

# Clé Verte – Hôtels

## Manuel explicatif pour les critères



### Introduction

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

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

- critères impératifs
- critères optionnels

Il peut arriver que certains critères ne soient pas d'application pour un hôtel en particulier. Dans ce cas, l'hébergement peut répondre en indiquant « sans objet ». A chaque critère optionnel correspond un certain nombre de points. Pour prétendre à la labellisation, tous les critères impératifs qui sont d'application doivent être satisfaits et l'hébergement doit atteindre au minimum un score de **16 points** (sur un total de 42,75 points) dans le cadre des critères optionnels. Tous les critères optionnels ne sont pas à satisfaire pour être labellisé. Le label prévoit néanmoins qu'un nombre croissant de critères optionnels soit satisfait au fil des années (voir ci-dessous, sous la partie relative au plan d'action).

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

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

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



## Pré-requis

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

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

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

- son autorisation d'exploiter délivrée par l'administration du tourisme (CGT, Cocof ou Ministère de la Communauté germanophone) ;
- l'attestation de collecte de ses déchets sur son site (contrat avec société privée ou intercommunale) avec la liste des matériaux récupérés et/ou l'attestation du parc à conteneurs pour chacun des types de déchets apportés régulièrement ;
- l'attestation de raccordement à la station d'épuration<sup>1</sup> ou le certificat de contrôle de l'unité individuelle d'épuration ;
- le permis d'environnement, au cas où il est requis pour ses activités<sup>2</sup>.

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.

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

<sup>2</sup> Un permis d'environnement est nécessaire pour certains types d'activités ou d'installations susceptibles de faire partie d'un établissement hôtelier (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 <http://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'établissement formulée afin d'exprimer la vision pour ses activités environnementales ;
- une analyse de la manière dont l'établissement 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'établissement tend à répondre à la politique environnementale ;
- un plan d'actions, c'est-à-dire les étapes et actions précises que l'établissement tend à mettre en place pour satisfaire les objectifs environnementaux (un plan d'action peut contenir des analyses – une étude de rentabilité, par exemple - qui permettront d'établir les orientations futures) ;
- un suivi des actions – l'établissement a-t-il atteint les résultats escomptés ?

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

### Politique environnementale

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

#### Exemple de politique environnementale

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

Nous voulons :

- maintenir et développer nos efforts en matière d'environnement en économisant l'eau et l'énergie et en utilisant des produits ayant un faible impact sur l'environnement ;
- discuter des questions environnementales, au sein d'un espace de dialogue ouvert et positif, avec les clients, les employés, les autorités, les fournisseurs, les organisations et d'autres acteurs intéressés ;

- inciter nos fournisseurs à fournir des biens et services qui répondent à nos exigences environnementales.

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

### Analyse environnementale

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

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

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

### Objectifs environnementaux et plan d'actions

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



### Exemple d'objectifs concrets et mesurables

Nous avons décidé de poursuivre les objectifs environnementaux suivants :

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

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

<b>Objectif :</b>	Réduire de 10 % la consommation d'eau des clients avant la fin de l'année
<b>Responsable :</b>	John Smith
<b>Objets :</b>	Toutes les toilettes devront être économes en eau. John Smith se renseigne sur le nombre de toilettes qui, au sein de l'établissement, ont une chasse de plus de 6 litres. John Smith obtient les devis pour les remplacements nécessaires. John Smith entre en contact avec le fournisseur et informe les employés des remplacements.
<b>Budget :</b>	3.400 € et 25 heures de travail (imputées à John Smith)
<b>Calendrier :</b>	Octobre – décembre
<b>Deadline :</b>	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'établissement en lui-même ;
- contenir des objectifs mesurables et définis dans le temps qui aboutissent à de véritables améliorations environnementales ;

- prendre en considération les commentaires et plaintes des clients ;
- être documenté ;
- être révisé et suivi ;
- intégrer certains critères optionnels non-satisfaits lors de la première année.

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

### Autres systèmes de certification



Les candidats qui ont mis en place un système de management environnemental dans le cadre de la réglementation EMAS ou qui sont certifiés dans le cadre de ISO 14001 satisfont automatiquement le critère obligatoire de gestion environnementale générale.

