Critères et notices explicatives Clef Verte

Du 1er octobre 2026 au 31 décembre 2031



TABLE DES MATIÈRES

I. Introduction....4
II. Critères impératifs et conseillés....4
III. Critères....5
1. GESTION DURABLE....6
Stratégie environnementale et implication de la direction....6
Responsabilité sociale des entreprises....11
Engagement des équipes....29
2. SENSIBILISATION ET PARTICIPATION DE LA CLIENTÈLE....35
Participation de la clientèle....35
Tourisme responsable....41
3. EAU....45
Gestion de l'eau....45
Pollution de l'eau....59
4. ÉNERGIE ET CARBONE....63
Gestion de l'énergie....63
CVC, équipement et éclairage....77
Gaz à effet de serre....91
5. DÉCHETS....93
Gestion des déchets....93
Réduction des déchets....106
6. ACHATS....114
Administration/Autres achats....114
Produits alimentaires et boissons....127
Lavage et nettoyage....142
7. ENVIRONNEMENT DE VIE....154

Environnement intérieur 154
Protection de la biodiversité 160

I. Introduction.

La Clef Verte propose un système de labellisation indépendant, délivré par une tierce partie, aux établissements du secteur du tourisme et de l'hôtellerie, permettant de vérifier la conformité de critères de durabilité établis. Le programme veille à ce que ces établissements respectent des normes de durabilité rigoureuses dans les sept thématiques suivantes : gestion durable, sensibilisation et participation de la clientèle, eau, énergie et carbone, déchets, achats et cadre de vie.

La Clef Verte s'applique à certains types d'établissements, dont les définitions et les conditions d'éligibilité sont indiquées dans ce document.

Le champ d'application de la certification Clef Verte, y compris les caractéristiques des services, installations et activités inclus et exclus, est défini dans ce document.

Un glossaire précisant la terminologie et les concepts utilisés dans le cadre des critères de la certification Clef Verte est disponible dans ce document.

II. Critères impératifs et conseillés

Les critères marqués d'un (I) sont des critères impératifs, tandis que ceux qui sont marqués d'un (C) sont des critères conseillés. L'établissement candidat doit se conformer à tous les critères impératifs et à un nombre croissant de critères conseillés applicables en fonction du nombre d'années de certification, conformément au tableau suivant :

Période de certification	Année	Pourcentage du total des critères impératifs	Pourcentage du total des critères conseillés
Première	1-2	100 %	0 %
Deuxième	3-4	100 %	10 %
Troisième	5-6	100 %	20 %
Quatrième	7-8	100 %	30 %
Cinquième	9-10	100 %	40 %
Sixième et plus	11-12 et plus	100 %	50 %

III. Critères

Le référentiel de critères qui s'applique en France est issu du référentiel de critères international de Green Key, disponible ici en version anglaise et ici en version française.

Trois types d'ajustements nationaux sont intégrés au référentiel de critères qui s'applique en France :
1/ Des adaptations nationales de critères : elles ont toutes été validées avec la coordination internationale de Green Key. Elles sont précisées de façon transparente dans le référentiel. Les critères concernés sont les suivants : 3.6, 4.8, 4.14, 4.15, 4.17, 4.24, 4.25, 5.1, 5.3, 5.6, 5.7, 5.8, 5.12, 6.12, 6.23, 6.26, 6.27
2/ Des compléments d'information pour l'application en France : ceux-ci sont ajoutés au bas des notices de chaque critère (rubrique "Compléments d'information FR") et permettent de faciliter la compréhension de la mise en place du critère dans le contexte français.
3/ Enfin, 8 critères ne seront pas à justifier par les établissements situés en France compte tenu du fait qu'ils sont déjà couverts par la loi française. Clef Verte a obtenu une confirmation de la Direction Générale des Entreprises qui permet d'éviter aux établissements un double contrôle. Les critères concernés sont les suivants : 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.10, 1.12 et 7.1. Ils sont surlignés en gris dans le présent document.

🔍 Les critères examinés lors de l'étape de surveillance documentaire sont les suivants : 1.2, 1.3, 1.20, 1.21, 2.1, 2.3, 3.1, 4.1, 4.27, 5.6, 6.12, et 6.23. Ils sont accompagnés du symbole loupe dans le présent document.

1. GESTION DURABLE

Stratégie environnementale et implication de la direction, responsabilité sociale des entreprises, engagement des équipes

Stratégie environnementale et implication de la direction

N.	Critère	Notes explicatives
1.1	La direction est impliquée et nomme un(e) référent(e) Clef Verte parmi le personnel de l'établissement. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pertinence** La désignation d'un(e) référent(e) Clef Verte[1] permet de garantir la coordination, la continuité et la communication de tous les efforts en matière de développement durable. **Pour valider ce critère** La direction de l'établissement participe à la gestion des initiatives en matière de développement durable et désigne un(e) référent(e) Clef Verte parmi le personnel. Pour assurer la continuité en cas d'absence ou de congé du ou de la référent(e) Clef Verte, la direction nomme également un(e) remplaçant(e). Les noms et les coordonnées du ou de la référent(e) Clef Verte et du ou de la remplaçant(e) sont communiqués à la Clef Verte au cours de la candidature et à chaque fois qu'un changement a lieu. Le ou la référent(e) Clef Verte est un(e) membre du personnel permanent de l'établissement. Les principales fonctions du ou de la référent(e) Clef Verte sont les suivantes : • être le contact principal pour toutes les questions de développement durable auprès de la direction, du personnel, des fournisseurs, de la Clef Verte, des auditeurs et des personnes décisionnaires ; • former et soutenir les autres membres du personnel sur les questions de développement durable (voir critère 1.20) ; • coordonner la formation du personnel en matière de développement durable[2] (voir critère 1.21) ; • veiller à ce que toutes les données relatives aux performances et à l'activité[3] nécessaires pour candidater à la Clef Verte soient collectées et envoyées (y compris concernant les produits chimiques/calendriers de nettoyage, les déchets et la gestion efficace de l'énergie et de l'eau) ;

[1] Voir le glossaire p. 4.
[2] Voir le glossaire p. 4.
[3] Voir le glossaire p. 4.

		• contrôler la mise en œuvre des objectifs stratégiques en matière de développement durable[4] (voir critère 1.2) et du plan d'action annuel (voir critère 1.3) de l'établissement ; • recueillir et traiter les initiatives en matière de développement durable proposées par le personnel et les clients ; • superviser la communication relative à la candidature ou au renouvellement de candidature Clef Verte ; et • si le ou la référent(e) Clef Verte ne fait pas partie de la direction, veiller à participer régulièrement aux réunions de cette dernière pour présenter les évolutions en matière de développement durable. Il est fortement recommandé que l'établissement crée un comité vert[5] avec des représentant(e)s issu(e)s de tous les services. Le comité vert supervise la mise en œuvre des initiatives et de la stratégie de développement durable en coopération avec le ou la référent(e) Clef Verte et tient les membres du personnel informés. La responsabilité finale de la certification Clef Verte incombe à la direction générale ou aux responsables de l'établissement. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** au Danemark, la direction nomme deux référent(e)s Clef Verte parmi le personnel de l'établissement. **Preuves d'audit** Au cours de l'inspection visuelle, un entretien[6] confirme que la ou le(s) référent(e)(s) Clef Verte est ou sont capable(s) de répondre à des questions sur le travail effectué dans l'établissement concernant le développement durable et les critères Clef verte. **Complément d'informations FR :** Il est recommandé qu'une personne ne soit en charge que d'un dossier. Ainsi, nous préconisons qu'une même personne ne soit pas responsable Clef Verte sur plusieurs établissements, même s'ils sont du même groupe et/ou appartiennent au même propriétaire.
1.2 🔍	L'établissement formule des objectifs stratégiques en matière de développement durable. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R,	**Pertinence** La formulation d'objectifs stratégiques au projet de durabilité de l'établissement[7] fournit un cadre solide et orienté résultat. Cela garantit l'alignement, l'amélioration continue et l'intégration de la durabilité dans les opérations essentielles. **Attentes en matière de mise en œuvre** La direction et le personnel de l'établissement (par exemple, sous la supervision du ou de la référent(e) Clef Verte) formulent des objectifs stratégiques en matière de développement durable. Ces objectifs sont plus ambitieux que la simple conformité à la législation et constituent un engagement d'amélioration continue, de suivi et de contrôle des progrès et d'orientation de la prise de décision. Ils portent sur l'orientation à long terme plutôt que sur des actions spécifiques ou sur la manière de les gérer (ce point est abordé dans le critère 1.3). Les objectifs stratégiques en matière de développement durable comprennent un calendrier de révision, sont formulés selon une projection

[4] Voir le glossaire p. 4.
[5] Voir le glossaire p. 4.
[6] Voir le glossaire p. 4.
[7] Voir le glossaire p. 4.

	MCIPT **Evo. Modérée**	maximale de six ans et sont évalués à chaque période de certification (tous les deux ans) afin de garantir leur pertinence et ambition. Les objectifs sont directement liés au plan d'action annuel (critère 1.3) et sont utilisés pour évaluer le succès de ce dernier et la performance globale de l'établissement en matière de développement durable. Pour les établissements de plus de 50 salariés, quatre objectifs stratégiques minimum sont formulés, contre deux objectifs stratégiques minimum pour les établissements de moins de 50 salariés. Les établissements peuvent choisir les domaines sur lesquels ils souhaitent se concentrer, à condition que les objectifs couvrent au moins deux domaines différents, par exemple l'énergie, l'eau, les déchets, la durabilité sociale[8]/la RSE (p. ex. l'équité envers le personnel, l'inclusion, l'engagement auprès de la communauté locale, etc.), la protection de la biodiversité, les achats durables, la gestion des risques et des crises, etc. Les objectifs s'appuient sur des données ou des évaluations de performance réelles issues d'une période de référence clairement définie, et répondent directement aux problèmes, aux risques ou aux domaines d'amélioration identifiés. Les exemples de données sous-jacentes comprennent l'énergie, l'eau, les déchets ou le carbone ; des évaluations des risques liés à l'eau ou à la biodiversité ; ou les commentaires des clients et du personnel sur la performance en matière de RSE (par exemple, à partir des critères 3.1, 4.1, 5.6, 7.12). Lorsque cela est possible, il est recommandé de prendre en compte les critères de référence régionaux pour garantir la pertinence et l'ambition de l'action. Les nouveaux candidats qui ne disposent peut-être pas encore de données annuelles complètes doivent fonder leurs objectifs sur les données les plus précises et les plus représentatives disponibles (par exemple, sur les trois mois de données minimum qui doivent être soumis pour d'autres critères). Voici quelques exemples d'objectifs stratégiques : a) réduire les émissions de gaz à effet de serre (Scopes 1 et 2) d'au moins 20 % d'ici 20XX par rapport à l'année de référence 20XX, ce qui équivaut à une réduction annuelle d'environ 5 %, conformément à l'Accord de Paris ; b) restaurer au moins 20 % des surfaces (en matière de superficie) en habitats naturels ou semi-naturels d'ici 20XX (pour d'autres exemples, voir le critère 7.11), ou tout autre objectif lié à la biodiversité, par exemple en suivant l'approche d'un tourisme respectueux de la nature[9], visant à protéger la biodiversité locale ou internationale ; c) réduire de 15 % la consommation d'énergie relative au chauffage et à la climatisation d'ici 20XX, par rapport à l'année de référence 20XX ; d) éliminer tous les articles en plastique à usage unique d'ici la fin de l'année 20XX ; e) réduire de 10 % la consommation totale d'eau par nuitée d'ici 20XX, par rapport aux données de performance de l'année de référence 20XX ; f) atteindre un équilibre entre les hommes et les femmes aux postes de direction (au moins 40 % de femmes) d'ici 20XX ; g) organiser une formation annuelle contre le harcèlement et la protection des personnes pour l'ensemble du personnel, en mettant l'accent sur la protection des enfants, des femmes et des groupes vulnérables ; h) contribuer à hauteur d'au moins 1 % des bénéfices ou du chiffre d'affaires annuel à des projets ou partenariats locaux ; et/ou i) adopter un objectif d'embauche locale : s'assurer qu'au moins 60 % du personnel permanent réside dans la région. Les objectifs stratégiques en matière de développement durable sont élaborés conjointement par la direction et le personnel, garantissant ainsi

[8] Voir le glossaire p. 4.

[9] Voir le glossaire p. 4.

		que les deux groupes contribuent à l'identification et à la priorisation des ambitions en matière de développement durable. La direction est responsable de l'exactitude des objectifs, de leur mise en œuvre et de leur suivi. Si un objectif n'est pas atteint, une analyse critique des raisons de la non-réalisation est fournie et, si cela est justifié, l'établissement peut continuer à travailler sur le même objectif au cours de la période suivante. Les objectifs sont communiqués au personnel (par exemple, lors de leur intégration) et peuvent être mis à disposition des clients, le cas échéant (par exemple, sur le site web, dans le hall d'entrée, dans le livret d'accueil en chambre). Pour renforcer leur pertinence au niveau local, il est recommandé de les définir en collaboration avec d'autres parties prenantes, telles que la population locale. Les critères de la Clef Verte peuvent servir d'inspiration à la préparation des objectifs stratégiques en matière de développement durable. Il est recommandé que l'établissement adopte une vision et une déclaration de mission en matière de développement durable. Les objectifs doivent être cohérents et soutenir cette orientation à long terme. Si l'établissement fait partie d'une chaîne, les objectifs stratégiques collectifs du groupe peuvent servir d'inspiration, à condition qu'ils soient traduits en objectifs locaux, spécifiques à l'établissement. S'ils sont adoptés sans modification, l'établissement justifie leur pertinence (par exemple, calendrier, orientation, objectifs de pourcentage). Les documents relatifs à l'ensemble de la chaîne peuvent être acceptés comme preuves si l'établissement démontre que les actions sont mises en œuvre au sein de l'établissement et qu'elles sont adaptées à son contexte structurel, géographique et culturel. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente ses objectifs stratégiques écrits et datés en matière de développement durable. Il est vérifié qu'ils : • ont été communiqués en interne et sont mis à la disposition du personnel ; • couvrent au moins deux des différents domaines énumérés ci-dessus ; • ont moins de 2 ans ; et • ont été élaborés par le personnel et la direction. Le ou la référent(e) Clef Verte est par ailleurs responsable de l'exactitude des informations et du suivi. **Complément d'informations FR :** Inscrire un critère impératif non satisfait dans votre stratégie de durabilité ne vous permet pas de le considérer comme réalisé et ne permettra pas de valider ce critère lors de l'audit ou du suivi de votre dossier.
1.3	L'établissement formule un plan d'action aligné sur ses objectifs stratégiques en matière de	**Pertinence** Un plan d'action est nécessaire pour traduire les objectifs stratégiques de l'établissement en matière de développement durable[10] (critère 1.2) en actions mesurables et orientées vers un but. Il garantit la mise en œuvre concrète des objectifs stratégiques et fournit un cadre pour le suivi des progrès et l'amélioration continue. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement élabore un plan d'action qui décrit les mesures spécifiques à prendre pour mettre en œuvre ses objectifs stratégiques en matière de développement durable (critère 1.2). Le plan d'action est un outil opérationnel central du système de gestion durable de l'établissement qui est

[10] Voir le glossaire p. 4.

