p> <p>Un système de double chasse permet de satisfaire au critère.</p>
<p>22</p>	<div data-bbox="279 985 470 1209">  <p>Economie d'eau Facteurs de débit, circulation...</p> </div> <p>Clé Verte requiert que dans 75 % des douches la consommation moyenne ne dépasse pas 7 litres à la minute. Toute nouvelle installation respectera d'emblée ce seuil. Beaucoup de douches manuelles disposent d'un jet réglable, permettant de faire des économies d'eau considérables.</p> <p>Pour mesurer manuellement le débit de vos douches, utilisez un chronomètre et un récipient gradué.</p> <p>Économies réalisées : Une douche coule environ 10 min/jour/personne à 20l/min, soit 200 litres d'eau potable consommée par jour par personne. Avec un régulateur d'eau, ce total pourra être réduit de 100 litres, soit une réduction de 50 % et sans la moindre perte de confort.</p> <p>Soit par an sans le régulateur d'eau : 365 x 200 litres = 73.000 litres et, avec le régulateur d'eau : 365 x 100 litres = 36.500 litres.</p>
<p>23</p>	<div data-bbox="279 1489 454 1713">  </div> <p>Clé Verte requiert que 75 % des robinets n'aient pas un débit supérieur à 6 litres à la minute. Sont visés ici tous les robinets des espaces destinés aux clients ou aux services aux clients (buanderie et cuisine inclus). Toute nouvelle installation respectera d'emblée ce seuil. Les systèmes munis de bouton poussoir ou de capteurs et qui coupent l'eau après 15 secondes maximum ne sont pas obligés de respecter le seuil.</p> <p>Afin d'assurer une consommation d'eau minimale, des limiteurs de débit d'eau peuvent être installés sur les robinets existants (sortie d'eau). Ceux-ci permettent de réduire les débits jusqu'à 6l/min et coûtent environ 1,5 EUR pièce (au 1er janvier 2010). Il est également possible de réduire le débit en réglant la pression (manette en dessous de certains éviers), mais le débit d'eau chaude risque d'être alors trop fortement diminué.</p> <p>Pour mesurer manuellement le débit de vos robinets, utilisez un chronomètre et un récipient gradué.</p>

	<p>Économies réalisées : Un robinet coule environ 5 min/jour/personne à 10 litres/min, soit 50 litres d'eau potable consommée par jour par personne. Avec un régulateur de débit, ce total pourra être réduit de 20 litres, soit une réduction de 40 %, et ce sans la moindre perte de confort.</p> <p>Soit par an sans le régulateur d'eau : 365 x 50 litres = 18.250 litres et, avec le régulateur d'eau : 365 x 20 litres = 7.300 litres.</p>
24	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les hébergements ne disposant pas d'urinoirs, soit dans la plupart des cas.</p> <p>75% des urinoirs doivent être munis de système permettant d'adapter le volume ou le temps de chasse d'eau. Si le système est automatique, il doit fonctionner individuellement dans chaque urinoir et pas tous à la fois, et uniquement après le départ de l'utilisateur (le détecteur commande le système quand la personne s'en va et pas quand elle approche). Les urinoirs traditionnels peuvent également être convertis en urinoirs sans eau.</p>
25	<p>Le propriétaire de l'hébergement doit vérifier régulièrement les robinets et les toilettes pour s'assurer qu'aucune fuite n'existe et entreprendre les actions ad hoc pour stopper les fuites éventuelles. Les personnes chargées de l'entretien ou du nettoyage des chambres, le cas échéant, devraient également être sensibilisées à cette problématique.</p> 
26	<p>Toutes les eaux usées doivent être traitées. Si l'hébergement ne peut être connecté au système d'assainissement collectif, alors il devra mettre en place un système d'assainissement autonome en conformité avec les législations nationale et internationale en vigueur.</p>
28	<p>Différents procédés vous permettent de réaliser des économies d'eau et d'énergie dans les services qui en utilisent beaucoup. Ainsi, installer un interrupteur à minuterie dans un sauna permettra de régler la durée de chauffage. Le cas échéant, le propriétaire pensera à couvrir sa piscine ou sauna afin d'éviter les pertes de chaleur (jusqu'à 85 % pour les piscines ou saunas non couverts).</p>
29	<p>L'utilisateur des toilettes est invité à jeter ses déchets (tampons, mégots, etc.) dans les poubelles et non dans la toilette, afin d'éviter de boucher les canalisations et d'entraver le bon fonctionnement des stations d'épuration. Une signalétique appropriée pourrait accompagner la présence de corbeille dans la salle de bain.</p> 
30	<p>Lorsque l'hébergement remplacera ses lave-vaisselles, il évitera de les remplacer par des traditionnels au profit de modèles ayant une meilleure efficacité énergétique (classe A).</p>
31	<p>Afficher les instructions relatives à l'utilisation des programmes de lavage près des machines garantit un accès facile et libre pour la(les) personne(s) susceptible(s) de les utiliser.</p>
32	<p>Les produits chimiques dangereux doivent être stockés de façon à ce qu'ils ne soient pas accessibles au public, et qu'ils ne présentent aucun risque de contaminer des denrées alimentaires ou l'environnement (eau, sols, etc.). Les pesticides et insecticides doivent être stockés conformément à la législation en vigueur. Ils doivent être inaccessibles aux enfants et aux animaux, l'idéal étant de les stocker dans une armoire fermée à clé, munie de trous d'aération, placée dans un local non chauffé. Les produits de nettoyage et de désinfection ne doivent pas être entreposés dans des zones où les denrées alimentaires sont manipulées. S'ils</p>