### Explications additionnelles pour les critères

#### Critères obligatoires

1	Il est impératif que l'établissement soit en conformité avec la législation environnementale à laquelle il est soumis. Ainsi, l'hôtel 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	<p>Le/la responsable environnement de l'établissement doit être la personne de contact de référence en matière d'environnement. Il/elle est responsable de l'information des employés. Il/elle est responsable du suivi et de la qualité des données environnementales (consommations, etc.). Il/elle est responsable de la mise en œuvre de la politique environnementale de l'établissement. Il/elle est également, pour l'établissement, la personne de contact de l'opérateur national Clé Verte.</p> <p>Elle peut bien évidemment remplir d'autres fonctions au sein de l'établissement. Son nom doit être indiqué dans le dossier de candidature (en regard du critère).</p> <p>Les outils de suivi du respect des critères doivent être opérationnels à partir du moment de l'octroi du label.</p>
3	Une déclaration environnementale est un document signé par la Direction et destiné au public, expliquant la préoccupation de l'hôtel pour les questions environnementales et son intention de minimiser les impacts de ses activités sur l'environnement. On y trouve les principaux éléments de



	<p>la politique environnementale de l'hôtel, ses objectifs, l'implication pour les hôtes, l'implication pour les employés (formations, etc.), des données relatives à la vérification des performances environnementales (audits, labels, etc.).</p> <p><b>Voir fiche outil « Déclaration environnementale » pour plus d'informations.</b></p>
4	<p>Le plan d'actions de l'hôtel est un document spécifique à l'hôtel lui permettant, après évaluation de sa situation initiale, de dresser la liste des actions sur une période 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'établissement 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'établissement ait reçu la labellisation Clé Verte.</p> <p><b>Voir aussi l'explication pp.3-5.</b></p>
5	<p>L'établissement devant s'assurer de sa conformité aux critères Clé Verte chaque année, il utilisera le formulaire de candidature comme une check-list. Le responsable environnement le passera annuellement en revue et y annotera les changements observés. Il enverra ensuite le formulaire actualisé, 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'établissement aux critères Clé Verte.</p>
8	(pas d'informations complémentaires)

### Critères optionnels

6	La durée de validité d'un audit est de 3 ans.
7	<p>Il est souhaitable que l'établissement mette en place une collaboration avec des acteurs locaux (ONG locales, associations de riverains, producteurs ou fournisseurs de produits locaux, artisans, autorités locales, etc.) sur les questions environnementales. Par « local », on entend, ayant une présence dans un rayon de 20km de l'hébergement.</p> <p>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 de l'hôtel et permet de favoriser les échanges avec la communauté locale. Le but étant que l'établissement contribue à une meilleure prise de conscience environnementale dans sa région et à la promotion de pratiques bénéfiques d'un point de vue environnemental.</p>

## II. Implication des employés



### L'équipe doit être entendue et motivée

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

### Explications additionnelles sur les critères

#### Critères obligatoires

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



	environnementaux. Celles-ci constituent également un lieu d'échanges d'informations, de bonnes idées, de bons conseils, etc.
<b>12</b>	Le plan d'actions doit être traduit de manière opérationnelle à tous les niveaux de fonction des employés de l'hôtel. C'est le rôle du responsable environnement ou de la Direction de donner à chacun les instructions pour intégrer à ses activités la prise en compte des critères Clé Verte. Renseigner les clients sur ces démarches doit également faire partie des compétences des employés.

### III. Informations environnementales aux clients



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

#### Conscience environnementale des clients

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

#### Explications additionnelles sur les critères

##### Critères obligatoires

<p><b>13</b></p>	<p>Le logo de la Clé Verte doit être affiché clairement à l'entrée principale de votre hôtel et/ou à la réception. Une plaquette qui reprend le logo vous sera remise une fois que vous serez labellisé. Vos brochures de présentation de l'hôtel ainsi que votre site web le cas échéant peuvent également reprendre le logo et le lien vers le site web <a href="http://www.cleverte.be">www.cleverte.be</a> qui donnera des détails de ce que couvre le label.</p> <p>Les établissements labellisés doivent rendre leur certificat visible afin que Clé Verte (the Green Key) reste un outil de marketing efficace.</p>
<p><b>14</b></p>	<p>Le matériel d'information « Clé Verte » - telle la brochure explicative multilingue qui vous sera remise par IEW - doit être visible et accessible pour les clients. L'établissement peut aussi utiliser des prospectus ou brochures produites professionnellement et y insérer un feuillet supplémentaire contenant de l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les initiatives prises en matière d'environnement,</li> <li>• les activités d'éducation relative à l'environnement, et,</li> <li>• des transports publics.</li> </ul> <p>L'information relative à Clé Verte et à la politique environnementale de l'établissement peut également être présentée via la chaîne d'information télévisé dans les chambres.</p> <p>En outre, la Clé Verte demande à ce que l'établissement affiche clairement les critères du label dans l'hôtel et que le personnel d'accueil soit capable de les expliquer sommairement, en</p>