	développement durable. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	cohérent par rapport au contexte de l'établissement. Par exemple, si la pénurie d'eau est une préoccupation régionale, le plan d'action met davantage l'accent sur les initiatives d'économie d'eau. Le plan d'action couvre toute la période de certification (24 mois), avec des actions clairement divisées par année afin de suivre les progrès et permettre des mises à jour annuelles. Pour les établissements de plus de 50 employés, le plan comprend un minimum de quatre actions par période de certification. Pour les établissements de moins de 50 salariés, il comprend un minimum de deux actions par période de certification. Les actions couvrent au moins deux domaines Clef Verte, par exemple l'énergie, l'eau, les déchets, la durabilité sociale/la RSE (par exemple l'équité envers le personnel, l'inclusion, l'engagement auprès de la communauté locale, etc.), la protection de la biodiversité, les achats durables, la gestion des risques et des crises, etc. S'il est élaboré conformément au critère 1.2, le plan reflète également la vision, la mission et les priorités thématiques des objectifs, ce qui garantit une approche cohérente et axée sur un but. Lors de la préparation du plan d'action annuel, il est recommandé de s'inspirer des critères Clef Verte, tant en ce qui concerne la conformité avec les critères conseillés pas encore mis en œuvre, que pour améliorer l'engagement à l'égard des critères impératifs et conseillés déjà mis en œuvre. Les actions déjà réalisées ne sont pas incluses dans le plan d'action annuel, et mentionner un critère Clef Verte conseillé parmi les actions n'est pas suffisant. Toutefois, il est possible d'inclure des actions de soutien qui contribuent à la mise en œuvre future d'un critère conseillé (par exemple, la réalisation d'une étude de faisabilité en vue de satisfaire à un critère conseillé spécifique). Toutes les actions sont mesurables (par exemple, par un nombre, un pourcentage, une quantité ou une tâche accomplie). Pour chaque action, les éléments suivants sont clairement documentés : • une description de l'action, de son calendrier et du résultat escompté ; • le service ou les membres du personnel qui en ont la responsabilité ; et • le lien avec le(s) objectif(s) stratégique(s) de développement durable soutenu. Les actions sont élaborées conjointement par la direction et le personnel (par exemple sous la supervision du ou de la référent(e) Clef Verte) afin de garantir que les deux groupes contribuent à l'identification et à la priorisation des actions. La direction est responsable de l'exactitude des actions, de leur mise en œuvre et de leur suivi. Si une action n'a pas été réalisée, l'établissement fournit une justification claire et documentée expliquant les raisons (par exemple, contraintes financières, structurelles, contextuelles ou de temps) et présente un plan d'action concret pour mener à bien la même action au cours de la prochaine période de certification ou la remplacer par une alternative plus réalisable. Si l'établissement fait partie d'une chaîne, les actions collectives du groupe peuvent servir d'inspiration, à condition qu'elles soient traduites en actions locales, spécifiques à l'établissement. Si elles sont adoptées sans modification, l'établissement justifie leur pertinence. Les actions/documents à l'échelle de la chaîne peuvent être acceptés comme preuves si l'établissement démontre que les actions sont mises en œuvre sur place et qu'elles sont adaptées à son contexte structurel, géographique et culturel. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente le plan d'action annuel écrit pour la prochaine période de certification. Il est vérifié que le plan : • comprend un minimum de quatre actions (pour les établissements de plus de 50 salariés) ou de deux actions (pour les établissements de moins de 50 salariés) par période de certification ;

		• contient des actions liées à un ou plusieurs objectifs stratégiques en matière de développement durable[11] ; • comprend des échéances et inclut les services ou membres du personnel responsables ; et • est divulgué en interne et mis à la disposition du personnel. Dans certains cas, pour les candidats au renouvellement, l'établissement présente des preuves de l'avancement ou de l'achèvement du plan d'action précédent. Il peut s'agir de rapports, de photos, de contrats, d'accords de partenariat, de dossiers de formation[12] ou d'autres documents vérifiables. En voici quelques exemples : a) une invitation ou l'enregistrement d'un événement portant sur le développement durable organisé par le personnel (bénévolat, sensibilisation, etc.) ; b) un contrat, un accord de partenariat ou un protocole d'accord avec une ONG ou une organisation de développement durable ; c) la preuve d'adhésion à une initiative durable ou sociale liée à une action de développement durable ; et/ou d) les rapports, les procès-verbaux ou les comptes rendus d'activité liés à l'action. Pour les candidats au renouvellement, si les actions n'ont pas été menées à bien, l'établissement doit fournir une justification documentée et un plan expliquant si les actions non réalisées seront mises en œuvre au cours de la prochaine période de certification (et comment), ou pourquoi elles ne sont pas considérées comme réalisables pour l'établissement.
Responsabilité sociale des entreprises		
1.4	L'établissement garantit des pratiques de travail équitables, notamment des contrats écrits, un salaire égal pour un travail égal et une rémunération égale ou supérieure au salaire minimum (SMIC) pour tous les	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale des Entreprises :** « Le critère 1.04 relève d'obligations inhérentes au droit du travail, dont les dispositions du code du travail sont présentes notamment aux chapitres relatifs à la durée légale du travail, au salaire, au contrat de travail et à la santé et sécurité au travail. Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »

[11] Voir le glossaire p. 4.

[12] Voir le glossaire p. 4.

	employés et les sous-traitants. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	
1.5	L'établissement n'a pas recours au travail des enfants ni n'accepte de les faire travailler. Il assure la protection des mineurs employés. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale des Entreprises :** « Le critère 1.05 relatif au travail des enfants relève également du droit du travail et est strictement encadré à certains secteurs professionnels (mannequinat, spectacles, audiovisuel, publicité, professions ambulantes). Par ailleurs, le travail des enfants est encadré par des conventions internationales, notamment la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »
1.6	L'établissement met à disposition des outils de réclamation et de dénonciation accessibles sans représailles pour signaler les cas d'exploitation, de discrimination et de harcèlement. (I)	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale des Entreprises :** « Le critère 1.06 relève d'obligations inhérentes au droit du travail, dont les dispositions du code du travail sont présentes notamment aux chapitres relatifs à la durée légale du travail, au salaire, au contrat de travail et à la santé et sécurité au travail. Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »

	HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT	
1.7	L'établissement a mis en place des procédures garantissant un environnement de travail sûr et sain. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale des Entreprises :** « Le critère 1.07 relève d'obligations inhérentes au droit du travail, dont les dispositions du code du travail sont présentes notamment aux chapitres relatifs à la durée légale du travail, au salaire, au contrat de travail et à la santé et sécurité au travail. Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »
1.8	L'établissement coopère activement avec un nombre défini de parties prenantes externes dans le cadre d'initiatives environnementales ou sociales pour la communauté locale. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, R, MCIPT, CC **Evo. Mineure**	**Pourquoi** Ce critère vise à promouvoir une coopération mesurable et durable avec des parties prenantes externes afin de favoriser un engagement constructif entre l'établissement et la communauté environnante. L'objectif est de soutenir l'éducation à l'environnement, le patrimoine culturel local et le développement durable de la destination. **Pour valider ce critère** L'établissement coopère activement avec les parties prenantes externes concernées sur des sujets de développement durable, tels que des questions environnementales, sociales, culturelles, éducatives, économiques, de qualité, de droits de l'homme, de santé, ainsi que de gestion des risques et des crises. Le cas échéant, la coopération avec des parties prenantes impliquées dans la protection et la mise en valeur des sites et des traditions historiques, archéologiques, culturels et spirituels locaux, est encouragée. Il est fortement recommandé de sélectionner des partenaires en fonction du contexte local, des risques ou des domaines d'amélioration identifiés dans le critère 1.2. Pour les établissements de plus de 50 salariés, deux collaborations actives minimum avec des parties prenantes concernées sont en place. Les établissements de moins de 50 salariés doivent avoir mis en place au moins une collaboration active avec une partie prenante pertinente. Au moins une collaboration est inscrite localement (région). Lorsque deux partenariats sont nécessaires, la deuxième collaboration peut concerner le soutien apporté à des projets menés dans d'autres zones géographiques. Ces collaborations peuvent concerner l'éducation ou la sensibilisation à l'environnement, la coopération socioculturelle ou le développement régional durable.

		Les parties prenantes concernées sont, entre autres, les organisations non gouvernementales, les associations et autorités locales, les résidents, les écoles locales, les autorités de gestion des zones protégées, les institutions patrimoniales ou les organisations de la société civile axées sur le développement durable, etc. Pour être approuvée, il doit s'agir d'une collaboration active et réciproque entre l'établissement et les parties prenantes concernées, qui profite aux deux parties. Une collaboration active est une relation mutuellement bénéfique impliquant au moins une forme d'interaction au cours de la période de certification, telle que : l'organisation commune d'un événement ou d'une initiative publique, l'élaboration et la mise en œuvre conjointe de projets éducatifs ou communautaires, le bénévolat de salariés pendant les heures de travail, des efforts communs de collecte de fonds ou une aide en nature qui va au-delà des dons ponctuels. Le soutien passif, qui peut se traduire par des dons sans interaction, le simple achat de produits ou la communication unilatérale, n'est pas considéré comme une collaboration active. Si l'établissement fait partie d'une chaîne, les collaborations peuvent s'inscrire dans le cadre de coopérations stratégiques de l'ensemble du groupe, à condition qu'elles soient adaptées à l'établissement candidat. Voici quelques exemples de collaborations actives : a) protection de zones naturelles et culturelles sensibles ; b) projets visant à lutter contre les effets du changement climatique ; c) création d'infrastructures de plein air (mise en place d'espaces d'amarrage respectueux de l'environnement, sentiers naturels) pouvant également être utilisées par le public ; d) activités avec des écoles ou des communautés travaillant sur des initiatives environnementales ou éducatives ; e) activités avec des personnes ayant des besoins particuliers (groupes vulnérables et/ou défavorisés) ; f) activités de promotion de la justice sociale et de l'égalité des droits ; g) fourniture de services de base en matière d'alimentation, d'eau et d'énergie, ainsi que de services de santé et d'assainissement à la communauté environnante ; h) soutien des musées pour la promotion du patrimoine local ; et/ou i) coopération avec des associations locales/organismes de gestion de destination/autorités en charge de la gestion du tourisme durable, de l'infrastructure locale et des projets de développement social de la communauté (par exemple, assainissement). Les collaborations reposant uniquement sur l'achat de produits locaux ou le soutien à des activités isolées de protection de la biodiversité ne remplissent pas ce critère (ce dernier point est abordé dans le critère 7.11). **Preuves d'audit** Lors de l'audit, les établissements de plus de 50 salariés doivent justifier d'au moins deux collaborations actives. Les établissements de moins de 50 salariés doivent justifier d'une collaboration active (par exemple, procès-verbaux de réunions, rapports d'activité, documents élaborés en commun, contrats). Les justificatifs soumis (par exemple, ceux mentionnés ci-dessus) prouvent la collaboration active avec les parties prenantes concernées, définie comme une relation mutuellement bénéfique impliquant au moins une interaction documentée au cours de la période de certification. Dans certaines circonstances, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente les contrats ou accords de coopération et les actions prévues.

		Complément d'informations FR : Vous trouverez dans l'onglet « outils et bonnes pratiques » de ce critère un tableau qui propose de nombreux exemples d'actions permettant de valider ce critère. En cas de doute, nous vous recommandons de consulter l'équipe Clef Verte pour vérifier la validité de l'action que vous souhaitez entreprendre.
1.9	L'établissement fait preuve de respect à l'égard des populations autochtones dans ses activités et ses représentations. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Critère couvert par la loi française** En 2007, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA). Bien qu'il ne s'agisse pas d'un traité contraignant pour les États, cette déclaration représente un engagement fort en faveur du respect des droits fondamentaux des peuples autochtones et constitue un important cadre de référence. Elle énonce notamment le droit à l'autodétermination, la protection des terres et ressources traditionnelles, ainsi que le respect de la diversité culturelle. En France, la loi du 27 juillet 2010 relative à l'action extérieure de l'État prévoit que les actions menées par la France dans ce domaine doivent être conformes aux principes énoncés dans la DNUDPA. De plus, la Nouvelle-Calédonie, territoire français où vivent plusieurs peuples autochtones kanaks, dispose d'un statut particulier qui reconnaît leur identité et leurs droits coutumiers.
1.10	L'établissement a mis en place des procédures axées soit sur le recrutement équitable ou sur l'évolution professionnelle équitable, indépendamment de l'appartenance ethnique, de l'identité de genre, du handicap, de l'âge, de	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale des Entreprises :** « Le critère 1.10 relève d'obligations inhérentes au droit du travail, dont les dispositions du code du travail sont présentes notamment aux chapitres relatifs à la durée légale du travail, au salaire, au contrat de travail et à la santé et sécurité au travail. Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »

	l'orientation sexuelle, de la religion ou de l'origine socio-économique. (I/C) HAHRTAJ, CVP, CC, MCIPT (I) PH, R (C)	
1.11	L'établissement assure l'accès aux personnes ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires en se concentrant sur au moins un domaine d'accessibilité défini et en mettant en œuvre les mesures minimales requises pour ce domaine. (I/C) HAHRTAJ, CC, MCIPT (I) PH, CVV, R (C) **Evo. Modérée**	**Pertinence** Offrir un accès inclusif pour les personnes ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires contribue à éliminer les barrières physiques, sensorielles et cognitives, ce qui permet ainsi à tous les clients de participer pleinement et de manière indépendante aux services et aux expériences. Cela favorise la durabilité sociale et répond aux principes internationaux en matière de droits de l'homme. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement assure l'accès des personnes ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires. Sachant que les établissements ne peuvent pas toujours prendre en charge tous les types de handicaps, l'établissement concentre ses améliorations en matière d'accessibilité sur au moins un domaine spécifique de besoins : personnes à mobilité réduite, aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes, présentant un handicap cognitif ou intellectuel. Pour atteindre la conformité, les éléments d'accessibilité minimaux suivants sont en place si l'établissement choisit de se concentrer sur l'accessibilité physique : • au moins une entrée accessible avec une rampe ou un accès de plain-pied (conforme aux normes de pente et de largeur) ; • au moins un toilette accessible dans les espaces publics/communs ; • au moins une chambre accessible comprenant une salle de bains (si l'hébergement est fourni) ; • des places assises accessibles dans le restaurant ou la salle à manger commune ; et • une salle de réunion/conférence accessible, le cas échéant. Il est en outre recommandé de prévoir des points de repos (par exemple des bancs) pour les personnes à mobilité réduite dans les espaces où les clients sont amenés à parcourir une plus longue distance. La pente et la largeur des entrées, la signalisation et la disponibilité de mains courantes sont vérifiées conformément aux directives nationales d'accessibilité ou, le cas échéant, aux recommandations d'accessibilité de l'ONU/OMS. Pour atteindre la conformité, les éléments d'accessibilité minimaux suivants sont en place si l'établissement choisit de se concentrer sur l'accessibilité visuelle : • une signalétique à fort contraste et/ou des marquages tactiles au sol et/ou un éclairage adéquat et une réduction de l'éblouissement dans les zones clés (par exemple, l'entrée, la réception, les toilettes, les couloirs) en fonction des besoins des personnes aveugles ou malvoyantes; • au moins un toilette accessible dans les espaces publics/communs ;