	<p>sont stockés en dessous de l'évier, l'armoire doit être fermée à clef ou difficile à ouvrir pour les enfants.</p> <p>Il est également important que l'hébergement soit en conformité avec la législation relative à la santé en vigueur.</p>
--	---

Critères optionnels

18	<p>Une bonne gestion passe par une bonne connaissance de sa consommation. Pour cela, il est souhaitable d'installer des compteurs pour chaque poste gros consommateur d'eau (piscine, cuisine, arrosage, buanderie, salle de bain, ...), et de relever régulièrement ces compteurs. Cela permet d'établir chaque année un bilan comparatif et également de détecter le cas échéant une surconsommation due, par exemple, à une fuite.</p> <p>Pour calculez l'empreinte écologique de votre hébergement, rendez-vous sur http://wwf-footprint.be, le calculateur en ligne du WWF.</p>
20	<div style="display: flex; align-items: center;">  <p>Il est recommandé de récolter l'eau de pluie là où c'est possible et de l'utiliser pour les toilettes, le lavage des sols et l'arrosage des plantes.</p> <p>Le responsable environnement doit pouvoir prouver (document à l'appui) que cette possibilité a été étudiée.</p> <p>Lire aussi les fiches « Pourquoi une citerne d'eau de pluie » et « Construire sa citerne d'eau de pluie » d'Ecoconso, sur www.ecoconso.be.</p> </div>
27	<p>L'hébergement devrait prendre des dispositions de sorte à pouvoir réutiliser les eaux usées après traitement.</p> <p>Pour plus d'informations sur les techniques permettant de réutiliser les eaux usées, lire la fiche « Recycler les eaux usées in situ » de Bruxelles Environnement – IBGE, sur www.leefmilieubrussel.be³</p>

³http://www.leefmilieubrussel.be/soussites/guide/%28S%28np4jaxqdqngv5k45hzrowoz2%29%29/docs/EAU04_FR.pdf

V. Ménage et nettoyage




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

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

<p>33</p>	<p>Pour au moins 50% des produits de nettoyage utilisés dans l'hébergement et les espaces utilisés pour les services aux clients (cuisine, buanderie, etc.), l'hébergement ou le sous-traitant le cas échéant (si l'hébergement fait appel à un service de nettoyage extérieur) aura recours à des produits de nettoyage portant un label (écolabel européen par exemple) ou une certification écologique (Ecover, Biotop, l'Arbre Vert, etc.). L'hébergement peut également recourir à des produits naturels tels que le vinaigre blanc (détartrant), le savon mou ou liquide (sols), le sel et le bicarbonate de soude.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez la fiche « Une autre façon de consommer » d'Ecoconso, téléchargeable sur www.ecoconso.be.</p>
<p>34</p>	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes.</p> <p>Le nettoyage des draps et serviettes dans les chambres de l'hébergement est un poste grand consommateur (eau, énergie, produits, temps). Aussi, il est recommandé pour les clients qui restent plusieurs jours de leur laisser le choix de faire ou non nettoyer leurs draps et serviettes chaque jour. Cette mesure doit être connue de la personne en charge du nettoyage des draps et serviettes et être accompagnée d'une signalétique, affichée dans la salle de bain et éventuellement à côté du lit, indiquant aux clients qu'ils peuvent faire changer leurs draps et serviette de bain sur demande. A noter que ces signalétiques sont seulement obligatoires pour les hébergements mettant à disposition de leurs clients des draps et/ou des serviettes.</p>
<p>35</p>	<p>Les désinfectants tels que les chlorides sont très nocifs à l'environnement et ne seront en conséquence utilisés que s'il n'existe pas de produit naturel substitut, dans les limites de ce qui est strictement nécessaire, en respectant les dosages prescrits et conformément à la législation en vigueur.</p>