	<p>donnant quelques exemples de la politique environnementale de l'hôtel.</p> <p>Une liste résumée des critères peut-être obtenue auprès de l'opérateur national Clé Verte. Ceux-ci sont également téléchargeables sur <a href="http://www.cleverte.be">www.cleverte.be</a>.</p>
15	<p>Dès le moment où l'hébergement pose sa candidature pour l'obtention de « Clé Verte », les membres du personnel doivent savoir que l'hôtel cherche à obtenir le label et que c'est un label environnemental. Ils doivent pouvoir renvoyer à une personne de référence ou à d'autres sources d'information 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'hôtel 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"> <li>• la politique environnementale de l'hôtel,</li> <li>• les objectifs environnementaux et le plan d'actions,</li> <li>• les critères de la Clé Verte (accompagnés des coordonnées de la FEE et de l'opérateur national Clé Verte),</li> <li>• les outils pour le suivi annuel (tableaux de consommations d'eau et d'énergie),</li> <li>• les plans de formations environnementales du personnel (voir critère 11),</li> <li>• l'information sur les accords conclus avec les sous-traitants (clauses environnementales par exemple),</li> <li>• des informations sur la région, le patrimoine, le terroir, les paysages alentour, etc.</li> </ul> <p>Elle peut être présentée sous forme de classeur à la réception de l'hôtel.</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'établissement doit informer le plus clairement possible les clients qu'ils séjournent dans un établissement « Clé Verte » et dès lors qu'ils doivent aussi contribuer à réduire leur empreinte environnementale. Il doit ainsi les informer des gestes qui leur sont demandés pour contribuer à la gestion environnementale de l'hébergement, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• économiser l'eau et l'énergie,</li> <li>• éteindre les lampes quand ils quittent leur chambre,</li> <li>• limiter l'utilisation du chauffage ou de l'air conditionné.</li> </ul> <p>Cette communication peut passer par différents types de supports. Elle peut notamment se faire via la chaîne télévisée de l'hôtel (pour autant que ce moyen soit efficace ; en effet, certaines personnes l'éteignent peut-être immédiatement ou ne l'allument pas) ou via des « info-map » (documents mis à disposition dans les chambres, qui contiennent des informations générales tels que les numéros de secours, etc.). Il est aussi demandé à l'établissement d'avoir quelques</p>





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

### Chiffres clés

Le dossier de candidature Clé Verte reprend un tableau des consommations, que l'établissement se doit de remplir pour le dépôt de sa candidature. Ce tableau permet également à l'établissement d'opérer un relevé de ses consommations d'eau. L'établissement 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'établissement :

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



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

### Explications additionnelles sur les critères



#### Critères obligatoires

<b>19</b>	Les consommations d'eau doivent être enregistrées au moins une fois par mois, ce qui doit permettre d'analyser les tendances des consommations. Tous les trois mois, celles-ci doivent être exprimées par nuitées, et éventuellement par m <sup>2</sup> de surface habitable. Si d'importantes variations sont constatées, l'établissement devra entreprendre des mesures correctrices.
-----------	---