		• au moins une chambre accessible comprenant une salle de bains (si l'hébergement est fourni) ; • des places assises accessibles au restaurant ; une réception ou un comptoir de service et, soit des indications sonores ou des instructions verbales ou des menus/guides d'information en braille/gros caractères ; et • une salle de réunion/conférence accessible, le cas échéant. Pour les personnes présentant un handicap cognitif ou intellectuel, et/ou les personnes sourdes ou malentendantes, les éléments d'accessibilité minimaux suivants sont en place pour assurer la conformité : • un plan d'accessibilité décrivant comment leurs besoins spécifiques sont pris en compte ; et • au moins deux actions concrètes mises en œuvre, axées sur les handicaps cognitifs ou intellectuels, et/ou les personnes sourdes ou malentendantes o Voici quelques exemples d'actions visant à améliorer l'accessibilité cognitive ou intellectuelle : des instructions simplifiées, comportant des pictogrammes dans les espaces clés (réception, restauration, informations de sécurité), un enregistrement en toute tranquillité ou sans file d'attente pour les clients qui en ont besoin ; une formation du personnel axée sur la sensibilisation aux besoins des personnes présentant ces types de handicap ; la mise à disposition de plans adaptés aux besoins sensoriels ou de guides d'orientation simples ; des routines prévisibles pour les activités clairement communiquées aux clients. o Voici quelques exemples d'actions en faveur des personnes sourdes ou malentendantes : la mise à disposition de boucles magnétiques portables à la réception ou dans les salles de réunion ; des vidéos sous-titrées et des alarmes visuelles dans les espaces clés (si possible) ; une formation du personnel axée sur la sensibilisation aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes (par exemple, une formation à la langue des signes internationale). Pour que les actions soient approuvées, les améliorations doivent être substantielles, fonctionnelles et clairement documentées dans le plan d'accessibilité. L'établissement communique également sur les éléments minimaux d'accessibilité mis en place sur son site web. Même si les animaux de compagnie ne sont généralement pas admis dans l'établissement, les animaux d'assistance (par exemple, les chiens guides) sont toujours autorisés. Cet aspect est respecté par l'ensemble du personnel. Le niveau d'accessibilité est communiqué de manière claire et précise sur le site web de l'établissement. Une description précise les équipements adaptés (par exemple, l'agencement des pièces, les barres d'appui, l'accès sans marche, la signalétique à fort contraste, les alarmes visuelles, etc.) et indique si l'établissement est conforme aux normes spécifiques (par exemple, les codes de construction locaux ou les certifications d'accessibilité). L'établissement est encouragé à consulter ou à solliciter l'approbation d'organisations nationales ou locales de personnes en situation de handicap lors de la planification d'aménagements d'accessibilité. Lors de leur intégration, tous les membres du personnel sont formés et informés des dispositifs d'accessibilité de l'établissement, de la réglementation en vigueur et des droits des personnes en situation de handicap. La direction et les autres membres du personnel en contact avec la clientèle reçoivent une formation complémentaire sur l'équipement disponible dans l'établissement. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves concernant : • la sensibilisation et la formation du personnel aux procédures d'accessibilité ; et • la disponibilité d'informations liées à l'accessibilité sur le site web. Dans certains cas, lorsque l'établissement offre un accès aux personnes en situation de handicaps cognitifs ou intellectuels, et/ou aux personnes sourdes, un plan d'accessibilité décrivant la manière dont ces besoins sont pris en compte est présenté. Lors de l'inspection visuelle, la personne en charge de l'audit confirme la présence et l'état des infrastructures accessibles (au minimum les espaces

		énumérés ci-dessus). À cette fin, l'auditeur effectue des échantillonnages[13] dans au moins un toilette publique, un espace commun/entrée, un restaurant et une salle de réunion, ainsi que dans les chambres, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR** : • Vous pouvez vous rapprocher du label d'état "Tourisme et Handicap" pour mettre en place certaines installations (rampe d'accès, chambres aménagées, services spécifiques, signalétique, cheminement, sécurité, formation...). Vous pouvez aussi utiliser leur outil d'autoévaluation gratuit. Cet évaluateur vous aide à estimer votre potentiel au regard de la labellisation « Tourisme & Handicap ». Son appréciation constitue une première étape dans votre démarche de mise en accessibilité de votre établissement pour les quatre familles de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel). • La mention "espaces clés " désigne les espaces dans lesquels une personne peut se retrouver seule, sans la présence directe d'autres personnes, comme les toilettes ou les chambres. • Une formation du personnel axée sur la sensibilisation aux besoins des personnes est conseillée pour tous les types de handicap. • Pour rappel, la langue des signes internationale n'est pas une langue mais un code qui facilite la communication entre personnes sourdes de différentes langues des signes. En France, nous avons notre propre langue des signes (LSF). • En France, les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance sont légalement autorisés partout dans les lieux ouverts au public. • Le critère s'applique à tous les espaces de restauration y compris les salles de petits déjeuners. - La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été promulguée le 11 février 2005. - La loi de 1975 exige un quota obligatoire selon le nombre total de chambres (ou lits si hébergement collectif) : 1 chambre aménagée pour moins de 21 chambres, 2 chambres aménagées de 21 à 50 chambres, puis 1 chambre supplémentaire par tranche de 50 chambres au-delà de 50. - La loi oblige pour un ERP d'avoir le registre public d'accessibilité (obligatoire depuis 2017) soit sur le site internet, soit à disposition sur place.
1.12	Les plantes et les animaux, ainsi que les objets historiques et archéologiques, ne sont vendus, échangés ou exposés que	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale de Entreprises :** « Le critère 1.12 relève des obligations de la « Convention de Washington » de 1975 et de deux règlements européens (Règlement (CE) n°338/97 du Conseil du 9 décembre 1996 relatif à la protection des espèces de faune et de flore sauvages par le contrôle de leur commerce et Règlement (CE) n°865/2006 de la Commission du 4 mai 2006). Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les

[13] Voir le glossaire p. 4.

	dans le respect du droit international. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »
1.13	L'établissement ne propose pas, ne promeut pas ni ne facilite aucun divertissement, excursion ou activité impliquant l'exploitation ou la souffrance d'animaux. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Majeure**	**Pertinence** L'utilisation d'animaux à des fins de divertissement dans le cadre du tourisme peut impliquer des pratiques qui compromettent le bien-être animal et favorisent son exploitation[14]. En interdisant de telles activités, les établissements garantissent un traitement éthique des animaux, respectent les normes internationales de bien-être animal et encouragent les clients à respecter la nature. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement ne propose pas, ne promeut pas ni ne facilite aucun divertissement, excursion ou activité impliquant l'exploitation ou la souffrance d'animaux. Cela s'applique aussi bien aux activités réalisées sur place qu'aux prestataires ou aux activités externes recommandées, vendues/contractées ou organisées par l'intermédiaire de l'établissement. L'utilisation d'animaux sauvages[15] à des fins de divertissement, de manipulation ou d'interaction rapprochée est strictement interdite. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter : • les spectacles ou performances d'animaux ; • des mises en scène pour les photos ; • le contact direct avec des animaux sauvages en captivité ou leur nourrissage ; • les combats d'animaux, les courses ou les balades qui compromettent leur bien-être (par exemple, les promenades à dos d'éléphants, les courses de rennes, les rodéos) ; et • les événements ou attractions hors site connus pour nuire aux animaux (par exemple, la corrida, les cirques avec des animaux sauvages, les safaris de chasse). L'établissement évalue les prestataires externes et les activités qu'il promeut ou qu'il contracte à des tiers afin de s'assurer qu'ils n'ont pas recours à ces pratiques. Les animaux domestiques[16] utilisés à des fins touristiques peuvent participer à des activités axées sur le bien-être, l'éducation ou la culture (par exemple, fermes interactives, safaris en chiens de traîneau, équitation), qu'elles soient proposées sur place ou promues/animées hors de l'établissement. Les animaux détenus sur place à des fins touristiques sont toujours logés dans des conditions conformes à la réglementation et aux normes en matière de bien-être animal, y compris celles décrites dans le critère 1.14.

[14] Voir le glossaire p. 4.
[15] Voir le glossaire p. 4.
[16] Voir le glossaire p. 4.

		Preuves d'audit Au cours de l'audit, dans certains cas (lorsque des activités liées aux animaux sont proposées, promues ou animées), l'établissement présente : • une déclaration écrite, une procédure opérationnelle standard (SOP)[17] ou une politique confirmant qu'aucun divertissement, excursion ou activité impliquant l'exploitation d'animaux n'est proposé, promu ou facilité ; et/ou • si disponible, le programme d'animations proposé aux clients sur place. Le cas échéant, une inspection visuelle confirme la présence d'animaux sur le site, évaluée selon les normes éducatives décrites ci-dessus. **Complément d'informations FR :** Il est recommandé de favoriser les activités permettant d'observer les animaux dans leur environnement naturel, sans interaction directe ni nourrissage. En cas de doute sur une activité, il est conseillé d'appliquer un principe de précaution avant toute promotion auprès des clients. Concernant la détention de cétacés (article L. 413-12 du code de l'environnement) : • interdiction des spectacles de dauphins et d'orques à compter du 01/12/2026 ; • interdiction de la détention en captivité de cétacés et de leur reproduction à compter du 01/12/2026, sauf dans le cadre de programmes de recherches scientifiques autorisés par le ministère de la transition écologique ou dans des refuges pour animaux sauvages captifs. Concernant l'utilisation d'animaux sauvages dans des spectacles ou pour le divertissement : • interdiction de la détention et des spectacles d'animaux sauvages dans les établissements itinérants à compter du 01/12/2028 (article L. 413-10 du code de l'environnement) ; • interdiction d'acquisition et de reproduction d'animaux sauvages en établissements itinérants à compter du 01/12/2023 (article L. 413-10 du code de l'environnement) ; • interdiction des spectacles itinérants d'ours et de loups à compter du 01/12/2023 (article L. 413-14 du code de l'environnement) ; • interdiction immédiate de présentation d'animaux dans les discothèques et interdiction de présentation d'animaux d'espèces sauvages lors d'émission télévisées à compter du 01/12/2023 (article. L. 413-13 du code de l'environnement). En application de la loi n° 2021-1539 du 30 novembre 2021 visant à lutter contre la maltraitance animale et à conforter le lien entre les animaux et les hommes, l'utilisation d'animaux sauvages dans les établissements itinérants sera interdite à partir du 1er décembre 2028.

[17] Voir le glossaire p. 4.

1.14	Les directives relatives au bien-être animal sont respectées lorsque l'établissement détient des animaux dans ses locaux. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Majeure**	**Pertinence** Garantir des normes élevées de bien-être animal dans le tourisme prévient la souffrance, protège la biodiversité et favorise des expériences éthiques pour les clients. En respectant les cadres de référence reconnus de bien-être animal et la législation nationale, les établissements préservent le bien-être physique et émotionnel des animaux présents sur place tout en faisant preuve de pratiques responsables et durables. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement respecte les directives relatives au bien-être animal lorsque les animaux utilisés à des fins touristiques sont détenus au sein de l'établissement. Cela inclut le respect total de la législation nationale sur le bien-être animal et, au minimum, l'adhésion au modèle des cinq domaines du bien-être animal, tel que défini dans les directives mondiales de l'ABTA sur le bien-être des animaux dans le tourisme. Les cinq domaines se concentrent sur le bien-être physique et émotionnel des animaux. Cela comprend : • Les conditions positives qui sont assurées : o Une bonne alimentation : les animaux ont un accès constant à de l'eau propre et reçoivent suffisamment de nourriture pour répondre à leurs besoins nutritionnels et à leurs comportements alimentaires naturels ; o Des conditions de vie confortables : les animaux vivent dans un environnement adapté à leur espèce, avec de l'espace, un abri, des températures appropriées et des possibilités d'amélioration de l'habitat (par exemple, des matériaux naturels, de l'ombre, des espaces de baignade) ; o Des corps en bonne santé : les animaux reçoivent les soins appropriés pour rester en bonne santé physique, et toute blessure ou maladie est traitée rapidement ; o La liberté de se comporter naturellement : les animaux peuvent se déplacer librement et exprimer des comportements normaux (comme socialiser, creuser, voler, grimper ou jouer) en fonction de l'espèce ; et o Des expériences positives et un bien-être émotionnel : les animaux se sentent en sécurité, à l'aise, stimulés et heureux. • Les conditions négatives qui doivent être évitées : o La faim ou la soif : les animaux ne sont pas privés de nourriture ou d'eau ; o De mauvaises conditions de vie : les environnements sales, surpeuplés ou trop rudes sont inacceptables ; o Les maladies ou blessures : les animaux malades ou blessés ne sont pas laissés sans soins ; o La restriction du comportement : il est interdit d'enchaîner, de mettre en cage ou d'empêcher les animaux de se déplacer ou de se comporter normalement ; et o La souffrance ou le stress : les pratiques qui causent de la douleur, de la peur, de l'ennui, de la frustration ou de la détresse émotionnelle doivent être évitées. Une évaluation vétérinaire est effectuée au moins une fois par an pour confirmer la santé et le bien-être des animaux. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • la confirmation écrite qu'il a lu, compris et applique les pratiques de bien-être animal conformes aux dernières directives de l'ABTA ainsi qu'aux lois nationales de bien-être animal (par exemple, en présentant l'engagement de l'établissement en matière de bien-être animal ou

		la procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[18] pour l'entretien et les soins des animaux, y compris une liste de contrôle basée sur les cinq domaines) ; et • les dossiers des évaluations vétérinaires annuelles confirmant la santé et le bien-être des animaux. Dans la mesure du possible, une inspection visuelle confirme que les animaux présents sur le site ne présentent pas de signes évidents liés aux conditions négatives décrites dans les cinq domaines.
1.15	L'établissement élabore et met en œuvre un code de conduite de l'entreprise. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Le code de conduite de l'entreprise est un élément fondamental du cadre de responsabilité sociale de l'établissement et contribue à garantir le déroulement d'opérations éthiques, légales et responsables au sein de l'entreprise, à instaurer la confiance avec les parties prenantes et à soutenir la durabilité sociale à long terme. **Pour valider ce critère** L'établissement élabore et met en œuvre un code de conduite de l'entreprise. Il s'agit d'un document interne daté qui couvre toutes les dimensions clés suivantes : • politique et culture d'entreprise : comment l'organisation favorise une conduite éthique professionnelle et une culture d'entreprise axée sur l'intégrité ; • lutte contre la corruption et les pots-de-vin : politiques alignées sur les cadres internationaux (par exemple, la Convention des Nations unies contre la corruption) et identification des postes à risque ; • éthique professionnelle : respect des valeurs d'équité, de transparence et d'intégrité ; • gouvernance d'entreprise : structures définissant la prise de décision, la responsabilité et le contrôle ; • droits de l'homme et garanties sociales : engagement en faveur de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant, y compris la protection contre les abus, l'exploitation et le harcèlement (en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables) ; et • bien-être animal : le cas échéant, politiques relatives au bien-être des animaux présents au sein de l'établissement. Le code de conduite de l'entreprise est : • formellement approuvé par la direction générale et daté ; • réexaminé au moins une fois tous les quatre ans ; et • communiqué à l'ensemble du personnel (par exemple, lors de l'intégration des employés, via un manuel, une formation[19]) et mis à la disposition du public sur demande. Un code de conduite de l'entreprise commun à toute une chaîne peut être utilisé, à condition qu'il soit manifestement applicable à l'établissement candidat (marque, pays, typologie d'établissement); que le personnel en ait connaissance et y ait accès; et que l'établissement puisse démontrer comment le code de conduite de l'entreprise est mis en œuvre sur place. Présenter des documents communs à l'ensemble de la chaîne ne suffit pas; L'établissement doit encore prouver sa connaissance et la mise en œuvre dudit code de conduite de l'entreprise au cours de l'audit.

[18] Voir le glossaire p. 4.
[19] Voir le glossaire p. 4.

