



Conditions générales de participation au label Clef Verte

AVRIL 2017

I. PRESENTATION DES PARTIES

a. Le label Clef Verte

La Clef Verte est un label international, développé en France par Teragir, association loi 1901, ayant son siège 115 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 Paris, France.

La Clef Verte fait partie du réseau international Green Key coordonné par la Foundation for Environmental Education, dénommée FEE, organisation non gouvernementale à but non lucratif, ayant son siège Scandiagade 13, 2450 Copenhagen SV, Danemark.

La Clef Verte a pour but d'accompagner et de valoriser les hébergements touristiques et les restaurants dans la mise en œuvre d'une gestion environnementale performante, continue et dynamique.

Les critères d'attribution du label concernent la réduction de l'impact de l'activité sur l'environnement (gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets, achats responsables, qualité du cadre de vie) et l'éducation au développement durable (gestion environnementale raisonnée, implication des collaborateurs, sensibilisation des clients). Le label est attribué annuellement par un jury indépendant constitué d'experts et de professionnels du tourisme et de l'environnement.

b. Etablissements en démarche Clef Verte

Le label Clef Verte est ouvert aux structures d'hébergement touristique et de restauration répondant aux caractéristiques suivantes :

Grille de critères Clef Verte	Etablissements concernés
Hôtels	Hôtels classés ou homologués « Hôtel de tourisme » selon l'article D311-4 du Code du Tourisme.

Campings

Campings : terrains répondant aux dispositions de l'article Article D331-1-1, classés « tourisme », « loisir » ou « aire naturelle » selon les articles D332-1, D332-1-1 et D332-1-2 du Code du Tourisme (activités relevant du code NAF 55.30Z).

Parcs résidentiels de loisirs (PRL) : terrains répondants aux dispositions de l'article D333-3 du Code du Tourisme, exploités sous régime hôtelier selon l'article D333-4 et classés selon l'article D333-5 du Code du Tourisme.

A noter : cette catégorie exclue les PRL exploités exclusivement en cession de parcelles.

Gîtes et meublés

Meublés de tourisme répondant aux dispositions des articles D324-1, D324-1-1 et D324-1-2 du Code du Tourisme, déclarés en mairie selon l'article L324-1-1 du Code du Tourisme (y compris les gîtes ruraux, gîtes à la ferme, gîtes de groupes, gîtes d'étape, gîtes de séjour).

Cette catégorie concerne aussi bien les meublés de tourisme classés « habitation » (moins de 15 lits) ou ERP (plus de 15 lits).

Chambres d'hôtes

Chambres meublées chez l'habitant répondant aux dispositions des articles L324-3 à L324-5, et D324-13 du Code du Tourisme, déclarées en mairies selon l'article D324-15 du Code du Tourisme, avec ou sans table d'hôtes.

Résidences de tourisme

Résidences de tourisme : Etablissements répondant aux dispositions de l'article D321-1 du Code du Tourisme et classé selon l'article D321-3 du Code du Tourisme.

Villages résidentiels de loisirs : Etablissements répondant aux dispositions des articles R323-1 à R323-3 du Code du Tourisme, classés « Villages résidentiels de tourisme » selon l'article D323-4 du Code du Tourisme.

Auberges de jeunesse

Hébergements possédant le double agrément « accueil de jeunes » délivré par le Ministère de la Jeunesse et des Sports et « accueil de scolaires » délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale, affiliés ou non aux réseaux FUAJ ou LFAJ.

Villages et centres de vacances

Villages de vacances : Etablissements répondant aux dispositions des articles D325-1 à D325-8 du Code du Tourisme, détenant l'agrément « village de vacances » délivré par le Secrétariat d'État au Tourisme et l'agrément « tourisme social » délivré par le Ministère des Affaires Sociales.

Centres de vacances : accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif (article L227-1 du code de l'action sociale et des familles) avec hébergement (hors placements de mineurs dans des familles).

Etablissements du secteur de la restauration traditionnelle répondant à la définition NAF 56.10.11 (services complets de restauration à table), non couplés à une activité d'hébergement.

Restaurants

A noter : *les hôtels-restaurants (activité de restauration placée sous la même gestion que l'activité hôtelière) ne peuvent pas candidater au label pour leur seul restaurant. Ils doivent s'inscrire sous la catégorie hôtel. Le label couvre l'ensemble de l'activité de l'établissement.*

L'établissement d'hébergement ou de restauration représente une entité géographique et juridique. La démarche de labellisation et l'octroi du label concernent cette entité dans sa globalité, de manière indivisible. Ainsi le label ne saurait être octroyé à un seul studio au sein d'une résidence touristique ou à un seul gîte dans un groupement de locatifs.