<p><b>21</b></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 membres du personnel.</p> <p>Les réservoirs de toilette peuvent être ajustés pour limiter le flux d'eau sans entraver l'hygiène et le confort pour le client.</p> <p>Un système de double chasse permet de satisfaire au critère.</p> <p>Si l'établissement est dans l'incapacité technique d'ajuster le volume des chasses d'eau à 6 litres, il devra fournir à l'opérateur national Clé Verte copie de la déclaration d'un expert indépendant ou de l'administration des services techniques de la localité certifiant que le volume des chasses d'eau de l'établissement ne peut aller en-deça d'une telle quantité. Une évaluation des autres possibilités de réduire le volume des chasses d'eau en-deça de 6 litres est également requise.</p>
<p><b>22</b></p>	<div data-bbox="279 1142 470 1366">  </div> <p>Clé Verte requiert que dans 75 % des douches (à la fois dans les salles de bain des chambres et dans les espaces dédiés aux membres du personnel) la consommation moyenne ne dépasse pas 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, vous pouvez utiliser un chronomètre et un récipient gradué.</p> <p><b>Économies réalisées</b> : 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><b>23</b></p>	<div data-bbox="279 1724 422 1915">  </div> <p>Clé Verte requiert que 75 % des robinets (à la fois des salles de bain des chambres que des espaces dédiés aux membres du personnel) n'aient pas un débit supérieur à 6 litres à la minute. 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</p>




	<p>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><b>Économies réalisées :</b> 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>75% des urinoirs (des toilettes des clients et du personnel) doivent être munis de système permettant d'adapter le volume ou le temps de chasse d'eau. 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 staff de l'hôtel doit vérifier régulièrement les robinets et les toilettes pour s'assurer qu'aucune fuite n'existe.</p> <p>Cette fonction devrait idéalement se retrouver dans la description de poste du personnel qui fait l'entretien ou le nettoyage des chambres.</p> <p>L'hébergement doit avoir un plan d'actions désignant des personnes en charge de vérifier les fuites visibles et les actions à entreprendre pour stopper les fuites.</p>
26	<p>Toutes les eaux usées doivent être traitées. Si l'établissement ne peut être connecté au système d'assainissement collectif, alors il devra mettre en place un système d'assainissement autonome en conformité avec les législations nationale et internationale en vigueur.</p>
28	<p>(pas d'informations complémentaires)</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'établissement remplacera ses lave-vaisselles, il évitera de les remplacer par des équipements traditionnels au profit de modèles ayant une meilleure efficacité énergétique (classe A), à moins qu'il ne s'agisse de la solution la plus raisonnable sur le plan environnemental (par exemple du fait que les lave-vaisselles professionnels ont généralement une consommation d'eau et d'énergie moindre que les lave-vaisselles particuliers).</p>
31	<p>Afficher les instructions relatives à l'utilisation des programmes de lavage près des machines garantit un accès facile et libre pour le personnel.</p>



<b>32</b>	<p>Comme requis par la législation, 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. Les produits de nettoyage et de désinfection ne doivent pas être entreposés dans des zones où les denrées alimentaires sont manipulées.</p> <p>Il est également important que l'établissement soit en conformité avec la législation relative à la santé en vigueur.</p>
-----------	--

### Critères optionnels

<b>18</b>	<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>Par ailleurs, depuis 2005, un outil est disponible sur Internet : TourBench est un instrument de comparaison de vos consommations (eau, énergie, déchets, produits chimiques) qui vous permet de situer votre hôtel parmi ses homologues européens, en prenant en compte les facteurs inhérents à votre hôtel (volume de la piscine, nombre de nuitées, type de chauffage...). <b>Pour plus d'informations : <a href="http://www.tourbench.info">www.tourbench.info</a></b></p>
<b>20</b>	<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. Le responsable environnement doit pouvoir prouver (document à l'appui) que cette possibilité a été étudiée.</p> </div> <p><b>Lire aussi les fiches « Pourquoi une citerne d'eau de pluie » et « Construire sa citerne d'eau de pluie » d'Ecoconso, sur <a href="http://www.ecoconso.be">www.ecoconso.be</a> – voir aussi WWF</b></p>
<b>27</b>	<p>L'établissement devrait prendre des dispositions de sorte à pouvoir réutiliser les eaux usées soient après traitement.</p>