		Preuve d'audit Au cours de l'audit, l'établissement présente un code de conduite de l'entreprise daté et approuvé par la direction, couvrant toutes les dimensions requises. Le cas échéant, l'auditeur ou l'auditrice : • vérifie les preuves de la sensibilisation et de la formation du personnel (par exemple, en consultant les documents d'intégration) ; et • peut mener des entretiens avec des membres de la direction et du personnel s'il a des doutes sur la mise en œuvre ou la compréhension du code de conduite.
1.16	L'établissement s'engage activement à promouvoir le bien-être physique et mental des employés en mettant en œuvre au moins une initiative concrète par an ou en proposant des installations permanentes, gratuites ou subventionnées qui favorisent le bien-être du personnel. (C) HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Le bien-être des employés contribue à une culture d'entreprise saine, à une amélioration des performances et la satisfaction du personnel à long terme. Soutenir la santé physique et mentale des employés permet de réduire le stress, de prévenir l'épuisement professionnel et de favoriser un environnement de travail positif et résilient. **Pour valider ce critère** L'établissement met en œuvre au moins une initiative par an, ou propose des installations ou des services permanents, qui favorisent le bien-être physique ou mental du personnel. Voici quelques exemples d'initiatives acceptables en matière de bien-être : a) des événements de cohésion d'équipe, des activités de célébration ou des journées axées sur le bien-être ; b) l'accès gratuit ou subventionné à des installations et activités sportives ou à des équipements de bien-être pendant ou après les heures de travail ; c) des sessions de formation, des ateliers ou des séances d'information sur la santé mentale, la gestion du stress, la résilience, le bien-être émotionnel ou l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ; d) des campagnes ou ateliers de sensibilisation à la consommation de substances psychoactives, à la nutrition, à la santé au travail ou aux risques liés à la santé ; e) des initiatives de prévention en matière de santé, telles que des bilans de santé réguliers (dans la mesure du possible), des vaccinations contre la grippe ou des évaluations ergonomiques ; f) des installations qui répondent aux besoins de bien-être du personnel, telles que des salles d'allaitement, des salles de repos ou des espaces de prière ; g) des défis ou des concours encourageant à entretenir des habitudes saines (par exemple, le défi des pas, le mois du vélo pour aller au travail) ; et/ou h) des initiatives favorables aux familles, comme, autoriser les employés à amener leurs enfants au travail dans des conditions sûres et adaptées, ou donner accès à des espaces de garde d'enfants, de clubs pour enfants, ou créer des partenariats avec des prestataires de services de garde d'enfants à proximité. **Preuve d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente soit : a) des documents attestant de la mise en œuvre d'une ou plusieurs initiatives en faveur du bien-être, tels que les communications des ressources humaines, les descriptions de programmes, les photos des installations, les résumés d'événements, les registres de participation

		ou les accords avec des partenaires externes ; ou b) des preuves de l'existence d'installations, vérifiées lors d'une inspection visuelle, le cas échéant (par exemple, les salles d'allaitement, les salles de sport, les salles de repos, les espaces de garde d'enfants). Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice peut s'entretenir avec des membres du personnel pour confirmer qu'ils ont connaissance des initiatives en matière de bien-être. **Complément d'informations FR** : Le Code du travail impose à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Nous vous demandons d'aller au-delà de ces obligations légales en mettant en place des avantages ou des actions supplémentaires en faveur du bien-être de vos salariés. Pour valider ce critère, les avantages mis en place doivent aller au-delà des obligations légales. A titre d'exemple, le remboursement de 50 % des titres de transport, imposé par l'article L3261-2 du Code du travail, ne peut être pris en compte. Les établissements fonctionnant en horaires décalés ou de nuit sont encouragés à prendre en compte les impacts sur la fatigue, le sommeil et l'équilibre de vie.
1.17	L'établissement propose des stages et des emplois à temps partiel ou flexibles à des chômeurs de longue durée ou à des personnes dont l'employabilité est limitée. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Offrir des opportunités d'emploi à des personnes issues de milieux socio-économiques vulnérables, à des personnes porteuses de handicap ou à celles qui sont confrontées à des obstacles à l'emploi traditionnel contribue à l'équité sociale et au bien-être de la communauté. Cette initiative contribue à réduire les inégalités, favorise le développement des compétences et l'intégration au travail, et encourage une culture d'entreprise plus inclusive et solidaire. **Pour valider ce critère** L'établissement a mis en œuvre au moins une des initiatives suivantes au cours de la dernière période de certification (2 ans) ou au cours des 12 derniers mois pour les nouveaux candidats : a) un stage ou un apprentissage d'une durée d'au moins 3 mois pour des chômeurs de longue durée ; b) la promotion active du recrutement, du maintien en poste et de l'évolution professionnelle du personnel en situation de handicap ; c) des contrats de travail à temps partiel ou flexibles pour les personnes dont l'employabilité est limitée, car certaines personnes peuvent ne pas être en mesure de travailler à temps plein (par exemple en raison d'un handicap, de leur âge ou de leur état de santé) et des dispositions flexibles favorisant leur intégration au sein de l'équipe ; d) des opportunités d'emplois ou de formations[20] pour les personnes ayant des compétences linguistiques limitées ou issues de milieux socio-économiques vulnérables (par exemple, les migrants, les victimes de violences, les parents isolés ou les personnes économiquement défavorisées) ; et/ou

[20] Voir le glossaire p. 4.

e) une collaboration active avec des programmes ou des partenariats facilitant la transition de l'école vers l'emploi, ou une aide sociale à l'emploi pour les groupes défavorisés.

Dans l'ensemble, l'établissement soutient l'inclusion sur le lieu de travail et l'égalité de traitement en adaptant les postes, les horaires ou les conditions de travail aux capacités et aux besoins de chacun (par exemple, en proposant des horaires de travail flexibles ou des responsabilités adaptées).

Preuve d'audit
Au cours de l'audit, l'établissement présente des éléments de preuve correspondant à la ou aux initiatives mises en œuvre. Les preuves acceptées comprennent, selon les initiatives sélectionnées :

a) les dossiers d'emploi ou de stage (par exemple, les contrats, les registres de présence, les certificats d'achèvement ou les rapports des ressources humaines, si la loi le permet), démontrant une durée d'au moins 3 mois au cours de la dernière période de certification (ou jusqu'à 12 mois pour les nouveaux candidats). Des documents attestant de la collaboration avec des agences pour l'emploi ou des services sociaux peuvent également être présentés ;
b) les dossiers relatifs aux mesures d'aménagement raisonnable (par exemple, postes de travail adaptés ou tâches flexibles), les documents de formation du personnel en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap, ou les documents relatifs à la coopération avec des organismes de promotion de l'emploi pour les personnes en situation de handicap, des structures d'accompagnement vers l'emploi ou des ONG ;
c) les contrats de travail indiquant des horaires à temps partiel, flexibles ou adaptés; les synthèses des ressources humaines indiquant le nombre de membres du personnel bénéficiant de tels aménagements; les politiques internes décrivant les options de travail flexible ou les registres de participation à des programmes d'aide au travail ou d'emploi social, le cas échéant ;
d) des preuves de contrats de travail ou de formation (anonymisés si nécessaire), des documents relatifs à des programmes de soutien ou de formation linguistique, des dossiers relatifs aux stages, aux formations initiales ou aux programmes de mentorat, ainsi que des preuves d'accords ou de coopération avec des ONG, des organismes d'aide aux migrants ou des prestataires de services sociaux démontrant la participation à de telles initiatives ; et/ou
e) des accords de coopération, des contrats de partenariat, des registres de participation ou des descriptions de projets avec les institutions concernées.

Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice peut mener des entretiens avec la direction afin de confirmer la mise en œuvre d'une des initiatives énumérées et les mesures de soutien apportées aux employés concernés.

Complément d'informations FR :

Dans le cadre de ce critère, il est important de rappeler que les exigences réglementaires relatives à l'emploi des travailleurs en situation de handicap (Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés – OETH) constituent un minimum légal et ne suffisent pas, à elles seules, à valider le critère.

En France, les entreprises d'au moins 20 salariés sont tenues d'employer des travailleurs handicapés à hauteur de 6 % de leur effectif total, conformément aux articles L5212-1 à L5212-17 et D5212-1 à D5212-9 du Code du travail. À défaut, elles doivent s'acquitter d'une contribution financière annuelle auprès de l'URSSAF.

La Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) est également obligatoire. En cas de non-déclaration, une contribution

		forfaitaire majorée peut être appliquée. Depuis le 1er janvier 2025, seules certaines dépenses (notamment liées à la sous-traitance avec des ESAT, Entreprises Adaptées (EA) ou Travailleurs Indépendants Handicapés (TIH)) restent prises en compte pour la réduction de cette contribution.
1.18	L'établissement assure l'accès aux personnes ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires en se concentrant sur au moins deux domaines d'accessibilité définis et en mettant en œuvre les mesures minimales requises pour ces domaines. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Offrir un accès inclusif aux personnes ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires contribue à éliminer les barrières physiques, sensorielles et cognitives, ce qui permet à tous les clients de participer pleinement et de manière indépendante aux services et aux expériences. Cela favorise la durabilité sociale et répond aux principes internationaux relatifs aux droits de l'homme. **Pour valider ce critère** L'établissement assure l'accès des personnes ayant des besoins d'accessibilité supplémentaires. Sachant que les établissements ne sont pas toujours en mesure de couvrir tous les types de handicaps, l'établissement concentre ses améliorations en matière d'accessibilité sur au moins deux domaines spécifiques de besoins : personnes à mobilité réduite, aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes, présentant un handicap cognitif ou intellectuel. Pour atteindre la conformité, les éléments d'accessibilité minimaux suivants sont mis en place si l'établissement choisit de se concentrer sur l'accessibilité physique : • au moins une entrée accessible avec une rampe ou un accès de plain-pied (conforme aux normes de pente et de largeur) ; • au moins un toilette accessible dans les espaces publics/communs ; • au moins une chambre accessible comprenant une salle de bains (si l'hébergement est fourni) ; • des places assises accessibles au restaurant ou dans la salle à manger commune ; et • une salle de réunion/conférence accessible, le cas échéant. Il est en outre recommandé de prévoir des points de repos (par exemple des bancs) pour les personnes à mobilité réduite dans les espaces où les clients sont amenés à parcourir une plus longue distance. La pente et la largeur des entrées, la signalisation et la disponibilité de mains courantes sont vérifiées conformément aux directives nationales d'accessibilité ou, le cas échéant, aux recommandations de l'ONU/OMS. Pour atteindre la conformité, les éléments d'accessibilité minimaux suivants sont mis en place si l'établissement choisit de se concentrer sur l'accessibilité visuelle : • une signalétique à fort contraste et/ou des marquages tactiles au sol et/ou un éclairage adéquat et une réduction de l'éblouissement dans les zones clés (par exemple, l'entrée, la réception, les toilettes, les couloirs) en fonction des besoins des personnes aveugles ou malvoyantes ; • au moins un toilette accessible dans les espaces publics/communs ; • au moins une chambre accessible comprenant une salle de bains (si l'hébergement est fourni); • des places assises accessibles au restaurant, une réception ou un comptoir de service, et soit des indications sonores, soit des instructions verbales ou des menus/guides d'information en braille ou en gros caractères ; et • une salle de réunion/conférence accessible, le cas échéant. Pour les personnes présentant un handicap cognitif ou intellectuel, et/ou les personnes sourdes ou malentendantes, les éléments d'accessibilité minimaux suivants sont en place pour assurer la conformité :

		• un plan d'accessibilité décrivant comment leurs besoins spécifiques sont pris en compte ; et • au moins deux actions concrètes mises en œuvre, axées sur les handicaps cognitifs ou intellectuel, et/ou les personnes sourdes ou malentendantes : o Parmi les actions visant à améliorer l'accessibilité cognitive ou intellectuelle , on peut citer : des instructions simplifiées, comportant des pictogrammes dans les espaces clés (réception, restauration, informations de sécurité), un enregistrement en toute tranquillité ou sans file d'attente pour les clients qui en ont besoin ; une formation du personnel axée sur la sensibilisation aux besoins des personnes présentant ces types de handicap; la mise à disposition de plans adaptés aux besoins sensoriels ou de guides d'orientation simples ; des routines prévisibles pour les activités clairement communiquées aux clients. o Voici quelques exemples d'actions en faveur des personnes sourdes ou malentendantes : la mise à disposition de boucles magnétiques portables à la réception ou dans les salles de réunion ; des vidéos sous-titrées et des alarmes visuelles dans les espaces clés (si possible) ; une formation du personnel axée sur la sensibilisation aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes (par exemple, une formation à la langue des signes internationale). Pour que les actions soient approuvées, les améliorations doivent être substantielles, fonctionnelles et clairement documentées sur le plan d'accessibilité. L'établissement communique également sur les éléments minimaux d'accessibilité mis en place sur son site web. Même si les animaux de compagnie ne sont généralement pas admis dans l'établissement, les animaux d'assistance (par exemple, les chiens guides) sont toujours autorisés. Cet aspect est respecté par l'ensemble du personnel. Le niveau d'accessibilité est communiqué de manière claire et précise sur le site web de l'établissement. Une description précise les équipements (par exemple, l'agencement des pièces, les barres d'appui, l'accès sans marche, la signalétique à fort contraste élevé, les alarmes visuelles, etc.) et indique si l'établissement est conforme aux normes spécifiques (par exemple, les codes de construction locaux ou les certifications d'accessibilité). L'établissement est encouragé à consulter ou à solliciter l'approbation d'organisations nationales ou locales de personnes en situation de handicap lors de la planification d'aménagements d'accessibilité. Lors de leur intégration, tous les membres du personnel sont formés et informés en matière des dispositifs d'accessibilité de l'établissement, de la réglementation en vigueur et des droits des personnes en situation de handicap. La direction et les autres membres du personnel en contact avec la clientèle reçoivent une formation complémentaire sur l'équipement disponible dans l'établissement. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves concernant : • la sensibilisation et la formation du personnel aux procédures d'accessibilité ; et • la disponibilité d'informations liées à l'accessibilité sur le site web. Dans certains cas, lorsque l'établissement offre un accès aux personnes en situation de handicaps cognitifs ou intellectuels, et/ou aux personnes sourdes, un plan d'accessibilité décrivant comment ces besoins sont pris en compte est présenté. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence et l'état des infrastructures accessibles (au minimum les espaces énumérés ci-dessus). À cette fin, l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages dans au moins un toilette publique, un espace commun/une entrée, un restaurant et une salle de réunion, ainsi que dans les chambres, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire.

