

Critères de la certification Clef Verte et notes explicatives

Du 1er octobre 2026 au 31 décembre 2031

Glossaire



Ce glossaire fournit les définitions et explications des termes et concepts clés utilisés dans l'ensemble du référentiel des critères Clef Verte. Ces définitions ont pour but de garantir une interprétation, une mise en œuvre et un contrôle homogènes des critères dans tous les pays et pour tous les types d'établissements.

Animaux domestiques : espèces légalement classées comme domestiques ou d'élevage en vertu de la législation nationale (y compris les espèces élevées selon des pratiques culturelles ou gérées de manière traditionnelle).

Animaux sauvages : espèces qui ne sont pas légalement reconnues comme animaux domestiques ou d'élevage dans le pays ou la région concerné(e), à moins qu'elles ne soient gérées dans le cadre de systèmes traditionnels, agricoles ou culturels réglementés.

Boîte à outils Clef Verte : référentiel numérique officiel contenant des modèles de documents ainsi que des supports de communication Clef Verte et, le cas échéant, des liens sécurisés vers la version nationale de la boîte à outils.

Bonne pratique : initiative ou action en faveur du développement durable, dont la mise en œuvre a été vérifiée, menée par un établissement et diffusée à des fins de promotion et d'apprentissage entre pairs par le biais du programme Clef Verte.

Changements majeurs : écarts supérieurs à 20 % par rapport à la valeur de référence ou à l'utilisation prévue en matière d'intensité de consommation (par exemple, par nuitée).

Comité vert : groupe interservices qui assiste le représentant de l'établissement Clef Verte dans la planification, la mise en œuvre et la communication des actions et de la stratégie en matière de développement durable.

Cuisine professionnelle ou commerciale : toute cuisine dans laquelle le personnel prépare des repas sur place pour les clients qui génèrent des graisses, des huiles ou des résidus graisseux.

Documents relatifs à la paie et à la structure salariale : documents internes officiels qui précisent les modalités de rémunération des employés et la manière dont les niveaux de rémunération sont fixés. Il peut s'agir notamment de relevés de paie, de grilles salariales, d'échelles salariales, de cadres de rémunération ou de documents similaires indiquant les niveaux de salaire, les fonctions, les horaires ou les jours de travail, ainsi que les références salariales applicables (par exemple, le salaire minimum ou le salaire de subsistance). Les documents peuvent être présentés de manière anonymisée.

Données relatives aux performances et à l'activité :

Soumission des données

Dans le cadre du processus de candidature et de certification Clef Verte, les établissements sont tenus de fournir les données nécessaires afin de garantir la transparence, de faciliter les audits et de permettre le suivi des performances. Les formats de données requis sont définis par Green Key International et/ou l'opérateur national et sont communiqués lors de la phase de candidature.

Catégories de données

Au cours de la procédure de certification, les établissements peuvent être invités à fournir les catégories de données suivantes :

- coordonnées (par exemple, nom de l'établissement) ;
- données géographiques (par exemple, adresse postale, coordonnées géographiques) ;

- informations relatives à la candidature (par exemple, personnes à contacter, nombre d'employés) ;
- taille de l'établissement (par exemple, nombre de chambres, équipements) ; et
- données de performance (par exemple, consommations d'énergie, consommations d'eau, déchets, émissions de gaz à effet de serre).

Chaque donnée est classée comme impérative (I) ou conseillée (C), conformément au référentiel des critères. Les données impératives doivent être fournies pour pouvoir prétendre à la certification. Les données conseillées sont facultatives et peuvent être fournies à la discrétion de l'établissement. Pour chaque donnée, le type de saisie requis (par exemple, nombre, texte), la fréquence de reporting (par exemple, annuelle, mensuelle) et les unités de mesure disponibles sont précisés.