## 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

33	Pour au moins 50% des produits de nettoyage utilisé dans l'ensemble des espaces (clients et personnel), l'établissement ou le sous-traitant le cas échéant (si l'établissement fait appel à un service de nettoyage extérieur) aura recours à des produits de nettoyage portant un label (écolabel européen par exemple) ou une certification écologique (Ecover, Biotop, l'Arbre Vert, etc.). L'établissement 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. <b>Pour plus d'informations, consultez la fiche « Une autre façon de consommer » d'Ecoconso, téléchargeable sur <a href="http://www.ecoconso.be">www.ecoconso.be</a>.</b>
34	Le nettoyage des draps et serviettes dans les chambres d'hôtel est un poste grand consommateur (eau, énergie, produits, temps). Aussi, il est recommandé pour les clients qui restent plusieurs jours de leur laisser le choix de faire ou non nettoyer leurs draps et serviettes chaque jour. Cette mesure doit être organisée à tous les niveaux de l'hôtel (de la Direction au personnel de chambre) et doit être accompagnée d'une signalétique, affichée dans la salle de bain et à côté du lit, indiquant aux clients qu'ils peuvent changer leurs draps et serviette de bain sur demande. A noter que ces signalétiques sont seulement obligatoires pour les établissements mettant à disposition de leurs clients des draps et/ou des serviettes.
35	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.
36	L'hébergement contactera le fournisseur de produits de nettoyage pour obtenir si possible des doseurs automatiques.



37



Les produits d'entretien sont une grande source de pollution de l'eau rejetée (nitrates, phosphates, etc.), et il est nécessaire de minimiser leur impact en les utilisant le moins possible et en choisissant des gammes de produits plus respectueuses de l'environnement. La pollution de l'eau sera réduite ainsi que la quantité de détergents.

Les éco-labels (écolabel européen par exemple) sont pour cela une bonne garantie si vous ne voulez pas à avoir à décrypter les étiquettes de composition des produits. L'utilisation de pompes automatiques est un bon moyen de ne pas gaspiller les produits.

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](http://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. Le responsable environnement devrait passer en revue les descriptions des produits avec l'équipe de nettoyage tout en insistant sur le dosage, les précautions en matière de sécurité et toutes autres instructions relatives à une utilisation adéquate.

Si l'établissement a recours à un service de nettoyage extérieur, le sous-traitant devra satisfaire aux critères de nettoyage mentionnés ci-dessus.

**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](http://www.ecoconso.be).

**Glossaire :**

**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 ».

**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.

**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.

**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).

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><b>39</b></p>	<p>Il est important que l'établissement trie ses déchets en conformité aux règles en vigueur dans sa commune</p> <p>Les matériaux suivants devraient être triés dans l'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- papiers - cartons,</li> <li>- les plastiques (bouteilles d'eau, etc.) - cartons à boissons,</li> <li>- le verre,</li> <li>- les métaux (dont cannettes, boîtes de conserve),</li> <li>- les piles-batteries,</li> <li>- les biodégradables/déchets verts,</li> <li>- les ordures ménagères (fraction résiduelle).</li> </ul>
<p><b>40</b></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'hôtel devra lui même apporter 3 de ces matériaux en déchetterie.</p> <p>En matière de compostage et pour les hébergements situés à Bruxelles, l'organisation « Inter-Compost » peut aider les hôtels ou restaurants à mettre en place un compost. Les personnes responsables de cette activité se déplacent volontiers pour donner les meilleurs conseils en fonction de l'espace, de l'organisation interne, etc.</p> <p><b>Pour plus d'info, consultez le site <a href="http://www.ieb.be/compost">www.ieb.be/compost</a></b></p> </div>
<p><b>41</b></p>	<p>Le personnel doit disposer d'instructions sur la manière dont séparer et traiter les déchets.</p>

	<p>Idéalement, ces instructions seront illustrées, de sorte à faciliter la compréhension auprès de tous.</p> <p>Il convient également de s'assurer que le personnel soit bien informé des procédures de tri des déchets et que le tri soit effectué correctement.</p>
<b>43</b>	<p>Le montant des déchets pourrait être encore plus réduit si les fournisseurs acceptaient de récupérer les emballages.</p>
<b>44</b>	<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 du papier aluminium et des 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><b>Pour plus d'info, consultez la fiche « La vaisselle réutilisable ou compostable », d'Ecoconso, téléchargeable sur <a href="http://www.ecoconso.be">www.ecoconso.be</a>.</b></p>

### Critères optionnels

<b>42</b>	 <p>Afin de permettre aux clients de trier eux aussi leurs déchets (verre et papier par exemple), des poubelles sélectives montrant clairement les déchets à recycler devraient se trouver dans le restaurant, les couloirs attenants aux chambres et dans les zones de parking. Outre les poubelles sélectives, les clients doivent aussi être informés de la démarche, par exemple par le biais d'une signalétique ou de fascicules disposés dans les chambres et/ou de la chaîne de TV de l'établissement. Aussi, l'établissement veillera à ne pas disposer les poubelles à proximité des issues de secours. Il peut être utile de consulter le capitaine des pompiers de la localité.</p>
<b>45</b>	<p>Pour satisfaire à ce critère (optionnel), 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 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'hôtel de réduire le volume de ses déchets à la source.</p>