		Complément d'informations FR : • Vous pouvez vous rapprocher du label d'état "Tourisme et Handicap" pour mettre en place certaines installations (rampe d'accès, chambres aménagées, services spécifiques, signalétique, cheminement, sécurité, formation...). Vous pouvez aussi utiliser leur outil d'autoévaluation gratuit. Cet évaluateur vous aide à estimer votre potentiel au regard de la labellisation « Tourisme & Handicap ». Son appréciation constitue une première étape dans votre démarche de mise en accessibilité de votre établissement pour les quatre familles de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel). • La mention "espaces clés " désigne les espaces dans lesquels une personne peut se retrouver seule, sans la présence directe d'autres personnes, comme les toilettes ou les chambres. • Une formation du personnel axée sur la sensibilisation aux besoins des personnes est conseillée pour tous les types de handicap. • Pour rappel, la langue des signes internationale n'est pas une langue mais un code qui facilite la communication entre personnes sourdes de différentes langues des signes. En France, nous avons notre propre langue des signes (LSF). • En France, les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance sont légalement autorisés partout dans les lieux ouverts au public. • Le critère s'applique à tous les espaces de restauration y compris les salles de petits déjeuners. - La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été promulguée le 11 février 2005. - La loi de 1975 exige un quota obligatoire selon le nombre total de chambres (ou lits si hébergement collectif) : 1 chambre aménagée pour moins de 21 chambres, 2 chambres aménagées de 21 à 50 chambres, puis 1 chambre supplémentaire par tranche de 50 chambres au-delà de 50. - La loi oblige pour un ERP d'avoir le registre public d'accessibilité (obligatoire depuis 2017) soit sur le site internet, soit à disposition sur place.
1.19	L'établissement offre aux micro ou petites entreprises locales la possibilité de vendre des produits durables inspirés de la nature, de l'histoire et de la culture de la	**Pertinence** Pour renforcer les économies locales, préserver le patrimoine culturel et réduire les impacts environnementaux liés aux longues chaînes d'approvisionnement, les établissements soutiennent les micro ou petites entreprises locales. En proposant une plateforme pour la vente de produits fabriqués de manière durable et adaptés au contexte local, les établissements favorisent le développement socioculturel et économique local et sensibilisent à la responsabilité sociale de leur entreprise. **Pour valider ce critère** L'établissement offre aux micro ou petites entreprises locales la possibilité de vendre des produits durables inspirés de la nature, de l'histoire et de la culture de la région. Il peut s'agir d'une petite boutique ou d'un stand dans l'enceinte de l'établissement. L'établissement peut également acheter et proposer ces produits locaux à ses clients. Ce critère met l'accent sur les produits et services offerts aux clients qui ne font pas partie des activités de service habituelles (par exemple, le service de restauration standard), mais qui apportent une valeur ajoutée en présentant la culture, l'artisanat ou le patrimoine local. Les produits

	région. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	fabriqués dans un rayon de 100 km autour de l'établissement sont considérés comme produits localement. Les définitions de micro ou petites entreprises locales correspondent aux normes nationales. Si elles n'existent pas, l'une des conditions suivantes s'applique : a) micro-entreprise : moins de 10 employés ; ou b) petite entreprise : moins de 50 employés. Les produits et services durables sont définis comme : • produits dans le respect des principes de durabilité environnementale, sociale et culturelle ; • inspirés de la nature, de l'histoire et de la culture de la région ; • fabriqués sans utiliser d'espèces menacées ou protégées reconnues au niveau international ; et • exempts de matériaux non durables, tels que les plastiques à usage unique ou d'autres matériaux jetables. **Preuve d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des contrats avec des micro ou petites entreprises locales dont les produits sont vendus par l'établissement ou par son intermédiaire. Une inspection visuelle confirme que les micro ou petites entreprises locales sont en mesure de vendre des produits, ou que leurs produits sont proposés aux clients au sein de l'établissement. **Complément d'informations FR :** Ce critère doit être mis en œuvre en priorité avec des acteurs situés dans un rayon de 100 km autour de l'établissement. Les produits concernés peuvent provenir de l'agriculture biologique ou d'exploitations agricoles engagées dans des pratiques respectueuses de l'environnement
Engagement des équipes		
1.20	La direction informe le personnel au moins deux fois par an sur les initiatives de l'établissement en matière de développement	**Pertinence** Une communication et un dialogue réguliers avec le personnel sont essentiels, car ils lui permettent de comprendre son rôle dans la démarche de développement durable, de répondre avec assurance aux demandes des clients et de contribuer de manière significative aux initiatives environnementales et sociales. **Attentes en matière de mise en œuvre**

	durable. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	La direction, le ou la référent(e) Clef Verte[21] et/ou le comité vert[22] assurent une communication régulière et font participer activement le personnel aux efforts de développement durable. Le personnel reçoit des mises à jour sur les nouvelles initiatives de développement durable et celles en cours afin de l'aider à comprendre son rôle et l'impact de ses actions. Les informations sont transmises en direct (par exemple lors de réunions du personnel), ou par écrit, ou par le biais de l'apprentissage en ligne. Les thèmes abordés comprennent généralement les domaines de gestion environnementale tels que l'eau, l'énergie, les déchets, les pratiques de nettoyage, la restauration et les principes de l'économie circulaire (réduire, réutiliser, recycler), ainsi que d'autres questions de durabilité telles que la biodiversité locale et l'engagement auprès de la communauté locale. Des informations sur le programme Clef Verte sont également communiquées. La direction informe le personnel au moins deux fois par an. Il est envisagé d'inclure le personnel saisonnier afin d'assurer une large participation. Ce critère s'applique au personnel interne et externalisé[23] travaillant sur place. Les établissements saisonniers et/ou comptant 5 employés ou moins organisent une réunion d'information avec leur personnel au moins une fois par an. Pour les nouveaux candidats, au moins un partage d'information a eu lieu avant l'audit. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves écrites (par exemple des documents, des présentations ou des captures d'écran/exportations de plates-formes numériques) décrivant : • les thèmes abordés ; • le(s) service(s) participant(s) (par exemple, le service d'entretien) ; et • la date de mise à disposition. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur mène au moins un entretien aléatoire[24] avec le personnel pour valider leur connaissance des initiatives de développement durable et confirmer qu'une communication régulière a été mise en place. Dans certains cas, pour les établissements comptant moins de cinq employés, les informations sur les initiatives de développement durable peuvent être communiquées oralement. Dans ce cas, aucune documentation n'est requise et les connaissances du personnel sont toujours validées par des entretiens[25]. **Complément d'informations FR :**

[21] Voir le glossaire p. 4.
[22] Voir le glossaire p. 4.
[23] Voir le glossaire p. 4.
[24] Voir le glossaire p. 4.
[25] Voir le glossaire p. 4.

		Les réunions peuvent être intégrées à des réunions d'équipe ou de service existantes, dès lors que les thématiques abordées et la participation du personnel peuvent être démontrées.
1.21 	L'ensemble du personnel est formé chaque année au développement durable. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pourquoi** Assurer une formation pertinente[26], adaptée à la fonction de chacun, portant sur les thèmes de l'environnement et du développement durable permet au personnel de contribuer efficacement à la mise en œuvre de la démarche de développement durable de l'établissement et à ses activités quotidiennes. **Pour valider ce critère** Chaque année, les hôtels, apparts-hôtels, résidences de tourisme et auberges de jeunesse (HAHRTAJ), ainsi que les campings, villages et centres de vacances (CVV) organisent une formation générale sur le développement durable pour le personnel permanent, et au moins une formation par service ou poste précis (par exemple, entretien, cuisine, etc.). Les petits hébergements (PH), les restaurants (R), les musées, centres d'interprétation et parcs à thème (MCIPT), les centres de conférences (CC) et les établissements saisonniers organisent chaque année au moins une formation sur le développement durable pour leur personnel. Les thèmes de formation suggérés sont : a) le tri et la réduction des déchets (y compris des déchets dangereux) ; b) les pratiques durables en matière de restauration ; c) le nettoyage et l'utilisation de produits respectueux de l'environnement ; d) les principes de l'économie circulaire (réduire, réutiliser, recycler) ; e) le changement climatique ; f) la préservation de la biodiversité ; g) l'engagement local ; h) la sensibilisation et les moyens de communication avec les clients ; et/ou i) les droits de l'homme, l'égalité et la non-discrimination. La formation annuelle sur le développement durable évolue progressivement, permettant au personnel d'approfondir chaque année ses connaissances. La formation se tient en présentiel ou en ligne (modules écrits, apprentissage en ligne) et est dispensée en interne ou en externe. Les nouveaux employés sont normalement formés au cours des quatre semaines suivant leur embauche. Il est fortement recommandé d'organiser une même session de formation pour le personnel[27] externalisé et saisonnier. La Clef Verte fournit un modèle de plan de formation que les établissements peuvent ensuite adapter aux besoins opérationnels locaux. **Preuves d'audit**

[26] Voir le glossaire p. 4.
[27] Voir le glossaire p. 4.

		Lors de l'audit, l'établissement présente un document détaillant **:** • les thèmes de formation abordés ; • les services ayant suivi la formation (en précisant le poste des employés si la formation n'est pas dispensée à l'ensemble du service) ; • la ou les date(s) et la durée de la formation (une journée, un mois, etc.) ; et • le mode de formation (interne/externe, en ligne, etc.). Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente un projet écrit de plan de formation et s'engage à le suivre au cours de la première période de certification (24 mois). Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur mène au moins un entretien[28] avec un membre du personnel permanent sélectionné en amont et présent lors de l'audit, afin de vérifier sa participation aux séances de formation et sa compréhension de celles-ci, dans le cadre de la formation générale et de la formation dispensée à un service ou un poste précis. **Complément d'informations FR :** Nous vous recommandons de consulter, dans l'onglet « Outils et bonnes pratiques » de ce critère, les organismes de formation dont les contenus ont déjà été approuvés par La Clef Verte. Vous trouverez également dans ce même onglet des suggestions d'écogestes par poste, destinées aux établissements souhaitant mettre en place une formation interne.
1.22	Le service d'entretien connaît et applique les procédures relatives au changement des serviettes et des draps. (I) HAHRTAJ, CVV, PH **Evo. Mineure**	**Pertinence** Réduire la fréquence des changements de serviettes et de draps permet de diminuer la consommation d'eau, d'énergie et de détergent. Le personnel d'entretien comprend et applique correctement les procédures qui permettent aux clients de réutiliser les serviettes et les draps, réduisant ainsi l'empreinte environnementale de l'établissement. **Attentes en matière de mise en œuvre** Outre le fait que l'établissement offre aux clients la possibilité de réutiliser les serviettes et les draps (voir critère 6.21), le personnel d'entretien est informé et met en œuvre les procédures correspondantes. L'établissement fournit au personnel d'entretien des instructions et des conseils clairs et accessibles sur les procédures de réutilisation des serviettes et des draps. Si le service d'entretien est externalisé, l'établissement s'assure que la formation[29] sur les procédures de réutilisation des serviettes et des draps soit incluse dans le contrat avec la société d'entretien sous-traitante. **Preuves d'audit**

[28] Voir le glossaire p. 4.
[29] Voir le glossaire p. 4.

		Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur mène au moins un entretien[30] avec un membre du personnel d'entretien pour vérifier qu'il connaît les procédures relatives au changement des serviettes et des draps. **Complément d'informations FR :** La formation peut être intégrée aux procédures d'accueil des nouveaux salariés ou aux réunions de service. L'utilisation d'aides visuelles (affichage dans les locaux du personnel) peut faciliter leur bonne application, notamment dans les établissements employant du personnel saisonnier.
1.23	Des supports informatifs et pédagogiques sont affichés dans les espaces réservés au personnel afin de promouvoir un comportement responsable. (I) HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** L'affichage de supports informatifs et pédagogiques dans les espaces réservés au personnel contribue à renforcer la sensibilisation et l'engagement de ce dernier dans les initiatives de développement durable. Il encourage le personnel à adopter un comportement écologiquement et socialement responsable et soutient la mise en œuvre quotidienne des pratiques de développement durable de l'établissement. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement affiche des supports informatifs et pédagogiques dans les espaces réservés au personnel, afin d'aider ce dernier à comprendre les efforts en matière de développement durable et à y participer. Ces supports encouragent le personnel à utiliser les ressources de manière judicieuse (par exemple en éteignant la lumière et en fermant les robinets, en utilisant moins de papier, etc.) et favorisent l'utilisation efficace des équipements et des machines (par exemple le lave-vaisselle, machines à laver, aspirateurs, etc.) Le cas échéant, les supports abordent également des sujets tels que la protection de la biodiversité locale et la responsabilité sociale (par exemple, comment signaler une discrimination). Les supports de communication[31] sont informatifs, visuellement attrayants et régulièrement mis à jour. Les supports informatifs et pédagogiques peuvent prendre la forme de panneaux d'affichage pour le personnel, d'affiches, d'autocollants, de dépliants, de bulletins d'information, d'écrans numériques ou d'applications, et peuvent s'adresser à des individus, des groupes, des services donnés ou à l'ensemble des membres du personnel. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur confirme que des supports informatifs et pédagogiques sont affichés dans les espaces réservés au personnel et qu'ils sont conformes aux exigences susmentionnées. **Complément d'informations FR :** Un même support peut couvrir plusieurs thématiques et être utilisé dans plusieurs espaces ou canaux de communication internes. Dans les établissements employant du personnel saisonnier les supports peuvent être adaptés

[30] Voir le glossaire p. 4.
[31] Voir le glossaire p. 4.

1.24	*L'établissement offre à son personnel la possibilité d'évaluer chaque année ses performances environnementales et sociales et dispose d'une procédure pour répondre à ce retour d'information. (C)* *HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Permettre au personnel d'évaluer la performance environnementale et sociale de l'établissement encourage la participation active et l'amélioration continue. Cela permet également d'identifier les points forts, les défis et les possibilités d'amélioration des performances en matière de développement durable au niveau du site.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement met en place chaque année un dispositif structuré de recueil des retours permettant au personnel d'évaluer la performance environnementale et sociale de l'établissement.* *Le retour d'information est recueilli, analysé et utilisé pour définir les actions ou les améliorations. Ce processus permet non seulement de recueillir des suggestions, mais aussi de suivre l'évolution des perceptions et de la satisfaction du personnel en matière de développement durable et d'implication de la direction. Les résultats sont partagés avec le personnel et les réponses sont formulées et communiquées dans un délai de deux mois.* *Le retour d'information est recueilli par le biais d'enquêtes régulières, de réunions ou de boîtes à idées numériques/physiques gérées par le ou la référent(e) Clef Verte[32] ou par une autre personne responsable. Les retours d'information peuvent être anonymes et plusieurs formats sont proposés afin de garantir l'inclusivité.* *La Clef Verte propose une enquête standardisée à soumettre au personnel (disponible dans la boîte à outils Clef Verte[33]) qui peut être utilisée ou intégrée dans le processus de retour d'information.* *Pour les nouveaux candidats, un plan écrit explique comment le processus de retour d'information du personnel sera mis en œuvre et comment les résultats seront examinés et utilisés pour permettre des améliorations.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente :* • *des preuves montrant qu'un système de retour d'information destiné au personnel est en place (c'est-à-dire la manière dont le retour d'information est recueilli) ;* • *la preuve d'une utilisation régulière de l'outil (par exemple, dates, taux de participation) ;* • *des documents analysant les résultats du dernier cycle du retour d'information, identifiant les idées clés et les domaines d'amélioration ; et* • *un résumé des mesures prises suite aux commentaires du personnel, qui peuvent être liées au plan d'action de l'établissement en matière de développement durable (voir le critère 1.3).* *Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente un plan écrit décrivant comment le processus de retour d'information du personnel sera mis en œuvre et comment les résultats seront examinés et utilisés pour permettre des améliorations.* *Au cours de l'inspection visuelle, au moins un membre du personnel présent lors de l'audit est interrogé afin de confirmer qu'il connaît le processus de retour*

[32] Voir le glossaire p. 4.
[33] Voir le glossaire p. 4.

		d'information, qu'il en est satisfait et qu'il comprend la manière dont la direction tient compte des retours du personnel.