36	Les dosages recommandés sur les produits seront respectés.
37	<p>Les produits d'entretien sont une grande source de pollution de l'eau rejetée (nitrates, phosphates, etc.), et il est nécessaire de minimiser leur impact en les utilisant le moins possible et en choisissant des gammes de produits plus respectueuses de l'environnement. La pollution de l'eau sera réduite ainsi que la quantité de détergents.</p>  <p>Les éco-labels (écolabel européen par exemple) sont pour cela une bonne garantie si vous ne voulez pas à avoir à décrypter les étiquettes de composition des produits.</p> <p>En outre, les détergents et produits d'entretien nouvellement acquis ne peuvent contenir les substances chimiques reprises dans la liste établie par la coordination internationale Clé Verte et intitulée « Requirements related to cleaning and washing articles in Green Key businesses » (téléchargeable sur le site www.cleverte.be). Les substances contenues dans les produits d'entretien sont énumérées dans l'article relatif à la description du produit. Cette description peut être obtenue auprès du fournisseur. La personne référente sur les sujets environnementaux devrait passer en revue les descriptions des produits (éventuellement avec la personne en charge du nettoyage tout en insistant sur le dosage, les précautions en matière de sécurité et toutes autres instructions relatives à une utilisation adéquate).</p> <p>Si l'hébergement a recours à un service de nettoyage extérieur, le sous-traitant devra satisfaire aux critères de nettoyage mentionnés ci-dessus.</p> <p>Lire aussi les fiches d'Ecoconso : « Faut-il vraiment utiliser tant d'eau de javel ? », « Décrypter l'étiquetage des produits de lessive », « Les produits pour lave-vaisselle », « Quel produit de lessive choisir », téléchargeable sur www.ecoconso.be.</p> <p>Glossaire :</p> <p>NAS : c'est un composé dont la fabrication libère du benzène (hautement cancérigène) et qui est très lent à se dégrader quand il est dans la nature. Il se trouve dans les lessives. Il est souvent assimilé à un « détergent anionique ».</p> <p>EDTA : il est présent dans les détergents pour diminuer la dureté de l'eau, et une fois dans l'environnement, il peut véhiculer des métaux lourds pouvant regagner la chaîne alimentaire.</p> <p>Azurant optique : c'est un composé lent à se biodégrader qui est toxique pour les poissons et qui peut provoquer la mutation de certaines bactéries.</p> <p>Phosphonates : sans être dangereux pour la santé, les dérivés du phosphate sont responsables de déséquilibres naturels, à cause du phénomène appelé l'eutrophisation (développement à outrance de végétaux marins, puis épuisement de la ressource et mort du milieu).</p>
38	(pas d'informations complémentaires)

VI. Gestion des déchets



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

Explications additionnelles sur les critères


Critères obligatoires

<p>39</p>	<p>Il est important que l'hébergement trie ses déchets en conformité aux règles en vigueur dans sa commune</p> <p>Les matériaux suivants devraient être triés dans l'hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - papiers - cartons, - les plastiques (bouteilles d'eau, etc.) - cartons à boissons, - le verre, - les métaux (dont cannettes, boîtes de conserve), - les piles-batteries, - les biodégradables/déchets verts, - les ordures ménagères (fraction résiduelle).
<p>40</p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <p>Le tri doit être fait de préférence en concertation avec les autorités locales, et au minimum pour 3 matériaux. Si aucune autorité locale n'assure la collecte sélective, l'hébergement devra lui-même apporter 3 de ces matériaux en déchetterie.</p> <p>Dans le cadre de Clé Verte, pour contrôler votre gestion des déchets, on demande que vous teniez une comptabilité du volume de déchets produits - par type de déchet - qu'ils soient collectés par la commune ou remis au parc à conteneur.</p> <p style="color: green;">En matière de compostage et pour les hébergements situés à Bruxelles, l'organisation « Inter-Compost » peut aider des particuliers ou des collectivités à mettre en place un compost. Pour</p> </div>



	<p>plus d'information, voir www.ieb.be/compost. Bruxelles Environnement – IBGE, en collaboration avec Inter-Compost et le Comité Jean Pain, dispense également des formations de maîtres-composteurs en Région bruxelloise. Plus d'info, voir www.iebgebim.be.</p>
41	<p>La(les) personne(s) responsable(s) du tri et/ou du stockage des déchets doi(ven)t disposer d'instructions sur la manière dont séparer et traiter les déchets. Idéalement, ces instructions seront illustrées, de sorte à faciliter la compréhension auprès de tous.</p> <p>Il convient également de s'assurer que la(les) personne(s) responsable(s) du tri et/ou du stockage des déchets soi(en)t bien informée(s) des procédures de tri des déchets et que le tri soit effectué correctement.</p>
43	<p>Le montant des déchets pourrait être encore plus réduit si les commerçants et/ou les fournisseurs acceptaient de récupérer les emballages.</p>
44	<p>L'établissement évitera autant faire se peut de recourir à la vaisselle jetable. Dans les cas où il ne peut y déroger, les paniers repas par exemple, l'établissement doit s'engager à ne pas utiliser de papier aluminium et de barquettes en aluminium (les remplacer par des papiers faits de carton ou d'amidon). De même, les nappes et sets de tables en papier ne seront pas utilisés.</p> <p>Si, au moment de la remise de son dossier de candidature, l'établissement dispose encore de vaisselle jetable en d'autres matières ou pour d'autres cas de figure que ceux mentionnés (piscine, discothèque, paniers repas), alors il veillera à revendre ou à donner ses stocks afin qu'ils ne soient plus utilisés lors de la visite de contrôle.</p> <p>Pour plus d'info, consultez la fiche « La vaisselle réutilisable ou compostable », d'Ecosonso, téléchargeable sur www.ecoconso.be.</p>