Période de référence

Toutes les données fournies concernant la candidature et les performances doivent porter sur l'année civile complète (12 mois) précédant l'année de la candidature (par exemple, les demandes soumises en 2031 doivent porter sur la période qui s'étend de janvier à décembre 2030). Pour les nouveaux candidats, il est nécessaire de fournir au moins trois mois de données d'exploitation. Les établissements récemment ouverts peuvent demander une certification dès lors qu'ils disposent de données d'exploitation couvrant au moins les trois mois suivant leur ouverture.

Dosage correct : respecter les recommandations du fournisseur ou du fabricant pour garantir une utilisation efficace tout en réduisant au minimum les produits chimiques.

Dossier Clef Verte : l'établissement tient un dossier « Clef Verte » contenant toute la documentation pertinente, à jour, attestant de la conformité de chaque critère. Le personnel concerné et l'auditeur peuvent facilement accéder au dossier, ce qui garantit la transparence, la traçabilité et la continuité en cas de changement de personnel. Le dossier doit être organisé conformément aux sections et à la numérotation des critères Clef Verte. Il est vivement recommandé de conserver le dossier sous format électronique (par exemple via un intranet, un serveur partagé ou un système de gestion de documents) afin de faciliter le contrôle des versions, d'en garantir l'accessibilité et de réduire la consommation de papier. Ce n'est que lorsque des systèmes numériques ne sont pas disponibles ou couramment utilisés que le dossier peut être conservé sous format physique, à condition qu'il reste complet, à jour et accessible.

Eaux usées : elles comprennent les eaux grises (provenant des lave-linges, lave-vaisselles et douches), les eaux noires (provenant des toilettes), les eaux de condensation des systèmes de climatisation ainsi que les eaux issues des opérations de nettoyage ou d'autres opérations sur site.

Échantillonnages : vérifications ciblées effectuées sur place par l'auditeur afin de s'assurer que ce qui a été observé, déclaré ou documenté est bien en place et fonctionne conformément à ce qui a été indiqué. Il ne s'agit pas d'une inspection complète de toutes les unités ou de toutes les zones, mais plutôt d'une vérification visuelle ou fonctionnelle par échantillonnage. Les prélèvements sont effectués selon trois méthodes :

Méthodologie A) Échantillonnage physique/par zone :

L'auditeur procède à des contrôles visuels dans chacune des zones mentionnées dans le texte du critère (au moins une zone X, une zone XX et une zone XX). Lorsque les chambres font partie de ces zones, l'auditeur contrôle un échantillon de chambres en fonction de la taille de l'établissement :

- 1 à 5 chambres : jusqu'à 2 chambres
- 6 à 50 chambres : 3 chambres

- 51 à 150 chambres : 4 chambres
- Plus de 150 chambres : au moins 5 chambres (d'autres pièces ou zones peuvent être vérifiées si nécessaire, par exemple plusieurs ailes, bâtiments ou systèmes).

Méthodologie B) Échantillonnage pour les essais fonctionnels/opérationnels :

Dans les zones ou pièces sélectionnées (conformément à la méthodologie d'échantillonnage A), l'auditeur vérifie le fonctionnement des systèmes et des équipements en les utilisant lorsque cela est possible (par exemple, en ouvrant les fenêtres ou les portes, en déclenchant les capteurs, en utilisant les appareils électroménagers ou en faisant couler de l'eau) afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur conformité.

Méthodologie C) Échantillonnage des documents/pièces justificatives :

L'auditeur examine un échantillon de trois pièces justificatives ou éléments pertinents au regard du critère (par exemple, des factures, registres, contrats, certificats, registres d'achat, photos, extraits de systèmes). Si plusieurs années, sites, systèmes, catégories ou fournisseurs sont concernés, l'échantillon doit refléter cette diversité.

Entretien : un entretien est une méthode d'audit utilisée pour vérifier oralement la mise en œuvre d'un critère. Il consiste généralement à poser une ou plusieurs questions ciblées à des personnes concernées (par exemple, le personnel, la direction ou d'autres parties prenantes) afin de déterminer si les exigences sont respectées.

Les entretiens servent, par exemple, à vérifier que :

- le personnel comprend et respecte les politiques ou procédures nécessaires ;
- le personnel a reçu les informations ou la formation nécessaires ;
- certaines pratiques sont mises en œuvre (ou pas) dans le cadre des activités quotidiennes.