2. SENSIBILISATION ET PARTICIPATION DE LA CLIENTÈLE

Participation de la clientèle, Tourisme responsable

Participation de la clientèle

N.	Critère	Notes explicatives
2.1	Le certificat Clef Verte et les informations relatives au programme sont affichés dans un endroit très visible et fortement fréquenté. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** L'affichage du certificat Clef Verte et des informations standard dans les zones à forte fréquentation contribue à instaurer la confiance des clients, renforce la transparence et consolide la visibilité du label Clef verte comme symbole de durabilité. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement affiche le certificat Clef Verte et les supports d'information standards relatifs au programme dans un endroit très fréquenté et accessible aux clients, comme la réception ou l'entrée principale. Des copies du certificat peuvent être affichées dans les espaces réservés au personnel, tels que la cantine ou le tableau d'affichage, afin de promouvoir la sensibilisation en interne. Les informations standards sur la certification Clef Verte reprennent les mêmes points clés que le modèle officiel disponible dans la boîte à outils Clef Verte[34], tout en permettant d'adapter la présentation à la charte graphique de l'établissement. Le logo Clef Verte[35], dans son format partagé et officiellement approuvé, est affiché dans le cadre de l'information. Si du contenu supplémentaire est ajouté aux informations standards, l'établissement veille à ce que tous les supports de communication relatifs au développement durable[36] (qu'ils soient imprimés, oraux ou numériques) reflètent fidèlement les pratiques actuelles et n'exagèrent pas les affirmations. Des informations sur la certification Clef verte peuvent également être mises à la disposition des clients à d'autres endroits, notamment dans les espaces publics (par exemple le hall d'entrée, les ascenseurs), les chambres ou les salles de réunion, les télévisions, les écrans numériques, les

[34] Voir le glossaire p. 4.
[35] Voir le glossaire p. 4.
[36] Voir le glossaire p. 4.

		brochures imprimées et/ou les applications destinées aux clients. Si le certificat Clef Verte de l'établissement est suspendu, retiré ou non renouvelé, le certificat et les informations relatives à la Clef Verte sont immédiatement retirés de l'affichage public afin d'éviter toute communication trompeuse. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente l'emplacement où sont affichés le certificat Clef Verte pour la période de certification en cours et les informations standards sont affichées dans un endroit bien visible et facilement accessible aux clients. Il est vérifié que l'affichage est à jour et en bon état (par exemple, non décoloré ou endommagé). L'auditeur ou l'auditrice confirme que les informations affichées correspondent au contenu officiel fourni dans la boîte à outils Clef Verte, qu'elles sont clairement visibles et accessibles. Si l'établissement a ajouté des informations supplémentaires, l'auditeur ou l'auditrice vérifie qu'elles sont objectives et qu'elles ne concernent que ce qui est actuellement mis en œuvre au sein de l'établissement. Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente une ébauche écrite des informations standards et indique l'emplacement futur prévu pour l'affichage du certificat et des informations. **Complément d'informations FR :** Vous trouverez sur le site internet Clef Verte les informations standard sur le programme. Vous disposez de documents type à personnaliser dans l'onglet "Ressources".
2.2	Des informations sur la Clef verte sont disponibles sur le site web de l'établissement. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Afficher des informations relatives à la certification Clef Verte sur le site web de l'établissement favorise la transparence, renforce la confiance des clients et encourage l'engagement de l'établissement en matière de développement durable. Cela renforce également la crédibilité du certificat Clef Verte en faisant référence à des sources officielles. **Attentes en matière de mise en œuvre** Le site web de l'établissement contient de brèves informations concernant sa certification Clef Verte. Des liens vers le site web international Green Key (www.greenkey.global) et/ou le site web national de la Clef Verte sont inclus**.** Le logo Clef Verte[37] est affiché dans le format partagé et officiellement approuvé. Les informations peuvent être présentées conformément à la charte graphique de l'établissement et sont clairement visibles, c'est-à-dire qu'elles sont placées à un endroit où les clients sont susceptibles de les voir et de les consulter (p. ex. page de réservation, page d'accueil). Il est recommandé qu'en plus des informations figurant sur son site web, l'établissement fournisse également des informations sur la certification Clef Verte via ses réseaux sociaux.

[37] Voir le glossaire p. 4.

		L'établissement veille à ce que toute communication sur la certification Clef Verte reflète fidèlement ses pratiques actuelles, n'exagère pas les affirmations et utilise le site web officiel de la Clef Verte comme source principale pour garantir l'exactitude et la mise à jour des informations. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente les informations relatives à la certification Clef Verte sur son site web. L'auditeur ou l'auditrice confirme que la communication est exacte, pertinente, bien placée et, le cas échéant, multilingue. Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente une ébauche écrite des informations du site web et les publie dans les six mois suivant l'obtention de la certification. **Complément d'informations FR :** Les "informations relatives à la certification" sont par exemple la présentation de la Clef Verte et de Green Key international. Pour rendre l'information la plus accessible possible, nous recommandons qu'elle soit disponible en maximum 3 clics/scrolls.
2.3 	L'établissement tient ses clients informés de ses initiatives en matière de développement durable et encourage activement leur participation. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Garantir une communication claire et accessible sur les efforts en matière de développement durable aide les clients à comprendre, à soutenir et à participer aux efforts de l'établissement vers des pratiques plus responsables. Cela renforce la confiance, encourage un comportement responsable et consolide l'impact global des initiatives de l'établissement. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement présente des informations précises, claires et facilement compréhensibles sur ses initiatives en matière de développement durable. Ces informations sont affichées de manière cohérente sur plusieurs supports accessibles aux clients, notamment dans les espaces publics (par exemple le hall d'entrée, les ascenseurs), les chambres ou les salles de réunion, les télévisions, les QR codes, les écrans numériques, les brochures imprimées et/ou les applications destinées aux clients. « Visible » signifie que l'information est en place au sein de l'établissement, là où les clients sont susceptibles de la voir et de la consulter (par exemple, aux guichets d'enregistrement, dans les dossiers d'accueil en chambres ou dans les confirmations de réservation reçues par téléphone portable). Outre la description des réalisations et politiques de développement durable, les supports invitent et encouragent clairement les clients à participer à des actions spécifiques en matière de développement durable. Il peut s'agir d'économiser l'eau et l'énergie, de trier et de recycler les déchets, de réduire le gaspillage alimentaire, de soutenir les efforts locaux en faveur de la biodiversité ou de contribuer à des œuvres caritatives sociales ou environnementales. L'appel à l'action est clair et motivant, et décrit les mesures simples que les clients peuvent suivre et l'impact positif qu'elles peuvent avoir. Il est recommandé que l'information soit disponible dans plus d'une langue, en fonction des caractéristiques démographiques des clients, et qu'elle soit présentée dans un format visuellement attrayant, attirant l'attention et facile à comprendre. Pour encourager davantage l'engagement, l'établissement peut également mettre en place un système de récompenses ou de points pour les clients qui participent aux pratiques responsables de l'établissement pendant leur séjour, à condition que les incitations soient durables et n'encouragent pas la surconsommation. L'établissement veille à ce que toute communication relative au développement durable (imprimée, orale ou numérique) reflète fidèlement les

		pratiques actuelles, n'exagère pas les affirmations et soit tenue à jour. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente les informations sur les actions de développement durable données aux clients, y compris les supports les encourageant à participer à ces initiatives. Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente un projet d'informations pour les clients**.**
2.4	Le personnel en contact avec la clientèle est en mesure de les informer sur la certification Clef Verte et sur les initiatives actuelles de l'établissement en matière de développement durable. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Le personnel en contact avec la clientèle[38] joue un rôle clé dans la communication des valeurs de développement durable de l'établissement. S'assurer qu'il est bien informé sur la Clef Verte et les initiatives spécifiques à l'établissement contribue à renforcer la confiance des clients, à accroître l'engagement et à maintenir l'intégrité de la certification. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'ensemble du personnel en contact avec la clientèle est capable d'expliquer clairement ce qu'est la certification Clef Verte et de décrire les principales initiatives de développement durable mises en œuvre dans l'établissement. Le personnel est capable de communiquer : • Une explication basique du programme Clef Verte et de ses objectifs ; • Les principales initiatives et politiques de développement durable mises en place au sein de l'établissement (par exemple, politique de réutilisation des serviettes, approvisionnement local, initiatives d'économie d'énergie, etc.) ; et • La manière dont les clients peuvent contribuer à ces initiatives pendant leur séjour. Il est fortement recommandé qu'un bref « message de bienvenue sur le développement durable », verbal ou écrit, soit transmis lors de l'enregistrement. Il peut s'agir d'une courte déclaration telle que : « Cet établissement est certifié Clef Verte pour son engagement en matière de développement durable. Pour en savoir plus sur nos actions durables, scannez ce QR code ou n'hésitez pas à nous interroger sur nos activités, nos politiques d'économie d'eau ou toute autre initiative. » Il est fortement recommandé que l'établissement utilise les supports de communication standardisés et personnalisables fournis par la Clef Verte via la boîte à outils[39]. Ces supports sont adaptés au contexte local et conçus pour être visuellement clairs et accessibles. L'établissement veille à ce que toute la communication relative à ses actions en matière de développement durable soit exacte, claire et facile à comprendre. Le personnel en contact avec la clientèle ne surestime ni ne déforme les résultats de l'établissement en matière de développement durable. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice s'entretient avec au moins un membre du personnel en contact avec la clientèle présent lors

[38] Voir le glossaire p. 4.
[39] Voir le glossaire p. 4.

		de l'audit, afin de vérifier qu'il peut fournir avec précision et assurance des informations basiques sur la Clef Verte et les principales actions de l'établissement en matière de développement durable. Les réponses sont exactes, claires et facilement à comprendre. **Complément d'informations FR :** Les membres du personnel concernés ici peuvent être les réceptionnistes, les animateurs, serveurs, etc. Sur le site internet Clef Verte et Green Key International, vous trouverez toutes les informations à transmettre à vos équipes.
2.5	L'établissement informe et encourage les clients à utiliser des modes de transport durables. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Encourager les clients à utiliser des modes de transport durables contribue à réduire les émissions de carbone, la pollution de l'air et la consommation de ressources. Fournir des informations claires et accessibles permet aux clients de faire des choix de voyages responsables et respectueux de l'environnement pendant leur séjour. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement informe et encourage les clients à utiliser des modes de transport durables, lorsque cela est possible et sûr, plutôt que des voitures particulières ou des taxis. Les modes de transport alternatifs sont : a) Les systèmes de transport locaux publics ou privés (bus, train, métro, tramway, bateau, etc.) ; b) Les systèmes de taxis ou minibus partagés ; c) Les taxis exploités par des entreprises ayant une politique environnementale[40] (par exemple, en utilisant des voitures électriques) ; d) Les navettes mises à disposition par l'établissement ; et/ou e) D'autres moyens de transport, notamment les scooters électriques, les bicyclettes et les vélos électriques. Les informations fournies sont exactes, clairement formulées et visuellement attrayantes. Elles sont disponibles sur le site web de l'établissement et/ou dans l'e-mail de bienvenue, où sont indiqués l'adresse et les moyens de transport pour se rendre à l'établissement. Ces informations peuvent également figurer dans les documents mis à la disposition des clients à la réception, en chambres ou sur les écrans numériques/QR codes. La validité des informations est vérifiée au moins deux fois par an afin de garantir leur mise à jour. Les informations sur les modes de transport locaux peuvent également être communiquées à l'oral par le personnel en contact avec la clientèle[41]. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente les supports de communication utilisés pour informer les clients sur les modes de transport durable, notamment des exemples d'affichages physiques et/ou numériques, ainsi que des scripts ou trames d'accueil utilisés lors de l'arrivée des clients. Il est vérifié que les informations sont exactes, claires, visuellement attrayantes, facilement compréhensibles et à jour.

[40] Voir le glossaire p. 4.
[41] Voir le glossaire p. 4.

2.6	*L'établissement offre à ses clients la possibilité d'évaluer ses performances en matière de développement durable. (C)* *HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Le retour d'information fourni par les clients est essentiel pour comprendre et améliorer la qualité et la durabilité des activités d'un établissement. Il accroît la transparence, crée de la confiance et soutient l'amélioration continue des pratiques environnementales et sociales.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement met en œuvre un processus structuré de retour d'information par lequel les clients évaluent la performance de l'établissement en matière de développement durable et formulent des commentaires ou des suggestions d'amélioration. Le retour d'information est activement recueilli, analysé et utilisé pour évaluer et améliorer les performances de l'établissement en matière de développement durable. Dans le cadre de cette démarche, l'établissement identifie les tendances en matière de perception et de satisfaction des clients concernant ses performances en matière de développement durable et met en œuvre les améliorations nécessaires. Si le retour d'information met en évidence des problèmes nécessitant une action corrective, l'établissement y remédie rapidement, dans la mesure du possible.* *Les clients sont invités à participer au processus de retour d'information pendant leur séjour, lors de leur arrivée ou de leur départ, en personne ou par voie numérique (par exemple, par courriel, QR code, application).* *La Clef Verte propose une enquête standardisée à soumettre aux clients (disponible dans la boîte à outils Clef Verte[42]) qui peut être utilisée ou intégrée dans le processus de retour d'information.* ***Preuves d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente :* • *des preuves montrant qu'un système de retour d'information destiné aux clients est en place (c'est-à-dire la manière dont le retour d'information est recueilli) ;* • *des documents analysant les résultats du dernier cycle de retour d'information, identifiant les idées clés et les domaines d'amélioration ; et* • *la documentation des actions mises en place suite aux commentaires des clients, qui peuvent être liées au plan d'action de l'établissement (voir le critère 1.3).* *Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente un plan écrit décrivant la manière dont les commentaires des clients seront recueillis, examinés et utilisés.*
2.7	*L'établissement communique activement sur ses pratiques de développement durable et fait la promotion de la*	***Pertinence*** *La communication publique des efforts liés au développement durable sensibilise les clients, renforce la crédibilité et encourage l'adoption de pratiques responsables dans l'ensemble du secteur du tourisme.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement communique activement sur ses pratiques de développement durable, ses progrès et son engagement avec la Clef Verte par le biais de ses supports numériques. Il peut s'agir des réseaux sociaux, du site web de l'établissement, de newsletters ou d'autres supports numériques gérés par*

[42] Voir le glossaire p. 4.