Critères optionnels

42	<p>Afin de permettre aux clients de trier eux aussi leurs déchets (verre et papier par exemple), des poubelles sélectives montrant clairement les déchets à recycler devraient se trouver dans les espaces fréquentés par les clients. Outre les poubelles sélectives, les clients doivent aussi être informés de la démarche, par exemple par le biais d'une signalétique ou de fascicules disposés dans les chambres et/ou ailleurs dans l'hébergement. Aussi, l'hébergement veillera à ne pas disposer les poubelles à proximité des issues de secours.</p> 
45	<p>Pour satisfaire à ce critère, il faut éviter de proposer dans les salles de bain des articles de toilette jetables (tels que du shampoing, du savon et des gels de douche) ou les proposer conditionnés sous emballage recyclable.</p> <p>Plusieurs possibilités sont envisageables pour éviter d'en distribuer. Par exemple, un panneau peut être affiché dans les salles de bain, informant les clients de la possibilité d'obtenir ces produits à la réception (ce qui a pour effet d'en diminuer la consommation). Si du shampoing est</p>



	<p>mis à disposition des clients, il peut être disposé dans un distributeur. Il existe également des produits « 2 en 1 », étant à la fois shampoing et gel douche.</p> <p>Ces alternatives, privilégiant des contenants plus grands ou réutilisant les emballages, permettent à l'hébergement de réduire le volume de ses déchets à la source.</p>
46	Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes.

VII. Energie



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

Chiffres clés

Le dossier de candidature Clé Verte reprend un tableau des consommations, que l'hébergement se doit de remplir pour le dépôt de sa candidature. Ce tableau permet également à l'hébergement d'opérer un relevé de ses consommations d'énergie. L'hébergement peut aussi élaborer son propre tableau de consommations, sous la forme d'un fichier informatique (tableur). Le tableau des consommations devrait calculer les chiffres clés de la consommation d'énergie de l'hébergement :

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


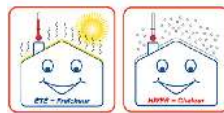
En utilisant le tableau de consommation mensuel, il est possible de déterminer si une augmentation de la consommation énergétique peut être expliquée par une augmentation correspondante dans l'activité ou une variation des degrés jours.


Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

48	L'hébergement enregistrera lui-même ses consommations d'énergie totales au moins une fois par mois. Tous les trois mois, les données pourront aussi être exprimées par nuitée ou par m ² de surface habitable. Si l'hébergement constate des changements notables, alors il devra mettre en place des mesures correctrices. Pour le mazout, l'hébergement se basera sur les pleins de citerne pour estimer sa consommation. Même si cette mesure est loin d'être parfaite, elle peut donner
-----------	--




	<p>des indications à pondérer avec d'autres facteurs tels que le climat.</p> <p>Pour vous faciliter la tâche, la Clé Verte met à votre disposition des tableaux de consommation à remplir régulièrement. Ces tableaux servent d'indicateurs de consommation, et leur forme standardisée pour tous les hébergements Clé Verte facilite le traitement administratif des dossiers.</p> <p>Clé Verte recommande d'installer des compteurs séparés pour mesurer plus précisément les consommations (voir critère 47, ci-dessous). C'est d'autant plus pertinent dans le cadre de gîtes ou de chambres d'hôtes. Si cela ne peut être fait, il faudra le cas échéant prendre en compte les consommations « privées » dans la comptabilité (et pondérer l'ensemble en fonction de la fréquentation par les habitants).</p>
50	<p>Le contrôle du chauffage devrait être mis en œuvre de telle façon à assurer que le chauffage soit coupé ou, à défaut, que la température soit maintenue à maximum 18 °C dans les chambres ou meublés non occupés. De même, le cas échéant, l'air conditionné devrait être maintenu sous 25 °C lorsque les chambres ou locations ne sont pas louées. Ces activités de maintenance peuvent également être opérées manuellement.</p>
51	<p>Les réfrigérateurs dans les chambres ou meublés non loués sont éteints lorsque ceux-ci ne sont pas occupés pendant au moins 3 jours consécutifs.</p>
52	<p> Les télévisions dans les chambres ou meublés non loués sont totalement éteintes (pas en mode veille ni sous tension) lorsque ceux-ci ne sont pas occupés pendant au moins une semaine.</p>
53	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes et chambres d'hôtes.</p>
55	<p>L'idée est de pouvoir réguler la température (la diminuer dans les pièces lorsqu'elles ne sont pas utilisées).</p>
56	<p>S'assurer que toutes les fenêtres satisfassent à un haut degré d'isolation thermique doit être opéré au plus tard 6 mois après l'obtention du label Clé Verte.</p>
	