Cas particulier : *pour les PRL exploités en partie en cession de parcelles, le label ne concerne que la partie exploitée en régime hôtelier, sauf accord signé de l'ensemble des co-propriétaires pour étendre la démarche à l'ensemble de leurs parcelles.*

Multi-activité : Les établissements regroupant sous la même entité géographique et juridique différents types d'activité (par exemple gîtes et chambre d'hôtes, camping et gîtes, hôtel et restaurant) créent un seul dossier Clef Verte et se réfèrent à la grille de critère correspondant à leur activité principale.

Les établissements ayant déposé leur candidature au label selon les modalités définies ci-après (article II.c) sont dénommés : candidats.

Les établissements ayant obtenu le label Clef Verte selon les modalités définies ci-après (article II.e) sont dénommés : labellisés.

II. PROCESSUS DE LABELLISATION

a. L'espace professionnel Clef Verte

La participation au label Clef Verte requiert la création d'un compte sur la plateforme en ligne dédiée (<http://pro.laclefverte.org>), dénommée espace professionnel Clef Verte. L'inscription sur l'espace professionnel Clef Verte est gratuite et donne accès aux outils d'accompagnement proposés par la Clef Verte.

Cet espace professionnel est individuel et en partie confidentiel : les informations contenues dans les onglets « informations principales » et « ma présentation » sont affichées sur le site public de la Clef Verte. Les informations détaillant la démarche environnementale ne sont accessibles qu'à l'établissement, aux membres de l'équipe Clef Verte (salariés au siège et auditeurs-conseil) et aux membres du jury. Aucune communication n'en est faite à des tiers.



Le mail identifiant ainsi que les coordonnées téléphoniques et postales indiquées par l'établissement dans son espace professionnel sont utilisées par l'équipe Clef Verte pour transmettre les informations, documents, actualités du label (en particulier les relevés de décision du jury, factures des frais de participation, éléments de communication).

L'établissement candidat ou labellisé s'engage à fournir des coordonnées exactes et à jour. La Clef Verte ne saurait être tenue responsable de tout courrier/information non reçu du fait de coordonnées erronées.

La Clef Verte se réserve le droit de modifier les informations contenues dans l'espace professionnel Clef Verte dans le cadre de la réalisation des visites d'audit et de suivi (contrôle des réponses aux critères par les auditeurs-conseil) et/ou en fonction des nouveaux éléments fournis par les établissements par échanges e-mail et/ou téléphoniques.

b. Les critères

Les critères de labellisation Clef Verte sont définis au niveau international par la Coordination internationale Green Key et le Comité de pilotage international Green Key. Certains critères peuvent connaître une adaptation coordonnée par l'of-FEEE en collaboration avec ses partenaires et membres du Comité de pilotage Clef Verte.

Les grilles de critères sont déclinées par type d'établissement (cf. article I.b). Les critères s'accompagnent de notes explicatives.

Afin de maintenir l'avant-gardisme et satisfaire les exigences environnementales de la Clef Verte, les grilles de critères et notes explicatives font l'objet de révisions régulières.

Les grilles de critères et notes explicatives sont disponibles sur l'espace professionnel Clef Verte. Les grilles de critères peuvent être transmises par e-mail ou envoi postal sur simple demande.

c. Etapes et calendrier

Le label Clef Verte fonctionne sur la base d'un calendrier annuel (année calendaire). Il est décerné pour un an et sa reconduction fait l'objet d'une procédure de renouvellement annuel. Aucun renouvellement n'est automatique, chaque année, il appartient au gérant de formuler sa demande de reconduction.

Année de candidature			Années de labellisation n°1 et 2		Année de labellisation n°3	
Janv. à avril	Mai à sept.	Nov.-déc.	Janv. à sept.	Nov.-déc.	Mai à sept.	Nov.-déc.
<i>Dossier de candidature</i>	<i>Visite d'audit</i>	<i>Jury et résultat</i>	<i>Dossier de renouvellement</i>	<i>Jury et résultat</i>	<i>Visite d'audit</i>	<i>Jury et résultat</i>

Pour une candidature effectuée sur l'année N, la labellisation octroyée à l'issue du jury de candidature porte sur l'année calendaire N+1. L'établissement est labellisé Clef Verte sur l'ensemble de l'année calendaire, sauf suspension en cours d'année pour cause exceptionnelle, (cf. article II.f). Il lui appartient d'effectuer durant l'année N+1 sa demande de renouvellement pour l'année N+2, et ainsi de suite.