	Clef Verte sur ses supports numériques. (C) *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	*l'établissement.* *La communication est planifiée et mise en œuvre à des moments clés du cycle de certification, notamment :* • *la délivrance du certificat Clef Verte ; et* • *au moins une mise à jour intermédiaire.* *L'établissement est encouragé à interagir avec la Clef Verte sur les médias sociaux en suivant les comptes officiels de la Clef Verte (par exemple, LinkedIn, Instagram), en republiant du contenu pertinent, en participant aux initiatives de sensibilisation de la Clef Verte et en augmentant les messages sur le développement durable. Au cours de chaque année de certification, l'établissement soumet au moins une bonne pratique vérifiée à la Clef Verte en vue d'une éventuelle promotion et d'un partage d'expérience entre pairs. Il est en outre recommandé que l'établissement s'appuie sur le calendrier de sensibilisation au développement durable de la Clef Verte (disponible dans la boîte à outils Clef Verte[43]) et sur les contenus de campagnes internationaux pour s'en inspirer et s'y conformer.* ***Preuves d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente un résumé de son activité de communication, notamment des liens ou des captures d'écran des messages publiés sur les réseaux sociaux.* ***Complément d'informations FR :*** *Afin de continuer à valoriser votre démarche tout au long de la période de certification, vous pourrez par exemple réaliser une communication à la suite de l'avis positif émis lors de [l'audit de surveillance]. Le kit de communication reçu précédemment peut être réutilisé.*
Tourisme responsable		
2.8	Des informations sur les parcs, les plages, et autres zones naturelles sensibles sur le plan écologique situés à proximité de l'établissement sont mises à la	**Pertinence** Fournir aux clients des informations sur les espaces naturels environnants favorise la sensibilisation à l'environnement, soutient les pratiques touristiques responsables et renforce le profil de durabilité de l'établissement. En encourageant les loisirs et l'éducation en lien avec la nature, l'établissement aide les clients à se rapprocher des écosystèmes locaux tout en promouvant leur protection et leur préservation à long terme. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement propose des informations écrites sur les espaces naturels environnants, tels que les parcs, les paysages, les zones de conservation de la nature, les plages et autres lieux écologiquement sensibles. Les informations sont partagées avec les supports requis au titre du critère 2.9. Ces supports de communication[44] encouragent les clients à participer à des activités de plein air ou axées sur la nature favorisant la sensibilisation et le bien-être personnel telles que la marche, le jogging, le vélo, la natation, la voile, le canoë, l'observation des oiseaux, les pique-niques ou la

[43] Voir le glossaire p. 4.
[44] Voir le glossaire p. 4.

	disposition des clients. (I/C) HAHRTAJ, CVV, PH, MCIPT (I) CC, R (C) Ⓘ **Evo. Mineure**	visite d'aires de jeux de plein air. Ces informations encouragent à suivre les bonnes pratiques nationales et internationales ainsi que les recommandations locales afin de minimiser les impacts négatifs et améliorer à la fois les retombées locales et l'expérience client. Les activités sont menées de manière à éviter de nuire à la biodiversité et, dans la mesure du possible, à contribuer positivement à sa protection. Les informations sont clairement visibles, pertinentes pour l'expérience client et visuellement attrayantes (pour attirer l'attention), et sont placées dans des espaces accessibles aux clients comme la réception ou la conciergerie, un coin « responsable » du hall d'entrée, via les écrans de télévision dans les espaces publics ou de conférence, dans les classeurs clients des chambres ou salles de conférence, via des QR codes, et/ou des applications pour les clients. Il est recommandé que les informations soient disponibles dans plus d'une langue, en fonction du profil type du client. Bien que ces informations s'adressent principalement aux clients, il est recommandé à l'établissement de fournir des documents similaires au personnel afin d'aider les clients et les sensibiliser. Ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** aux Pays-Bas, ce critère est impératif pour toutes les catégories d'établissements. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente les informations fournies aux clients concernant les espaces naturels environnants. Cela inclut tout contenu d'interprétation, les consignes et codes de conduite aux clients. Il est vérifié que le contenu des supports est exact, clairement affiché, multilingue le cas échéant, et visuellement attrayant. **Complément d'informations FR :** Pour le classement des espaces naturels en France, vous pouvez vous référer aux instances suivantes : Natura 2000, PNR, PN, ZNIEFF, LPO (Zone naturelle d'intérêt écologique, faunistique et floristique), Pavillon Bleu. Afin d'identifier les sites d'exception de votre territoire vous pouvez vous rendre sur les sites internet suivants : • Parcs Naturels régionaux; • Parcs Nationaux ; • Pavillon Bleu ; • Natura 2000 ; • Ligue pour la Protection des Oiseaux.
2.9	Des informations promouvant un comportement touristique responsable à destination sont fournies aux	**Pertinence** Encourager un comportement responsable de la part des clients contribue à atténuer les effets négatifs du surtourisme, à minimiser les nuisances pour la population locale et à encourager le respect de la culture et des traditions locales. En informant les clients sur les comportements appropriés et les règles locales, l'établissement soutient un tourisme socialement durable et des relations positives avec les habitants. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement fournit aux clients des informations écrites qui encouragent un comportement responsable à destination. Les informations

	clients. (I/C) HAHRTAJ, CVV, PH, MCIPT (I) CC, R (C) **Evo. Mineure**	comprennent, le cas échéant, des références aux lignes directrices nationales ou locales en matière de comportement des touristes, y compris celles émises par le ministère du Tourisme ou des autorités touristiques locales. Il est recommandé de consulter les sites web nationaux, régionaux ou municipaux officiels pertinents lors de l'élaboration du contenu. Voici quelques exemples de comportements : a) Les normes générales permettant de prévenir le surtourisme[45] ; b) Les lignes directrices pour un comportement respectueux des communautés et de l'environnement local ; c) Les normes touristiques ; d) Le comportement recommandé lors de la visite d'institutions ou de lieux religieux et historiques ; et/ou e) Des conseils pour éviter de jeter ses déchets n'importe où et protéger les espaces publics. Les informations sont claires, précises, visuellement attrayantes, à jour et facilement accessibles aux clients notamment à la réception, dans les chambres, sur les plateformes numériques, ou dans les e-mails de confirmation de réservation. Des modèles de communication personnalisables sont disponibles dans la boîte à outils Clef Verte[46]. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente les supports mis à disposition des clients pour promouvoir un comportement touristique responsable. Il est vérifié que ces supports répondent aux exigences ci-dessus et reflètent le contexte local. **Complément d'informations FR :** La définition du surtourisme est précisée dans le glossaire pour vous aider à identifier les espaces à risque.
2.10	*L'établissement propose et promeut activement au moins quatre activités de sensibilisation pour les clients, axées sur le développement durable, l'environnement et la population*	***Pertinence*** *L'organisation et la promotion active d'activités de sensibilisation à l'intention des clients permettent de mieux comprendre le développement durable, d'encourager un comportement responsable et de renforcer l'engagement envers les enjeux environnementaux et sociaux pertinents pour la destination et la population locale.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement met en œuvre et promeut activement au moins quatre initiatives de sensibilisation par période de certification (par exemple, deux activités par année civile). Il peut s'agir de :* • *Une initiative axée sur les questions environnementales (par exemple, la Journée de la Terre, des initiatives de nettoyages, la conservation de la biodiversité) ; et* • *Une initiative axée sur les aspects sociaux (par exemple, des initiatives caritatives, des commémorations publiques, des événements de collecte de fonds).*

[45] Voir le glossaire p. 4.
[46] Voir le glossaire p. 4.

	locale. (C) *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Modérée***	*Les activités de sensibilisation comprennent la participation et l'engagement des clients, par exemple :* *a) La participation à des événements tels que la Journée de la Terre, la Semaine des économies d'énergie, la Semaine de la réduction des déchets, la Journée mondiale de l'alimentation, la Journée mondiale du véganisme, la Journée mondiale du végétarisme, la Journée mondiale de l'environnement, etc. ;* *b) La promotion d'activités sans voiture, des sorties guidées nature proches de l'établissement, la participation à des événements de plantation d'arbres ou à d'autres initiatives de lutte contre le changement climatique ;* *c) La création d'espaces verts favorables aux pollinisateurs[47], l'organisation d'activités de protection de la faune et de la flore locales ;* *d) Des activités de récolte et de cueillette alimentaire ; et/ou* *e) Des opérations de nettoyage des plages, des activités éducatives avec les écoles, des événements caritatifs.* *Toutes les activités, y compris de récolte et de cueillette alimentaire, sont menées de manière réglementée, durable et conforme aux lois locales, nationales et internationales.* *La participation des clients est activement assurée et documentée. Les activités réservées au personnel ne remplissent pas ce critère. Les journées de sensibilisation récurrentes (par exemple la journée de la Terre) sont acceptables, à condition que la participation des clients soit documentée.* *Il est recommandé que l'établissement s'appuie également sur le calendrier de sensibilisation au développement durable de la Clef Verte (disponible dans la boîte à outils Clef Verte) et sur les contenus des campagnes internationales (par exemple, les bonnes pratiques) pour s'en inspirer et s'y conformer.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents indiquant les activités de sensibilisation organisées au cours de la dernière année civile complète et celles prévues pour les deux années civiles à venir. Les preuves acceptées sont les suivantes :* *a) Une liste datée des activités (y compris le lieu et le nombre approximatif de participants) ;* *b) Des supports de communication ; et/ou* *c) Des photos horodatées et tout matériel utilisé pour encourager la participation des clients.*
2.11	*L'établissement propose ou facilite l'accès à la location de moyens de transport non motorisés pour ses clients. (C)*	***Pertinence*** *Promouvoir ou offrir l'accès à des vélos et/ou à d'autres formes de transport non motorisé (par exemple, canoës, luges, raquettes ou skis de fond) réduit les émissions de gaz à effet de serre, soutient la mobilité durable et favorise la santé et le bien-être des clients. Proposer ou faciliter l'accès aux vélos permet des déplacements à faible impact environnemental vers la destination et favorise des choix de mobilités plus durables pour les clients.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement offre ou facilite l'accès à des moyens de transport non motorisés pour les clients. Cela comprend :* *a) Offrir la possibilité d'emprunter ou de louer des vélos ou d'autres moyens de transport non motorisés directement auprès de l'établissement ; ou*

[47] Voir le glossaire p. 4.

	HAHRTAJ, CVV, PH, CC, MCIPT ⓘ ***Evo. Mineure***	*b) Orienter les clients vers un service de location externe fiable, lorsqu'il n'est pas possible d'assurer une prestation directe.* *Les vélos et scooters électriques ne remplissent pas ce critère (voir critère 2.5).* *Les informations concernant les moyens de transports non motorisés à disposition sont accessibles aux clients aux endroits tels que la réception, la conciergerie, l'espace dédié au développement durable, les écrans de télévision, les applications pour les clients, des QR codes ou dans des classeurs présents dans les chambres/les salles de réunion.* ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Belgique, ce critère est impératif. ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme au moins un des éléments suivants :* *a) La disponibilité de moyens de transports non motorisés et la promotion de ce service ; ou* *b) La présence d'informations clairement communiquées renvoyant les clients à des services de location externes.*

3. EAU

Gestion de l'eau, pollution de l'eau

Gestion de l'eau

N.	Critère	Notes explicatives
3.1 🔍	La consommation totale d'eau est enregistrée au moins une fois par mois. (I) HAHRTAJ,	**Pertinence** Pour gérer et réduire efficacement les impacts environnementaux et les coûts opérationnels, les établissements surveillent, enregistrent et analysent leur consommation d'eau. L'enregistrement mensuel de la consommation d'eau permet de détecter rapidement les inefficacités ou les fuites, de prendre des décisions fondées sur les données et de suivre les bonnes pratiques en matière de reporting sur le développement durable. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement enregistre sa consommation totale d'eau au moins une fois par mois. Il est recommandé à l'établissement d'enregistrer sa consommation totale d'eau plus souvent qu'une fois par mois et/ou d'enregistrer l'intensité de la consommation d'eau (par nuitée, par espace, par

	CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	client, etc.), car cela permettra de mieux suivre les tendances en matière d'efficacité et de performance. Les relevés sont systématiques et enregistrés dans un format facilement traçable. La méthodologie de collecte des données est documentée (par exemple, grâce aux données provenant des factures de services publics, des compteurs divisionnaires, des relevés automatisés en ligne ou manuels). La source et les utilisations de l'eau sont indiquées (par exemple, alimentation par le réseau public d'eau potable avec ou sans compteur, prélèvement sur place, etc.) Cela permet à l'établissement de faire la distinction entre les changements dans les niveaux de consommation et la source d'eau. Lorsque l'eau n'est pas distribuée par un fournisseur public, l'établissement détient des documents confirmant que son approvisionnement en eau est légalement autorisé et conforme aux exigences locales ou nationales. Dans les régions ou pendant les périodes où les autorités locales ou nationales déclarent officiellement des pénuries d'eau ou des restrictions de captage, l'établissement s'assure également que son captage ou son utilisation de l'eau est autorisé par l'autorité locale compétente et ne porte pas atteinte à l'environnement ou à l'approvisionnement local. Lorsque les données mensuelles ne sont pas directement disponibles (par exemple, en raison de contraintes structurelles, de limitations des services publics, d'emplacements sans infrastructure de comptage ou de bâtiments à usage partagé), l'établissement fournit l'estimation mensuelle la plus précise possible. Les méthodes d'estimation acceptables sont les suivantes : a) la répartition en fonction de la surface au sol, de l'occupation ou de critères de référence comparables ; b) des estimations basées sur la capacité du réservoir et la fréquence des remplissages ; ou c) les relevés de pompage ou de livraison. Dans ce cas, il est fortement recommandé à l'établissement d'installer des compteurs d'eau divisionnaires afin d'améliorer la précision des données au fil du temps. En cas de changements majeurs[48] ou d'augmentation de la consommation d'eau, l'établissement recherche immédiatement la cause de ces changements et met en œuvre des mesures correctives. Les données sur le suivi de l'eau collectées dans le cadre de ce critère peuvent également servir de données de référence pour soutenir les objectifs et les actions de l'établissement en matière de développement durable dans le cadre des critères 1.2 et 1.3. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • les relevés mensuels de la consommation d'eau pour les deux dernières années civiles pour chaque source d'eau utilisée (les nouveaux candidats ou les établissements récemment ouverts soumettent les données de la dernière année civile complète, ou un minimum de trois mois de données si aucune donnée historique n'est disponible) ; et • des documents justificatifs décrivant la méthode de collecte des données utilisée (par exemple, factures de services publics, registres manuels, relevés automatisés en ligne, photos des compteurs où la consommation est indiquée lorsque les registres ne sont pas disponibles). L'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[49] des pièces justificatives en examinant un échantillon de trois éléments pertinents

[48] Voir le glossaire p. 4.

[49] Voir le glossaire p. 4.

		(méthodologie C)[50]. Lorsque plusieurs sources d'eau, années, sites ou systèmes sont concernés, l'auditeur sélectionne l'échantillon de manière à refléter cette répartition. Dans certains cas, l'établissement présente : • des documents attestant que l'approvisionnement en eau est légalement autorisé et conforme aux exigences locales ou nationales, lorsque l'eau n'est pas fournie par un fournisseur public. En outre, dans les régions ou pendant les périodes où les autorités locales ou nationales déclarent officiellement des pénuries d'eau ou des restrictions de captage, l'établissement joint une autorisation ou une déclaration de l'autorité locale compétente confirmant que le prélèvement ou l'utilisation de l'eau ne porte pas atteinte à l'environnement ou l'approvisionnement local ; et/ou • les données estimées et la méthodologie d'estimation, dans les cas où les données mensuelles ne sont pas accessibles. **Complément d'informations FR** : Si vous êtes raccordés au réseau collectif, merci de joindre une facture d'eau. Attention dès lors que vous prélevez de l'eau via des puits ou des forages vous devez vérifier les déclarations et autorisations nécessaires. Merci de transmettre la preuve de ces autorisations à Clef Verte. De plus vous devez obligatoirement avoir un compteur d'eau. Cf les articles L214-1 et suivant du code de l'environnement.
3.2	Les sorties d'eau sont activement surveillées et les fuites sont rapidement réparées. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Les sorties d'eau qui gouttent et fuient (robinets, douches, toilettes, piscines intérieures et extérieures, etc.) dans les espaces publics, les chambres et les espaces réservés au personnel augmentent inutilement la consommation d'eau et ont un impact négatif sur l'empreinte écologique de l'établissement. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement surveille activement les sorties d'eau et répare les fuites dans les plus brefs délais. Une procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[51] est mise en place et définit les contrôles réguliers ainsi que les procédures de réparation pour les sorties d'eau qui fuient visiblement. La SOP[52] définit la fréquence des contrôles en fonction du type de sorties d'eau et de l'utilisation de celles-ci, comme suit : • les sorties d'eau à forte utilisation ou à haut risque (par exemple, les toilettes publiques, les chambres, les piscines, les robinets extérieurs) sont contrôlées au moins à chaque fois que la zone est nettoyée ; • les sorties d'eau à usage moyen (par exemple, les toilettes du personnel, les cuisines) sont contrôlées au moins une fois par semaine ; et • les sorties d'eau à faible usage ou rarement utilisées (par exemple, les douches extérieures saisonnières, les éviers d'entretien) sont vérifiées au moins une fois par mois ou avant l'utilisation prévue. Lorsque des fuites d'eau sont identifiées, l'établissement met en œuvre des actions correctives pour y remédier. Les fuites détectées et les mesures d'intervention correspondantes sont consignées dans un registre des incidents ou un registre de maintenance. Le personnel chargé des inspections

[50] Voir le glossaire p. 4.
[51] Voir le glossaire p. 4.
[52] Voir le glossaire p. 4.