61	<p>Afin d'assurer que les échangeurs thermiques générant du chaud ou de froid fonctionnent de manière optimale, il est requis de les nettoyer régulièrement et conformément à la législation en vigueur</p>
62	<p>Les filtres à graisses dans les hottes d'évacuation sont nettoyés au moins une fois par mois.</p>
63	<p>Il est impératif de réduire la consommation d'énergie des réfrigérateurs, chambres froides, postes de réchauffage, fours, etc. Ainsi, Clé Verte requiert que les joints d'étanchéité des appareils qui conservent ou produisent du chaud ou du froid soient performants. Par exemple, un givrage rapide des frigos est signe d'une mauvaise étanchéité des joints des portes. Le contrôle se fait sur la performance et l'état des joints.</p>

64	(pas d'informations complémentaires)
66	Ce critère est considéré « sans objet » pour les hébergements ne disposant pas de mini-bars.
70	 <p>75 % des points d'éclairage de l'hébergement sont munis d'ampoules économiques (lampes fluorescentes, lampes économiques conventionnelles, LED, etc.) OU sont connectées à des détecteurs de mouvements ou à des minuteries (par exemple dans les blocs sanitaires, les couloirs, etc.). Pour les chambres d'hôtes, ce critère concerne également les espaces utilisés dans le cadre des services offerts (cuisine, buanderie, etc.).</p> <p>En remplaçant des ampoules conventionnelles par des ampoules économiques dans des endroits où l'éclairage reste allumé au moins 4 heures par jour, on obtient un retour sur investissements en moins d'un an. Il est aussi bénéfique d'utiliser des ampoules économiques dans des lieux où le temps d'éclairage moyen dépasse les 2 minutes.</p> <p>Tip : les ampoules économiques sont moins chères que les LED (compter environ 7 à 8 EUR par lampe au 1^{er} janvier 2010).</p>
71	L'éclairage extérieur inutile devrait automatiquement s'éteindre via par exemple un détecteur de mouvements. De tels systèmes, légers, contribuent considérablement à la limiter la consommation d'énergie.
72	Les ordinateurs et appareils de bureau devraient s'éteindre (veille, extinction de l'écran, etc.) après maximum une heure de non-utilisation.

Critères optionnels

47	<p>De la même façon que pour l'eau, la gestion de l'énergie doit pouvoir s'appuyer sur une connaissance fine des consommations.</p> <p>En outre, certains équipements permettent une mesure plus précise des consommations, tels que des compteurs séparés pour une habitation ou pour une pièce ou pour des appareils plus énergivores. L'installation de compteurs séparés pour mesurer les consommations des clients dans le cadre d'un hébergement a pour effet, également, de réduire le gaspillage via un responsabilisation du client. L'hébergement peut également installer des wattmètres sur les équipements hautement consommateurs d'énergie. Le wattmètre, petit appareil permettant de mesurer la consommation électrique d'un équipement, s'intercale entre l'équipement et la source de courant.</p>
49	(pas d'informations complémentaires)
54	Pour satisfaire à ce critère, un consultant en énergie ou un conseiller de l'administration environnementale locale doit visiter l'hébergement endéans l'année qui suit la labellisation de l'hébergement, et ensuite au moins tous les 3 ans. Sur base de la visite, ce consultant ou ce



	<p>conseiller devra établir un plan d'économies d'énergie. Ce plan doit inclure au minimum une estimation globale des coûts, ainsi qu'une indication sur la manière dont les économies pourront être réalisées ainsi que sur le laps de temps nécessaire pour arriver à un retour sur investissements. Le plan sera envoyé à l'opérateur national Clé Verte au plus tard un mois après la visite de l'expert.</p> <p>La durée de validité d'un audit énergétique est de 3 ans.</p> <p>La réalisation de l'audit énergétique d'un bâtiment situé en Région wallonne ou en Région bruxelloise fait partie des primes régionales octroyées pour investissement économiseur d'énergie.</p> <p>Plus d'info :</p> <p>- En Wallonie : http://energie.wallonie.be/fr/audit-energetique.html?IDC=6411&IDD=12343</p> <p>- A Bruxelles : www.ibgebim.be/Templates/Particuliers/Informer.aspx?id=4034&langtype=2060</p> <p>Vous pouvez également recourir aux audits simplifiés, non officiels, réalisés par certaines associations, à l'instar de l'asbl Objectif 2050. Ces audits sont également moins coûteux que les audits officiels (200 € contre 650 € environ pour les audits officiels).</p>
57	<p>Le chauffage est un gros poste dans la consommation en électricité des hébergements touristiques et des ménages en général. C'est la raison pour laquelle Clé Verte préconise que le chauffage des locaux de l'hébergement ne soit pas électrique. En effet, le chauffage électrique est très dévoreur d'énergie, sans pour autant apporter le confort maximal aux résidents.</p> 
58	(pas d'informations complémentaires)
59	(pas d'informations complémentaires)
60	(pas d'informations complémentaires)
65	Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes et chambres d'hôtes.
67	L'énergie renouvelable utilisée peut provenir de plusieurs sources : énergie solaire pour le chauffage, biomasse, géothermie, énergie éolienne, etc.
68	(pas d'informations complémentaires)
69	<p>La part d'énergie provenant de sources d'énergie renouvelables que vous pouvez acheter chez un fournisseur peut varier de 5 à 100 %. Le critère demande que vous optiez pour un contrat 100 % d'énergie verte chez votre fournisseur actuel ou concluez un nouveau contrat avec un autre fournisseur.</p> <p>Lire aussi les recommandations du WWF sur l'énergie verte sur www.topten.be et le classement des fournisseurs d'électricité verte de Greenpeace sur http://www.youvegotthepower.be/fr.</p> 