Les procédures détaillées de candidature et de renouvellement sont disponibles sur



l'espace professionnel Clef Verte, elles sont régulièrement transmises par e-mail aux établissements candidats et/ou labellisés et peuvent être transmises par e-mail ou envoi postal sur simple demande.

La Clef Verte ne saurait être tenue responsable en cas de non obtention ou de perte du label suite au non respect des procédures et des délais de candidature et/ou de renouvellement.

d. Visites d'audit et de suivi

Les visites ont pour objectif de :

- Vérifier sur le terrain la conformité à l'ensemble des critères.
- Apporter du conseil dans une optique d'amélioration continue.
- Obtenir des éléments de qualité qui permettront au jury de comprendre la démarche environnementale de l'établissement et de prendre la décision sur la labellisation / non labellisation.

Le label Clef Verte ne propose pas de visite de pré-audit. Les établissements ont la possibilité d'effectuer un autodiagnostic gratuit en ligne avant de décider de se porter candidat.

Etablissements candidats : une visite d'audit est réalisée l'année de candidature.

Etablissements labellisés : une visite de suivi est réalisée tous les 3 ans. Dans certaines situations exceptionnelles (changement de gérance, alerte sérieuse sur la conformité de l'établissement à ses déclarations) qui ne pourraient faire l'objet d'une vérification par l'envoi de pièces justificatives, la Clef Verte se réserve la possibilité de planifier une visite avant trois ans.

Sauf exception, les visites sont réalisées par des auditeurs-conseils salariés de l'of-FEEE. Les auditeurs-conseil ont suivi une formation spécifique afin de proposer des visites d'audit et de suivi de qualité.

Les visites se déroulent sur rendez-vous, impérativement en période d'ouverture de l'établissement. L'auditeur-conseil prend contact une à deux semaines avant son passage. Il tient compte, dans la mesure du possible, des contraintes et préférences de l'établissement pour la date de visite. L'établissement candidat ou labellisé s'engage à faciliter la prise de rendez-vous avec l'auditeur-conseil Clef Verte. L'incapacité à recevoir l'auditeur-conseil constitue en soi un motif suffisant de refus ou de non-reconduction du label.

Au cours de la visite, l'auditeur-conseil rencontre le gérant de l'établissement et/ou la personne responsable de la démarche Clef Verte au sein de l'établissement. Il peut être amené à échanger avec d'autres membres du personnel de l'établissement (personnel d'entretien, responsable technique, hôtes/hôtesse d'accueil). Il effectue une visite globale de l'établissement (extérieurs, espaces communs, sanitaires, accueil, plusieurs locaux ou chambres, locaux techniques, locaux réservés au personnel...). Il consulte et recueille des pièces administratives (relevés de consommations, notes de service, factures d'achats...).

A l'issue de la visite, l'auditeur-conseil produit un compte-rendu de visite détaillé communiqué au gérant via son espace professionnel.





e. Octroi du label

Le label est décerné annuellement par un jury indépendant composé d'experts du développement durable et du tourisme.

Pour l'étude des dossiers de candidature et de renouvellement, le jury s'appuie sur l'étude des critères de labellisation et des éléments fournis par l'établissement dans son espace professionnel Clef Verte et/ou transmis à l'équipe Clef Verte par échange téléphonique ou e-mail, sur le compte-rendu de l'auditeur-conseil ainsi que, sur toute information pertinente apportée par un membre du jury.

L'établissement candidat s'engage à fournir des éléments d'information non erronés et toute pièce justificative nécessaire à l'étude du dossier par le jury Clef Verte. Toute fausse déclaration constitue un motif suffisant de refus du label.

L'établissement est informé de la décision du jury par e-mail et par courrier postal. Il a accès au relevé de décision du jury dans son espace professionnel.