Les entretiens sont adaptés en fonction de la situation, du sujet et de la personne interrogée. Ils ont lieu pendant les heures de travail et se déroulent dans le respect de chacun et chacune. Le cas échéant, les auditeurs peuvent interroger des personnes en tête-à-tête et de manière aléatoire afin de favoriser l'obtention de réponses sincères. Si une réponse n'est pas claire, si elle est inattendue ou suscite des doutes, l'auditeur peut poser des questions supplémentaires ou interroger plusieurs personnes afin de vérifier les informations.

Logique d'applicabilité : cela signifie que les établissements ne sont pas obligés de fournir des preuves, de prendre des mesures ou de mettre en œuvre des dispositions pour des situations, des activités ou des risques qui n'existent pas. Lorsque les commentaires recueillis ou les conclusions d'un audit mettent en évidence des points pertinents nécessitant des mesures concrètes, l'établissement est tenu de :

- a) prendre les mesures correctives ou d'amélioration qui s'imposent ; ou
- b) expliquer clairement pourquoi cet argument n'est pas pertinent ou ne s'applique pas à son contexte.

Si les commentaires ne font état d'aucun problème pertinent ou nécessitant une intervention, aucune mesure n'est requise. Dans ce cas, l'établissement peut, si nécessaire, fournir des commentaires supplémentaires ou discuter de la question avec l'auditeur afin d'obtenir des éclaircissements.

Équipements fixes : éléments fixés de manière permanente ou intégrés au bâtiment tels que les luminaires encastrés, lavabos, toilettes, portes, encadrements, etc.

Espaces verts : jardins, pelouses, parterres de fleurs, espaces verts aménagés, toitures végétalisées, pots de fleurs et toute autre végétation entretenue, à l'extérieur ou à l'intérieur d'un établissement. Les zones forestières ne sont pas considérées comme des espaces verts dans le cadre du programme Clef Verte, car elles ne répondent pas aux règles relatives au périmètre de la certification.

Exploitation animale : le fait d'utiliser des animaux d'une manière qui leur cause ou risque de leur causer de la douleur, des blessures, de la détresse ou un comportement contre nature, ou qui les traite comme des accessoires de divertissement au profit des humains, ou à des fins lucratives, sans apporter de véritable valeur en matière de bien-être, d'éducation ou de conservation.

FEE Academy : plateforme numérique de la Foundation for Environmental Education (FEE) proposant aux établissements certifiés Clef Verte des ressources pédagogiques et de communication sur le développement durable.

Formation : activité d'apprentissage structurée visant à transmettre au personnel des connaissances ou des compétences utiles en matière de développement durable ou de pratiques opérationnelles, dispensée dans le cadre d'un enseignement organisé. Pour être prise en compte, la formation doit durer au moins 30 minutes. Les formations et les réunions exigées par les critères Clef Verte ont lieu pendant les heures de travail rémunérées. La participation à ces activités ne doit pas entraîner de charge de travail supplémentaire, de temps non rémunéré, ni nuire à la capacité des membres du personnel à accomplir leurs tâches habituelles.

Inspection visuelle : dans le référentiel de critères Clef Verte, le terme « inspection visuelle » désigne le volet de l'audit réalisée sur site, au cours duquel l'auditeur ou l'auditrice recueille des preuves objectives en utilisant une ou plusieurs méthodes d'audit — notamment l'inspection visuelle, les entretiens, l'observation des activités, l'échantillonnage et la vérification d'informations documentées, selon le cas.

Législation et adaptations nationales :

Législation nationale : lorsque la législation nationale est plus stricte que les critères internationaux Clef Verte, le respect de la législation nationale est obligatoire et intégré dans le référentiel de critères national Clef Verte.

Adaptations nationales : le référentiel des critères comprend des adaptations nationales applicables dans certains pays. Lorsque de telles adaptations sont indiquées, les établissements doivent se conformer aux exigences adaptées.