VIII. Alimentation



Les bonnes raisons de privilégier l'alimentation durable



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

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

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

73	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes, sauf s'ils fournissent des produits alimentaires à leurs clients.</p> <p>Le critère concerne tous les produits alimentaires et les boissons fournis aux clients.</p> <p>Il est recommandé au propriétaire de l'hébergement d'acheter des produits locaux et de saison afin de contribuer à réduire la pollution issue du transport des marchandises et de la consommation énergétique. L'idéal étant d'utiliser des produits issus de son verger, de son potager ou de sa ferme, le cas échéant.</p> <p>Dans le même ordre d'idée, les produits issus de l'agriculture biologique sont à promouvoir et la préférence ira aux produits labellisés "commerce équitable" pour les produits agricoles tropicaux. La Clé verte requiert qu'après 12 mois, les produits portant un label environnemental (Biogarantie, AB, Label européen Agriculture Biologique, etc.) et/ou les produits locaux et de saison et/ou les produits issus du commerce équitable (Max Havelaar par exemple) représentent au moins 25 % de tous les achats réalisés.</p>
----	--



La part de produits labellisés doit ensuite être maintenue ou augmentée chaque année. Dans le cas contraire, les raisons doivent être communiquées à l'opérateur national Clé Verte. Afin de mesurer l'évolution en matière d'achats alimentaires « durables », l'hébergement rendra compte dans un document (tableur Excell par exemple) de ses achats de produits, qu'ils soient locaux et de saison, issus de l'agriculture biologique ou encore issus du commerce équitable. Il devra également être spécifié la provenance (localité) des aliments répertoriés dans la catégorie « produits locaux » (denrées produites dans un périmètre de 100 km).

Comment privilégier les produits locaux ?

- Utilisez ce que vous produisez ;
- Visitez les marchés : vous trouverez plus facilement des fruits et légumes de saison ;
- Approvisionnez-vous directement chez le producteur ;
- Au supermarché, lisez bien les étiquettes. Vous pourrez ainsi connaître la provenance des produits ;
- Consultez le calendrier des fruits et légumes de saison de Nature&Progrès (téléchargeable sur www.natpro.be/pdf/calendrier.pdf) ;
- Privilégiez des fruits et des légumes frais plutôt que surgelés.

74

Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes, sauf s'ils fournissent des produits alimentaires à leurs clients.

En utilisant le document mentionné ci-dessus (critère 73), l'hébergement pourra garantir que le pourcentage de ces produits augmente chaque année.

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

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

IX. Activités Nature




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


Déjeuner à l'extérieur

Une bonne idée pour l'hébergement est d'offrir à ses clients l'opportunité d'acheter des boîtes à tartines et de louer des couvertures et des couverts pour un pique-nique. L'hébergement peut également mettre à disposition de ses clients de l'information relative aux aires de nature ou parcs où les clients pourraient agréablement pique-niquer. Si l'hébergement ne sert pas de déjeuner, il pourrait établir des partenariats avec des restaurants ou autres situés dans la région.


Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

<p>75</p>		<p>Parce qu' « il faut connaître pour protéger », la Clé Verte demande que des documents sur les sites naturels, la faune et la flore régionale soient mis à disposition au sein de l'hébergement (à l'entrée et/ou via un fascicule). A ce niveau, établir des collaborations avec des associations locales, des guides nature et les agents forestiers se révèle le plus fructueux, tant pour proposer des animations nouvelles que pour recenser les activités nature déjà organisées dans la région.</p>
<p>78</p>	<p>Il est important d'inciter les clients à utiliser les transports en commun plutôt que leur voiture individuelle, plus polluante. C'est pourquoi la Clé Verte demande de mettre à disposition des clients le plan et les horaires des transports en commun.</p>	

81	 <p>La promotion des moyens de déplacements doux implique aussi que le propriétaire de l'hébergement puisse renseigner ses clients sur les itinéraires cyclables aménagés et/ou conseillés pour leur sécurité et pour la découverte de la région.</p> <p>Pour plus d'info, contactez le GRACQ (www.gracq.org) et Pro Velo (www.provelo.be), associations de promotion du déplacement à vélo.</p>
-----------	---