L'établissement labellisé s'engage à :

- offrir aux hôtes un accueil dans un établissement respectueux des ressources naturelles et propice aux éco-gestes ;
- impliquer l'ensemble de ses équipes, de ses sous-traitants et collaborateurs dans la démarche développement durable de l'établissement ;
- utiliser l'activité touristique et de restauration comme un outil pédagogique au service de l'éducation à l'environnement et au développement durable,
- communiquer à l'équipe Clef Verte ainsi que ses auditeurs-conseil les retours d'expériences, de clientèles, les bonnes pratiques de son établissement afin de les partager au sein du réseau Clef Verte.
- mettre à jour de manière régulière (une fois par an au minimum) son espace professionnel Clef Verte en fournissant des éléments d'information non erronés et toute pièce justificative nécessaire à l'étude du dossier par le jury Clef Verte ;
- tenir compte des recommandations émises par le jury Clef Verte et y répondre autant que possible ;
- se positionner dans une démarche d'amélioration continue visant à augmenter d'année en année son taux de respect des critères Clef Verte ;
- informer l'équipe Clef Verte de tout changement de gérance et de coordonnées ;
- en cas de changement du personnel responsable de la démarche Clef Verte, de changement de gérance, et/ou de cession de l'établissement, assurer la bonne transmission des informations concernant le label Clef Verte (codes d'accès à l'espace professionnel en ligne, documents de référence...).



f. Retrait du label

Retrait du label en cas de non-renouvellement :

La reconduction annuelle du label Clef Verte est soumise à une demande de renouvellement faite par le gérant. Tout établissement n'ayant pas effectué, au cours de l'année N, sa demande de renouvellement selon la procédure et dans les délais impartis se verra notifié le retrait du label pour l'année N+1.

Retrait du label en cas de manquement aux critères :

- Lors du renouvellement annuel du label

Le label Clef Verte valorise une démarche de gestion environnementale menée dans le respect des critères Clef Verte et dans une optique d'amélioration continue. Ainsi dans le cadre du renouvellement annuel du label, le jury Clef Verte s'attache au respect des critères, à la progression régulière du nombre de nouveaux critères satisfaits ainsi qu'aux éléments démontrant la bonne prise en compte par l'établissement des précédentes recommandations qui lui ont été formulées. En cas de manquement à un trop grand nombre de critères et/ou en cas de non prise en compte des recommandations formulées, le jury pourra prendre la décision de ne pas reconduire la labellisation sur l'année suivante.

- A tout moment au cours de l'année

En cas de manquement grave et dûment constaté aux critères de labellisation, la Clef Verte se réserve le droit de suspendre le label Clef Verte en cours d'année de labellisation avec effet immédiat.

L'établissement dont la labellisation a été retirée ou ayant renoncé au label peut dès l'année suivante déposer une nouvelle candidature selon la procédure et les délais indiqués.

L'établissement dont la labellisation a été retirée ou ayant renoncé au label est tenu de retirer tout signe d'appartenance au réseau Clef Verte : plaque d'entrée, logo Clef Verte sur tous supports de communication (site Internet, courriers, brochures, signalétique...).

III. FRAIS DE PARTICIPATION

Les établissements candidats et labellisés sont soumis à des frais de participation annuels. Ces frais sont entièrement consacrés au fonctionnement et aux projets du programme : ils permettent la création des outils d'accompagnement, l'accompagnement et le suivi des établissements par l'équipe Clef Verte, la réalisation des visites d'audit et de suivi, la promotion du label et de ses labellisés.

A noter : *les frais de participation n'entraînent pas l'adhésion à l'association of-FEEE qui développe la Clef Verte.*

Les tarifs sont accessibles sur le site Internet www.laclefverte.org et sur l'espace professionnel Clef Verte. Ils sont communiqués annuellement aux candidats et labellisés. La Clef Verte se réserve le droit de modifier et/ou réévaluer les frais de participations. Une éventuelle réévaluation sera systématiquement communiquée aux établissements.





Ces frais de participation sont dus dès que l'établissement valide son dossier pour la première fois et à chaque renouvellement, et ce quelle que soit la décision du jury.

S'ajoute aux frais de participation le coût de la visite d'audit ou de suivi, dû uniquement les années où ces visites ont lieu. Dans certaines situations exceptionnelles (cf. article III.e), la Clef Verte se réserve la possibilité de planifier une visite avant trois ans. Cette visite sera facturée au tarif d'une visite de suivi habituelle et la visite suivante s'effectuera trois ans plus tard.

Calendrier de facturation :

La facture annuelle est adressée en milieu d'année calendaire. Elle porte sur l'année de candidature ou de labellisation en cours.