<b>46</b>	(pas d'informations complémentaires).
-----------	---------------------------------------



## VII. Énergie



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

### Chiffres clés


Le dossier de candidature Clé Verte reprend un tableau des consommations, que l'établissement se doit de remplir pour le dépôt de sa candidature. Ce tableau permet également à l'établissement d'opérer un relevé de ses consommations d'énergie. L'établissement 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'établissement :




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

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

### Explications additionnelles sur les critères

#### Critères obligatoires

<p><b>48</b></p>	<p>L'établissement enregistrera lui-même ses consommations d'énergie totales au moins une fois par mois. Tous les trois mois, les données pourront aussi être exprimées par nuitée, et éventuellement par m<sup>2</sup> de surface habitable. Si l'établissement constate des changements notoires, alors il devra mettre en place des mesures correctrices.</p>
<p><b>49</b></p>	<div data-bbox="277 1957 429 2040" data-label="Image">  </div> <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</p>

	18 °C dans les chambres non occupées. De même, l'air conditionné devrait être maintenu sous 25 °C lors que les chambres ne sont pas louées. Ces activités de maintenance peuvent également être opérées manuellement.
50	Les réfrigérateurs dans les chambres non louées sont éteints lorsque celles-ci ne sont pas occupées pendant au moins 3 jours consécutifs.
51	 <p>Les télévisions dans les chambres non louées sont totalement éteintes (pas en mode veille ni sous tension) lorsque celles-ci ne sont pas occupées pendant au moins une semaine.</p>
54	(pas d'informations complémentaires)
55	<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> 
60	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
61	Les filtres à graisses dans les hottes d'évacuation sont nettoyés au moins une fois par mois.
62	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.
63	(pas d'informations complémentaires)
65	(pas d'informations complémentaires)
69	 <p>75 % des points d'éclairage du bâtiment sont munis d'ampoules économiques, avec une efficacité d'au moins 40 lumen par Watt (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.). Ce critère concerne donc également les espaces réservés au personnel (« back of the house »).</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><b>Tip : les ampoules économiques sont moins chères que les LED (compter environ 7 à 8 EUR par lampe au 1<sup>er</sup> janvier 2010).</b></p>





70	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.
71	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 certaines pièces ou pour des appareils plus énergivores. 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>
52	(pas d'informations complémentaires)
53	<p>Pour satisfaire à ce critère, un consultant en énergie ou un conseiller de l'administration environnementale locale doit visiter l'entreprise 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 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><b>Plus d'info :</b></p> <p>- En Wallonie : <a href="http://energie.wallonie.be/fr/audit-energetique.html?IDC=6411&amp;IDD=12343">http://energie.wallonie.be/fr/audit-energetique.html?IDC=6411&amp;IDD=12343</a></p> <p>- A Bruxelles : <a href="http://www.ibgebim.be/Templates/Particuliers/Informer.aspx?id=4034&amp;langtype=2060">www.ibgebim.be/Templates/Particuliers/Informer.aspx?id=4034&amp;langtype=2060</a></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>
56	Le chauffage est un gros poste dans la consommation en électricité des hôtels et des ménages en général. C'est la raison pour laquelle la Clé Verte préconise que le chauffage des locaux de



	l'hôtel ne soit pas électrique. En effet, le chauffage électrique est très dévoreur d'énergie, sans pour autant apporter le confort maximal aux résidents.
57	(pas d'informations complémentaires)
58	(pas d'informations complémentaires)
59	(pas d'informations complémentaires)
64	(pas d'informations complémentaires)
66	 <p>L'énergie renouvelable utilisée peut provenir de plusieurs sources : énergie solaire pour le chauffage, biomasse, géothermie, énergie éolienne, etc.</p>
67	(pas d'informations complémentaires)
68	 <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><b>Lire aussi les recommandations du WWF sur l'énergie verte sur <a href="http://www.topten.be">www.topten.be</a> et le classement des fournisseurs d'électricité verte de Greenpeace sur <a href="http://www.youvegotthepower.be/fr">http://www.youvegotthepower.be/fr</a>.</b></p>