Critères optionnels

76	(pas d'informations complémentaires)
77	Le propriétaire de l'hébergement peut lui-même organiser des activités ou proposer des activités organisées par d'autres acteurs (associations, entreprises, pouvoirs publics). L'hébergement peut ainsi localement soutenir des activités nature, par exemple
79	(pas d'informations complémentaires)
80	 <p>Le propriétaire proposera, si possible, la location ou le prêt de vélos et, si ce n'est pas envisageable, indiquera le lieu de location le plus proche (critère 81). Dans un cas comme dans l'autre, l'information relative au prix et aux endroits de location seront facilement disponibles au sein de l'hébergement.</p>
82	<p>Un questionnaire de satisfaction permet à l'hébergement de comprendre ce que les clients ont appris sur les actions environnementales entreprises et de recueillir leur avis dans un but d'amélioration continue. Il peut également donner une indication sur la manière dont le client perçoit la gestion environnementale de l'hébergement (s'il l'estime élevée ou non).</p> <p>Il est recommandé d'intégrer ce questionnaire à d'autres questionnaires existants, le cas échéant (par exemple, si le propriétaire de l'hébergement envoie à ses clients un questionnaire sous format électronique, les questions ayant trait à la politique environnementale de l'hébergement devraient y être intégrées).</p>

X. Administration-Bureau



L'hébergement labellisé Clé Verte devrait adopter de bonnes pratiques environnementales non seulement dans sa propre gestion interne, mais également au niveau de l'achat de ses produits ou équipements. Ainsi, le propriétaire de l'hébergement veillera autant que possible à acheter des produits porteurs d'un écolabel ou à se les approvisionner auprès d'entreprises ayant adopté une gestion environnementale en leur sein.

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

83	Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes.
84	Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes et chambres d'hôtes.
85	(pas d'informations complémentaires)
87	<p>Si des produits d'édition ou de papeterie « non-durable » sont encore en utilisation lors de la labellisation, il est recommandé d'écouler les stocks. Néanmoins, lors du renouvellement des stocks, l'hébergement veillera à respecter le critère.</p> <p>Utilisez les produits labellisés !</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>FSC international</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Ange bleu</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Ecolabel européen</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Le cygne nordique</p> </div> </div> <p>Consultez aussi la fiche « La gestion du papier au bureau » d'Ecoconso, téléchargeable sur www.ecoconso.be.</p>
89	(pas d'informations complémentaires)

Critères optionnels



86	Il est recommandé de privilégier autant faire se peut les envois électroniques.
88	<p>Les nouveaux achats qui doivent répondre à ce critère comptent à partir de la première visite de contrôle, qui permet de prendre note du matériel existant.</p> <p>Tip : Le label écologique européen s'applique également aux linges de lit (draps, les taies d'oreiller, les tours de lit et les housses de couettes lavables). Le catalogue en ligne de l'éco-label mentionne les produits labellisés et leurs fournisseurs dans la catégorie "textiles" (voir http://www.eco-label.com/).</p>


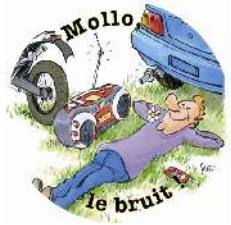


XI. Environnement intérieur

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

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

90	 <p>Les chambres non-fumeurs doivent être clairement identifiables. Les occupants (en ce compris le propriétaire) ne sont pas autorisés à fumer dans les espaces où est servi de la nourriture (salle à manger, ...).</p>
91	<p>Ce critère est considéré « sans objet » pour les gîtes et chambres d'hôtes.</p>
92	<p>Les substances polluantes incluent les substances dangereuses telles que l'amiante. Ce critère concerne également les espaces réservés au personnel et l'environnement de travail.</p>
94	<p>Le bruit est un facteur de gêne important dans un hébergement touristique où l'on recherche aussi la tranquillité et le calme. Aussi, les propriétaires sont encouragés à réduire le bruit au sein de leur hébergement. Pour cela, un aménagement intérieur peut être fait (isolation phonique), des consignes relatives aux comportements éventuellement irrespectueux des clients et des habitants peuvent être affichées, ...</p>  <p>L'échelle du bruit</p> <p>L'échelle du bruit s'étend de 0 dB (seuil d'audibilité) à 120 dB (seuil de la douleur). Le son commence à être pénible à partir de 75 dB et dangereux à partir de 85 dB.</p> <p>L'OMS, pour sa part, recommande les valeurs suivantes⁴ :</p> <p><u>Pour les bruits continus (trafic routier) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une valeur limite moyenne de 35 dB(A) (valeur mesurée matériaux posés) sur une journée (pendant 16h) dans les pièces de séjour.