Année de candidature (visite d'audit)	Année de labellisation n°1	Année de labellisation n°2	Année de labellisation n°3 (visite de suivi)
<i>Frais annuels de participation + coût visite</i>	<i>Frais annuels de participation</i>	<i>Frais annuels de participation</i>	<i>Frais annuels de participation + coût visite</i>

IV. COMMUNICATION

a. Usage de la marque Clef Verte

La Clef Verte est une marque de l'Of-FEEE protégée par l'INPI. (Institut National de la Propriété Industrielle)

L'usage de la marque Clef Verte sur les supports de communication est exclusivement réservé aux établissements labellisés.

Les établissements qui n'ont PAS encore obtenu le label mais qui sont en démarche de candidature peuvent communiquer sur leur engagement en utilisant la mention suivante : « en démarche vers l'obtention du label Clef Verte ». Néanmoins ils ne sont pas autorisés à utiliser le logo.

La Clef Verte s'engage à :

- communiquer chaque année sur les établissements labellisés auprès de ses partenaires, de la presse et sur les réseaux sociaux ;
- référencer l'ensemble de ses lauréats sur le site Internet Clef Verte www.laclefverte.org et le site international www.green-key.org ;
- tout mettre en œuvre pour soutenir, valoriser et diffuser largement les initiatives et les actions environnementales des établissements labellisés ;
- collecter des retours d'expériences, de clientèles et les bonnes pratiques des établissements labellisés afin de les partager au sein du réseau « Clef Verte ».

L'établissement labellisé Clef Verte s'engage à :





- valoriser son appartenance au réseau « Clef Verte » à la visibilité duquel il collabore:
 - o en apposant la plaque d'entrée « Clef Verte » millésimée à l'entrée de l'établissement et le diplôme à l'accueil,
 - o en faisant figurer le logo « Clef Verte » sur les supports et documents promotionnels avec lesquels il communique : brochures, site internet, courriers, réseaux sociaux ...
 - o en apposant le logo « Clef Verte » sur ses outils de sensibilisation aux écogestes.
- ne pas utiliser le logo « Clef Verte » avant l'obtention officielle du label délivré par le jury « Clef Verte » ;
- retirer tout signe d'appartenance au réseau Clef Verte en cas de sortie du label (retrait ou abandon) : plaque d'entrée, logo Clef Verte sur tous supports de communication (site Internet, courriers, brochures, signalétique...).

La Clef Verte est une marque déposée. Selon l'article Article L521-10 du code de la propriété intellectuelle, vous vous exposez à des poursuites en cas d'utilisation non autorisée des éléments de communication liés au label. L'utilisation frauduleuse d'une marque est passible d'une peine allant jusqu'à 3 ans de prison et 300 000 euros d'amende.

b. Cession des droits photo

Dans le cadre du processus de labellisation, les établissements en démarche Clef Verte fournissent à l'of-FEEE via l'espace professionnel <http://pro.laclefverte.org>, des photos de leur établissement, de leurs équipements et de leurs actions.

Afin de valoriser les établissements de son réseau, la Clef Verte est régulièrement amenée à communiquer sur les projets engagés.

Ainsi, dans un but strictement pédagogique ou éducatif, à des fins non commerciales, et sous réserve de préserver l'intimité de la vie privée des personnes concernées, l'of-FEEE, ses partenaires et / ou des médias sont amenés à effectuer, à utiliser, à reproduire et / ou à diffuser certaines photographies, enregistrements sonores, vidéos.

L'établissement labellisé cède, à titre gratuit, à l'of-FEEE, le droit de représenter, de reproduire et d'adapter les photographies enregistrées dans son espace professionnel, dans le cadre de ses actions d'information et de communication, qu'elles soient spécifiques au programme Clef Verte ou plus générales, auprès de différents publics, sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour, dans le monde entier, sans aucune limitation, pour une durée de 10 ans, intégralement et par extraits, et notamment :

- par les réseaux de communication électronique : site internet, réseaux sociaux ;
- dans les publications papier interne au label ;
- dans la presse ;
- par télédiffusion ;
- lors de projections publiques ou privées (jury, comité de pilotage...)
- et plus généralement par tous moyens existants ou à venir.

L'établissement candidat ou labellisé Clef Verte garantit qu'il est titulaire des droits d'auteur ou de diffusion des photos transmises.