## VIII. Alimentation



### Les bonnes raisons de privilégier l'alimentation durable



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

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

### Explications additionnelles sur les critères

#### Critères obligatoires

<b>72</b>	<p>Le critère concerne tous les produits alimentaires et les boissons fournis aux clients.</p> <p>Il est recommandé à l'hôtelier 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 ou de son potager, 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 5 % de tous les achats réalisés.</p> <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'établissement rendra compte dans un document (tableur Excell par exemple) de ses achats de produits, qu'ils soient locaux et</p>
-----------	--



	<p>de saison, issus de l'agriculture biologique ou encore issus du commerce équitable. Il devra également spécifier la provenance des aliments répertoriés dans la catégorie « produits locaux » (denrées produites dans un périmètre de 100 km).</p> <p><b>Comment privilégier les produits locaux ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitez les marchés : vous trouverez plus facilement des fruits et légumes de saison ;</li> <li>• Approvisionnez-vous directement chez le producteur ;</li> <li>• Au supermarché, lisez bien les étiquettes. Vous pourrez ainsi connaître la provenance des produits ;</li> <li>• Consultez le calendrier des fruits et légumes de saison de Nature&amp;Progrès (téléchargeable sur <a href="http://www.natpro.be/pdf/calendrier.pdf">www.natpro.be/pdf/calendrier.pdf</a>) ;</li> <li>• Privilégiez des fruits et des légumes frais plutôt que surgelés.</li> </ul>
<p><b>73</b></p>	<p>En utilisant le document mentionné ci-dessus (critère 72), l'hébergement pourra garantir que le pourcentage de ces produits augmente chaque année.</p>

### 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'établissement doit contacter au minimum la commune ou l'office de tourisme local. Les agents forestiers et les guides-nature peuvent aussi apporter leur pierre à l'édifice en informant sur les activités nature existantes.

### Déjeuner à l'extérieur

Une bonne idée pour l'établissement 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'établissement 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'établissement ne sert pas de déjeuner, il pourrait établir des partenariats avec des restaurants ou autres.

### Explications additionnelles sur les critères

#### Critères obligatoires

<p><b>74</b></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 du public dans l'hôtel (à la réception 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><b>77</b></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. L'hébergement peut même proposer à ses clients, surtout si les arrêts sont plus ou moins éloignés du lieu de l'hébergement, d'aller les chercher à la gare ou à la station de bus la plus proche.</p>
<p><b>79</b></p>		<p>La promotion des moyens de déplacements doux implique aussi que l'hôtel puisse renseigner ses clients sur les itinéraires cyclables aménagés et/ou</p>

conseillés pour leur sécurité et pour la découverte de la région.

**Pour plus d'info, contactez le GRACQ ([www.gracq.org](http://www.gracq.org)) et Pro Velo ([www.provelo.be](http://www.provelo.be)), associations de promotion du déplacement à vélo.**

### Critères optionnels

75	(pas d'informations complémentaires)
76	L'hôtel peut lui-même organiser des activités ou proposer des activités organisées par d'autres acteurs (associations, entreprises, pouvoirs publics). L'établissement peut ainsi localement soutenir des activités nature, par exemple
78	 <p>L'établissement proposera, si possible, la location ou le prêt de vélos et, si ce n'est pas envisageable, indiquera le lieu de location le plus proche (critère 79). Dans un cas comme dans l'autre, l'information relative au prix et aux endroits de location seront facilement disponibles à la réception de l'établissement.</p>
80	<p>Un questionnaire de satisfaction permet à l'établissement 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'établissement (s'il l'estime élevée ou non), ce qui peut être utile pour le département marketing.</p> <p>Il est recommandé d'intégrer ce questionnaire à d'autres questionnaires existants, le cas échéant (par exemple, si l'hôtel envoie à ses clients un questionnaire sous format électronique, les questions ayant trait à la politique environnementale de l'hôtel devraient y être intégrées).</p>