⁴ Sources : IBGE, conseils sur l'isolation acoustique.

- Une valeur limite **moyenne** de 30 dB(A) (valeur mesurée matériaux posés) **sur une nuit (pendant 8h)** dans les chambres.

Pour les bruits « impulsifs » (avions et trains) :

- Une valeur limite **maximale** de 55 dB(A) (valeur mesurée matériaux posés) dans les pièces de séjour **en journée**.
- Une valeur limite **maximale** de 45 dB(A) (valeur mesurée matériaux posés) dans les chambres pendant **la nuit**.

L'échelle du bruit en quelques exemples⁵ :

Conversation à voix basse	30 dB
Réfrigérateur	40 dB
Pluie	50 dB
Conversation normale	60 dB
Téléviseur	65 dB
Sonnerie de téléphone	70 dB
Aspirateur	75 dB
Automobile	80 dB
Aboiement	85 dB
Tondeuse à gazon	90 dB
Klaxon	95 dB
Chaîne hi-fi dans un local fermé	100 dB
Concert, discothèque	105 dB
Course automobile	130 dB
Avion au décollage	140 dB

Critères optionnels

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

⁵ Source : CRIOC (2010), *Le bruit : origine, conséquences sur la santé et prévention au quotidien*.

XII. Espaces verts




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

Explications additionnelles sur les critères

Critères obligatoires

<p>95</p>	<p>Une espèce indigène est une espèce qui croît naturellement dans une zone donnée de la répartition globale de l'espèce et dont le matériel génétique s'est adapté à cet endroit en particulier. Contrairement à l'espèce indigène, une espèce invasive est une espèce exotique qui, naturellement ne pourrait coloniser une aire géographique donnée, et qui une fois introduite se comporte comme un envahisseur au détriment de nos plantes et/ou animaux sauvages. La renouée du Japon, la berce du Caucase et la balsamine de l'Himalaya sont quelques exemples d'espèces invasives présentes sur le sol belge.</p> <p>La Wallonie a dressé une liste d'espèces végétales indigènes. Celle-ci est disponible sur le site http://environnement.wallonie.be/dnf/dcnev/consnat/ecotype.htm. Vous y trouverez également d'autres informations sur le sujet.</p>
<p>96</p>	<p> Étant donné les conséquences de l'utilisation des pesticides et des engrais chimiques sur la contamination des nappes d'eau souterraines, source principale d'eau potable, et sur la biodiversité et la santé humaine, l'hébergement se limitera à les utiliser pour l'entretien de ses espaces verts au maximum une fois dans l'année et uniquement en cas d'absence d'alternatives naturelles. De nombreuses techniques alternatives ont été développées et ont démontré leur efficacité. Parmi les techniques alternatives, relevons le désherbage mécanique (désherbage à l'aide d'une binette ou d'un sarcloir), les herbicides biologiques, les paillages biodégradables (écorces de pin, cosses de cacao, paillettes de lin, granulés de froment), les plantes couvre-sol.</p> <p>Voir fiche sur le désherbage (Adalia), téléchargeable sur www.adalia.be.</p>
<p>97</p>	<p>Les engins d'entretien des espaces verts achetés après l'obtention de la Clé Verte doivent être soit électriques, soit munis d'un filtre à particules, soit porter un label écologique, ou encore conduits manuellement.</p>



<p>99</p>	<p>L'arrosage des espaces verts peut fortement influencer les dépenses en eau dans un hébergement touristique, c'est pourquoi il est indispensable, dans le cadre d'une gestion écologique (et économique) de veiller à ne pas gaspiller l'eau en arrosant les espaces verts inutilement. Pour cela, la Clé Verte demande que l'arrosage des jardins des hôtels soit raisonné : tous les espaces verts ne nécessitent pas un arrosage. De plus, les horaires pour l'arrosage sont importants, et un arrosage aux périodes les plus chaudes de la journée conduirait à une évaporation de l'eau presque immédiate. C'est pourquoi la Clé Verte demande d'arroser avant 7h du matin ou après 18h.</p> 
------------------	---

Critères optionnels

<p>98</p>	<p>(pas d'informations complémentaires)</p>
<p>100</p>	<p>Si l'hébergement produit des déchets de jardin, ceux-ci devraient être compostés. Le compostage des déchets de jardin permettra d'éviter la consommation d'énergie nécessaire à l'incinération et la production de CO₂ qui en résulte.</p> <p>Différentes pistes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le compostage individuel : dans son jardin ; • le compostage collectif : composter les déchets organiques (de cuisine et de jardin) de plusieurs personnes dans une compostière commune ; • le vermicompostage : processus naturel par lequel les matériaux biodégradables (déchets de cuisine essentiellement) sont convertis, grâce à l'action des vers de terre, en un amendement riche ; • le ramassage des déchets verts par la commune à condition qu'ils soient ensuite compostés (c'est le cas en Région bruxelloise).
<p>101</p>	<p>(pas d'informations complémentaires)</p>