Logo Clef Verte : le symbole visuel officiel du programme Clef Verte, mis à disposition des établissements certifiés par la Clef Verte. À utiliser tel quel dans tous les supports de communication, conformément à la charte graphique de la marque Clef Verte et aux autres politiques de marque, une fois la certification obtenue uniquement.

Manuel de la procédure de certification : ce manuel décrit la procédure, depuis la présélection et l'intégration jusqu'à l'audit de certification sur site, en passant par l'examen et la prise de décision, ainsi que le contrôle continu de la conformité pendant la période de certification. Il contient des informations concernant la préparation de l'audit, les méthodologies, délais et responsabilités. Il précise quels membres du personnel doivent être disponibles pendant l'audit.

Minibar : présentoir proposant à la vente des boissons et des en-cas emballés individuellement, semblable à un kiosque ou à un distributeur automatique.

Mobilier : articles durables tels que les chaises, tables, lits, armoires et autres meubles durables.

Nettoyage courant : les activités de nettoyage quotidiennes et régulières définies par chaque établissement (par exemple, le nettoyage quotidien, la remise en état des chambres après le départ des clients, le nettoyage des parties communes, etc.).

Objectifs stratégiques en matière de développement durable : objectifs à long terme, mesurables, fixés par l'établissement afin d'orienter ses performances en matière de développement durable et de favoriser une amélioration continue.

Offre de restauration : menu individuel, buffet, restaurant, café ou tout autre service de restauration proposé aux clients.

Personnel en contact avec la clientèle : employés dont les principales fonctions consistent à interagir directement avec les clients, notamment pour les accueillir, les aider, les servir ou les assister pendant leur séjour ou leur visite.

Personnel externalisé : personnes qui effectuent des tâches pour l'établissement, mais qui sont employées par une entreprise externe ou engagées en tant que prestataires indépendants ou freelances, plutôt que comme salariés directs.

Personnel saisonnier : employés recrutés pour une durée déterminée afin de répondre à des besoins opérationnels saisonniers. Cela inclut le personnel embauché lors des périodes de forte affluence touristique ou lors d'autres périodes récurrentes de hausse de la demande.

Plage de température : plage de température définie dans laquelle certains systèmes, tels que les systèmes CVC, sont réglés afin d'optimiser leur efficacité opérationnelle. Souvent régulée par une bande morte afin d'éviter les cycles fréquents des systèmes de chauffage et de refroidissement pour économiser de l'énergie.

Plateau d'accueil : un espace mis gratuitement à disposition (généralement dans les chambres) proposant des produits tels que du thé, du café, du sucre et des tasses pour que les clients puissent se servir eux-mêmes.

Plats à emporter : produits alimentaires ou boissons préparés par un établissement et remis aux clients dans des contenants à emporter, destinés à être consommés à l'extérieur du bâtiment ou des zones réservées au service sur place. Ces produits sont destinés à être emportés par le client, que ce soit dans l'enceinte de l'établissement (par exemple, dans les jardins, sur les pelouses ou dans les parcs d'attractions) ou en dehors, et ne sont pas servis dans la vaisselle habituellement utilisée pour les repas pris sur place.

Politique environnementale : déclaration documentée exposant les engagements et les principes d'une organisation en matière de gestion et de réduction de ses impacts environnementaux.

Procédure opérationnelle standard (SOP) : instructions écrites et détaillées décrivant les étapes à suivre pour effectuer des tâches courantes ou récurrentes de manière cohérente, sûre et conforme aux normes de qualité. Dans le secteur de l'hôtellerie, les procédures opérationnelles standard (SOP) traduisent l'esprit des politiques en pratiques quotidiennes. Cela garantit que le personnel sait comment appliquer les normes de manière cohérente, quels que soient les horaires, les services ou les membres du personnel concernés.