## X. Administration-Bureau







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

### Explications additionnelles sur les critères

#### Critères obligatoires

81	(pas d'informations complémentaires)
82	Les gestionnaires des espaces concédés sont encouragés à développer une politique environnementale et ceci est inclus comme une condition lors des renouvellements de concession.
83	(pas d'informations complémentaires)
85	<p>Si des produits d'édition ou de papeterie « non-durable » sont encore en utilisation lors de la labellisation, il est recommandé d'écouler les stocks. Néanmoins, lors du renouvellement des stocks, l'établissement veillera à respecter le critère.</p> <p>Les établissements appartenant à une chaîne hôtelière ne sont pas maîtres du procédé de fabrication des brochures produites au niveau de la chaîne. Celles-ci pourront donc ne pas satisfaire au critère, contrairement aux publications produites localement qui impérativement répondront au critère (au minimum dans l'année, afin que les stocks puissent être écoulés). Il est néanmoins demandé à ces établissements de faire pression auprès des responsables au niveau de leur chaîne afin qu'elle intègre des clauses environnementales dans sa politique de communication.</p> <p><b>Utilisez les produits labellisés!</b></p>



		FSC international		Ange bleu
		Ecolabel européen		Le cygne nordique
<p>Consultez aussi la fiche « La gestion du papier au bureau » d'Ecoconso, téléchargeable sur <a href="http://www.ecoconso.be">www.ecoconso.be</a>.</p>				
87	(pas d'informations complémentaires)			

### Critères optionnels

84	Il est recommandé de privilégier autant faire se peut les envois électroniques.
86	<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 <a href="http://www.eco-label.com/">http://www.eco-label.com/</a>).</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'établissement.

### Explications additionnelles sur les critères

#### Critères obligatoires

<p><b>88</b></p>	 <p>Les chambres non-fumeurs doivent être clairement identifiables. Pour les autres infrastructures (restaurants par exemple), la législation impose désormais l'interdiction de fumer dans les lieux publics (en vertu de l'arrêté royal du 13 décembre 2005) et dans les établissements Horeca depuis le 1er janvier 2010.</p>
<p><b>90</b></p>	<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>
<p><b>92</b></p>	<p>Le bruit est un facteur de gêne important dans un hôtel où l'on recherche aussi la tranquillité et le calme. Aussi, les gestionnaires d'hôtels sont encouragés à réduire le bruit au sein de leur établissement. Pour cela, un aménagement intérieur peut être fait (isolation phonique), les horaires peuvent être adaptés (livraisons, cuisines, poubelles...), certaines manifestations peuvent être évitées (ex.: des mariages), les consignes relatives aux comportements éventuellement irrespectueux des clients et des habitants peuvent être affichées, ...</p>  <p><b>L'échelle du bruit</b></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 suivantes<sup>3</sup> :</p> <p><u>Pour les bruits continus (trafic routier) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une valeur limite <b>moyenne</b> de 35 dB(A) (valeur mesurée matériaux posés) <b>sur une</b></li> </ul>

<sup>3</sup> Sources : IBGE, conseils sur l'isolation acoustique.



**journée (pendant 16h) dans les pièces de séjour.**

- 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 exemples<sup>4</sup> :

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

<b>91</b>	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...
-----------	---

<sup>4</sup> 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><b>93</b></p>	<p>Une <b>espèce indigène</b> 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 <b>espèce invasive</b> est une <b>espèce exotique</b> 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 <b>liste d'espèces végétales indigènes. Celle-ci est disponible sur le site <a href="http://environnement.wallonie.be/dnf/dcnev/consnat/ecotype.htm">http://environnement.wallonie.be/dnf/dcnev/consnat/ecotype.htm</a>. Vous y trouverez également d'autres informations sur le sujet.</b></p>
<p><b>94</b></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. <b>Voir fiche sur le désherbage (Adalia), téléchargeable sur <a href="http://www.adalia.be">www.adalia.be</a>.</b></p>
<p><b>95</b></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>



<b>97</b>	<p>L'arrosage des espaces verts peut fortement influencer les dépenses en eau dans un hôtel, 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

<b>98</b>	<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 CO<sub>2</sub> qui en résulte.</p> <p><b>Différentes pistes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le compostage individuel : dans son jardin ;</li> <li>• le compostage collectif : composter les déchets organiques (de cuisine et de jardin) de plusieurs personnes dans une compostière commune ;</li> <li>• 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 ;</li> <li>• le ramassage des déchets verts par la commune à condition qu'ils soient ensuite compostés (c'est le cas en Région bruxelloise).</li> </ul>
-----------	---