Produits désinfectants : agents chimiques ou produits biocides spécialement destinés à détruire, inactiver ou inhiber les micro-organismes nuisibles présents sur les surfaces, les matériaux, les équipements ou dans l'eau. Ces substances vont au-delà du nettoyage quotidien et sont conçues pour assurer un contrôle microbiologique et non pas simplement pour éliminer physiquement la saleté ou les matières organiques. Les produits désinfectants contiennent des principes actifs tels que des composés chlorés, des ammoniums quaternaires (AQ), du peroxyde d'hydrogène, des alcools ou de l'acide peracétique.

Référent(e) Clef Verte : membre du personnel désigné par la direction pour coordonner et communiquer les actions en faveur du développement durable au sein de l'établissement.

Stockage et accessibilité des données : toutes les données transmises sur les performances et l'activité sont enregistrées dans la base de données nationale Clef Verte (lorsqu'elle existe) et dans la base de données Green Key International. Les établissements peuvent demander à consulter leur profil dans la base de données internationale à des fins de reporting interne, de suivi et de transparence. La Clef Verte et Green Key International collaborent avec certaines agences de voyages en ligne (OTA) et certaines plateformes de vente en ligne qui mettent en avant les établissements certifiés sur leurs sites de réservation. À cette fin, la Clef Verte et Green Key International peuvent diffuser des extraits de la liste internationale des établissements certifiés ne contenant que des informations accessibles au public (par exemple, le nom de l'établissement). Aucune donnée privée, confidentielle ou sensible n'est divulguée. Vous trouverez de plus amples informations concernant les exigences en matière de documentation, le traitement des données et les responsabilités dans l'accord de certification remis aux établissements lors de l'enregistrement de la déclaration d'intérêt.

Supports de communication : toutes les communications de l'établissement concernant ses activités, produits, services et performances en matière de développement durable doivent être exactes, claires, pertinentes et faciles à comprendre. Les communications doivent être visibles pour les clients et comporter, le cas échéant, un call to action clair et manifeste, encourageant les clients à participer aux efforts environnementaux de l'établissement. Ce dernier fournit des informations et des communications précises, claires, pertinentes et exactes concernant ses performances en matière de développement durable, qui correspondent à ses résultats réels et ne reflètent que les actions et les mesures mises en œuvre.

Surtourisme : une situation dans laquelle le nombre ou la concentration de visiteurs dépasse la capacité d'une destination à gérer le tourisme de manière durable, entraînant des répercussions négatives sur l'environnement, les communautés locales, le patrimoine culturel, les infrastructures, l'expérience des visiteurs et/ou la qualité de vie des résidents.

Système de dilution sécurisé : les produits chimiques sont manipulés de manière à prévenir toute exposition directe par contact avec la peau ou par inhalation, à éviter les déversements et à garantir le respect des proportions de dilution.

Tourisme respectueux de la nature : une approche du tourisme qui vise à protéger, restaurer et valoriser activement la biodiversité, en veillant à ce que les activités touristiques contribuent à des gains nets mesurables pour la nature plutôt que d'entraîner une perte de biodiversité.

Travaux de construction ou de rénovation de grande envergure : augmentation significative de la surface bâtie, changement d'affectation du terrain ou modifications structurelles nécessitant la fermeture d'une partie importante (plus de 50 %) ou de la totalité de l'établissement.

Végan : un plat végétarien ne contient aucun ingrédient d'origine animale, qu'il s'agisse de viande, de volaille, de poisson, de fruits de mer, de produits laitiers, d'œufs, de miel ou de tout additif d'origine animale.

Végétarien : un plat végétarien ne contient ni viande, ni volaille, ni poisson, ni fruits de mer, ni produits issus de l'abattage d'animaux (par exemple, la gélatine ou la présure animale), mais peut contenir des produits laitiers et des œufs.

Zones à forte consommation d'eau : une zone opérationnelle où l'utilisation de l'eau est soit continue, soit importante (représentant une part significative de la consommation totale d'eau de l'établissement, généralement supérieure à 10-15 %), soit essentielle aux services de base, par exemple les cuisines, les espaces piscine et spa, les services de blanchisserie, les systèmes d'irrigation des espaces verts, etc.