		(par exemple, le personnel d'entretien, les techniciens, etc.) connaît les procédures en vigueur. Il est recommandé d'installer un système de détection automatique des fuites d'eau pour les découvrir rapidement et d'utiliser un outil numérique pour le suivi du contrôle de fuites. Pour les piscines extérieures ou intérieures, le suivi peut consister à réaliser des inspections visuelles autour de la piscine. Cependant, la meilleure solution est d'installer un compteur d'eau séparé surveillant la consommation d'eau de la piscine (voir le critère 3.8) ou un détecteur de fuites d'eau. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente la SOP écrite[53] pour le contrôle des sorties d'eau selon la fréquence susmentionnée. Dans certains cas, lorsque des fuites d'eau ont été observées, l'établissement présente le registre des incidents et les mesures correctives prises après avoir constaté les fuites. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[54] dans au moins un espace public (par exemple, le hall d'entrée/des toilettes publiques), un espace réservé au personnel et dans les chambres, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. Si des fuites sont observées, l'établissement démontre que des mesures correctives ont été mises en œuvre. **Complément d'informations FR** : Pour détecter les fuites plusieurs techniques simples existent. Vous pouvez vous rapprocher de votre fournisseur d'eau afin d'être alerté en temps réel en cas de consommation anormale. Pour les WC, vous pouvez poser une feuille de papier toilettes sur les parois. Si celle-ci s'imbibe d'eau alors il y a une fuite. Vous pouvez aussi passer une feuille de papier absorbant ou un chiffon sec le long des tuyauteries apparentes permettant de remarquer d'éventuels suintements au niveau des joints et des soudures.
3.3	Pour au moins 80 % des douches, le débit d'eau ne dépasse pas 9 litres par minute. (I) HAHRTAJ, CVV, PH **Evo. Modérée**	**Pertinence** La réduction du débit d'eau dans les douches permet de réduire l'impact sur l'environnement grâce à la préservation de l'eau. Il est particulièrement important de veiller à utiliser l'eau de manière efficace dans les établissements accueillant des clients qui consomment beaucoup d'eau par jour. **Attentes en matière de mise en œuvre** Pour au moins 80 % des douches présentes dans les chambres, des espaces publics, des espaces réservés au personnel et d'autres espaces tels que les spas ou les salles de sport et centres de remise en forme, le débit d'eau ne dépasse pas 9 litres par minute. Dans de nombreux cas, le débit d'eau des douches peut être davantage réduit. Pour valider ce critère, l'établissement peut choisir d'installer des pommeaux de douche à débit limité ou des réducteurs de débit à la base des tuyaux. La réduction du débit d'eau est souvent obtenue en mélangeant l'eau et l'air dans les aérateurs de douches. À titre de mesure opérationnelle temporaire uniquement, la pression de l'eau dans le réseau de distribution peut être réduite jusqu'à la mise en œuvre d'une solution permanente répondant aux exigences de débit. Concernant les ciels de douche, pour lesquelles la restriction standard de débit est techniquement difficile à

[53] Voir le glossaire p. 4.
[54] Voir le glossaire p. 4.

	ⓘ	respecter, des solutions alternatives peuvent être utilisées afin de répondre à cette exigence. Par exemple, des pommeaux de ciel de douche certifiés faible débit, des vannes de contrôle du débit encastrées, ou un système de régulation de la pression de l'eau à la source. Certains modèles de douches à faible débit, en particulier dans les espaces à forte fréquentation tels que les salles de sport ou les spas, peuvent nécessiter des ajustements pour garantir le confort de l'utilisateur et la propreté (par exemple, pour éviter l'accumulation d'eau ou d'odeurs dans les canalisations). Lors de la planification de l'achat et de l'installation, les établissements sont encouragés à choisir des douches économes en eau dont les performances et la durabilité sont vérifiées, et à prendre en compte toute mesure d'entretien ou adaptation nécessaire en matière d'expérience utilisateur. Pour favoriser davantage les économies d'eau, il est recommandé à l'établissement d'installer une signalétique ou d'inciter la clientèle et le personnel à adopter certains comportements, dans les espaces réservés aux clients et au personnel. L'objectif est d'encourager une utilisation responsable de l'eau, par exemple en prenant des douches plus courtes. Lorsque des douches manuelles et des ciels de douche sont installés, le critère s'applique aux deux types de douches. Les robinets de baignoire associés à des douches ne sont pas pris en compte dans ce critère. L'établissement tient un registre du nombre total de douches. Avant l'audit, l'établissement effectue des autocontrôles du débit d'eau des douches pour démontrer sa conformité. Pour les nouveaux candidats, les autocontrôles sont effectués sur au moins 80 % du nombre total de douches et démontrent qu'elles ne dépassent pas 9 L/min. Pour les candidats au renouvellement, les autocontrôles sont effectués sur au moins 50 % des douches qui composaient les 80 % de la première période de certification et démontrent qu'elles ne dépassent toujours pas 9 L/min. Toutes les mesures sont documentées dans un format traçable et mises à jour au moins une fois au cours des six mois précédant l'audit. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Belgique, au Danemark, en Finlande, au Mexique, aux Pays-Bas, en Norvège et en Suède, le débit d'eau ne dépasse pas 9 litres par minute dans au moins 90 % des douches. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente le registre des autocontrôles réalisés conformément aux exigences susmentionnées. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[55] dans au moins une douche installée dans un espace public et une douche réservée au personnel, ainsi que dans les chambres, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire pour vérifier le flux d'eau dans les douches présentes dans chacun des espaces susmentionnés (méthodologie B).
3.4	Le débit d'eau ne dépasse pas 8 litres par minute dans au moins 80 % des robinets	**Pertinence** La réduction du débit d'eau des robinets permet de réduire l'empreinte écologique en conservant l'eau dans les différents espaces, que son utilisation soit fréquente ou non. Les systèmes de robinetterie efficaces jouent un rôle essentiel dans les économies d'eau réalisées chaque jour dans les espaces réservés aux clients et au personnel. **Attentes en matière de mise en œuvre**

[55] Voir le glossaire p. 4.

	destinés au lavage des mains. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée** ⓘ	Pour au moins 80 % des robinets destinés au lavage des mains (y compris ceux équipés de capteurs) installés dans les chambres, les espaces réservés au personnel et les autres espaces publics tels que les toilettes publiques, les spas ou les salles de sport/centres de remise en forme, le débit d'eau ne dépasse pas 8 litres par minute. Dans de nombreux cas, le débit d'eau des robinets peut être davantage réduit. Pour valider ce critère, l'établissement peut choisir d'installer des robinets à débit limité ou d'équiper les robinets de dispositifs de réduction du débit. La réduction du débit d'eau est souvent obtenue en mélangeant de l'eau et de l'air dans les aérateurs de robinets. À titre de mesure opérationnelle temporaire uniquement, la pression de l'eau dans le réseau de distribution peut être réduite jusqu'à la mise en œuvre d'une solution permanente répondant aux exigences de débit.Certains modèles de robinets à faible consommation d'eau peuvent nécessiter un nettoyage ou un réglage plus fréquent afin de garantir leur hygiène et leur bon fonctionnement, en particulier dans les espaces très fréquentés. Lors de la décision d'achat, les établissements sont encouragés à choisir des robinets dont les performances et la facilité d'entretien sont prouvées, tout en prenant en compte leurs besoins de nettoyage ainsi que le confort de l'utilisateur. Pour encourager davantage les comportements visant à économiser l'eau, il est recommandé à l'établissement de mettre en place une signalétique ou des incitations comportementales à proximité des robinets placés dans les salles de bains des clients et dans les espaces réservés au personnel, afin d'inciter les utilisateurs à fermer le robinet lorsqu'ils ont terminé d'utiliser de l'eau. Ce critère s'applique uniquement aux robinets destinés au lavage des mains et ne concerne pas les robinets de cuisine ou de service. L'établissement tient un registre du nombre total de robinets destinés au lavage des mains (y compris les robinets avec capteurs). Avant l'audit, l'établissement effectue des autocontrôles du débit d'eau des robinets destinés au lavage des mains pour démontrer sa conformité. Pour les nouveaux candidats, les autocontrôles sont effectués sur au moins 80 % du nombre total de robinets destinés au lavage des mains et démontrent qu'ils ne dépassent pas 8 L/min. Pour les candidats au renouvellement, les autocontrôles sont effectués sur au moins 50 % des robinets qui composaient les 80 % de la première période de certification et démontrent qu'ils ne dépassent toujours pas 8 L/min. Toutes les mesures sont documentées dans un format traçable et mises à jour au moins une fois au cours des six mois précédant l'audit. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Belgique, au Danemark, en Finlande, au Mexique, aux Pays-Bas, en Norvège, au Portugal et en Suède, le débit d'eau ne dépasse pas 6 litres par minute pour au moins 90 % des robinets destinés au lavage des mains. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente le registre des autocontrôles réalisés conformément aux exigences susmentionnées. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[56] dans au moins un espace public (hall d'entrée/toilettes), un espace réservé au personnel, ainsi que dans les chambres, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire pour vérifier le flux d'eau dans les robinets présents dans chacun des espaces susmentionnés (méthodologie B).
3.5	Les urinoirs sont équipés de capteurs, de	**Pertinence** Les urinoirs à faible débit, équipés de capteurs ou fonctionnant sans eau, qui sont installés dans l'établissement, peuvent contribuer à réduire l'empreinte écologique en diminuant la consommation d'eau. Les urinoirs traditionnels peuvent gaspiller de grandes quantités d'eau en raison de

[56] Voir le glossaire p. 4.

	dispositifs d'économie d'eau ou fonctionnent sans eau. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	mécanismes de rinçage inefficaces. **Attentes en matière de mise en œuvre** Lorsque des urinoirs sont présents, ils sont équipés de capteurs de détection individuels, d'un bouton poussoir (la chasse d'eau ne doit pas dépasser 3 litres) ou fonctionnent sans eau. Dans le cas d'urinoirs sans eau, le système est entretenu conformément aux spécifications du fabricant. Certains modèles d'urinoirs économes en eau ou sans eau peuvent nécessiter un entretien ou un nettoyage plus fréquent pour garantir l'hygiène et limiter les odeurs, en particulier dans les lieux publics très fréquentés. Les établissements sont encouragés à choisir des urinoirs dont les performances et la durabilité sont prouvées. Ils doivent également inclure dans le processus d'achat et d'installation un plan d'entretien approprié ainsi qu'une formation[57] du personnel. Ce critère s'applique aux urinoirs situés dans les espaces publics de l'établissement (par exemple, les halls d'entrée, restaurants, installations communes) et dans les espaces réservés au personnel. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme que les urinoirs sont équipés de capteurs de détection individuels, de systèmes de chasse d'eau à bouton poussoir à débit limité ou qu'ils fonctionnent sans eau.
3.6	Les WC récemment achetés sont équipés d'un système de double chasse d'eau avec un maximum de 3/6 litres par chasse d'eau ou un maximum de 4,5 litres pour les systèmes de chasse d'eau à capteur. En	**Pourquoi** Pour minimiser l'impact sur l'environnement et réduire la consommation d'eau, les WC récemment installés doivent répondre à des normes élevées en matière d'économie d'eau. L'efficacité des équipements fixes[58] joue un rôle essentiel en ce qui concerne la conservation des ressources en eau douce et la gestion responsable des installations. **Pour valider ce critère** Les WC achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) et au cours des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) pour les chambres, les espaces publics et les espaces réservés au personnel sont soit : a) des WC à double chasse d'eau avec un maximum de 3/6 litres par chasse d'eau ; ou b) des WC équipés d'un système de chasse d'eau à capteur avec une capacité maximum de 4,5 litres par chasse d'eau. Une gestion économe de l'eau est obtenue grâce à un système technique adapté ou une régulation intégrée, non par un réglage temporaire modifiable par l'utilisateur. D'autres modèles économes en eau, offrant des performances équivalentes ou supérieures, sont acceptés (par exemple, toilettes à faible consommation d'eau, modèles à aspiration), à condition que les spécifications techniques démontrent que la consommation moyenne d'eau par

[57] Voir le glossaire p. 4.
[58] Voir le glossaire p. 4.

	outre, 50 % des WC existants ont une capacité maximale de 6 litres par chasse d'eau. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	cycle de chasse est égale ou inférieure à 3/6 litres pour les WC à double chasse d'eau ou à 4,5 litres pour les modèles à capteur. Afin d'encourager l'adoption de pratiques permettant d'économiser l'eau pour les modèles plus anciens, il est recommandé d'installer des dispositifs réduisant le volume de la chasse d'eau lorsque cela est possible, et d'envisager la mise en place de panneaux ou de mesures incitatives pour encourager l'utilisation de la chasse d'eau à faible débit. Certains modèles de WC à faible débit peuvent nécessiter un nettoyage plus fréquent pour respecter les normes d'hygiène, en particulier dans les lieux publics très fréquentés. Les établissements sont encouragés à choisir des WC économes en eau dont l'efficacité de la chasse d'eau a été prouvée, et à prendre en compte la maintenance de l'appareil dans leur décision d'achat. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France et au Portugal, les WC récemment achetés sont équipés d'un système de double chasse d'eau avec un maximum de 3/6 litres par chasse, ou un maximum de 4,5 litres pour les systèmes de chasse d'eau à capteur. En outre, 50 % des WC existants ont une capacité maximale de 6 litres par chasse d'eau. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente les factures des WC achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), en indiquant la date d'achat et le volume de la chasse d'eau de chaque WC. **Complément d'informations FR :** Si plus de 50% de vos anciens WC dépassent le seuil de 6L, vous devez envisager leur remplacement. En alternative, vous pouvez installer des dispositifs de réduction du volume des chasses d'eau. Vous pouvez par exemple mettre des éco-sac, plaquettes, dans vos chasses ou régler le flotteur sur la position la plus basse.
3.7	Les lave-vaisselles et lave-linges récemment achetés sont économes en eau. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les lave-vaisselles et lave-linges représentent une source importante de consommation d'eau dans les établissements hôteliers. Veiller à ce que tous les nouveaux modèles achetés soient économes en eau permet de réduire l'impact sur l'environnement et les coûts d'exploitation, tout en soutenant les achats durables. **Attentes en matière de mise en œuvre** Les lave-vaisselles et lave-linges achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) doivent satisfaire aux exigences de faible consommation d'eau énumérées ci-dessous, en fonction du type d'appareil. Pour les lave-vaisselles : • les lave-vaisselles professionnels à tunnel ou à capot ne dépassent pas 3,5 litres d'eau par charge/panier. Lorsque seules des données sur la consommation par programme sont disponibles, l'établissement démontre que la consommation moyenne ne dépasse pas un seuil équivalent à 3,5 litres par charge/panier ; et • les lave-vaisselles domestiques ou de petite taille consomment peu d'eau par cycle, conformément à des normes internationales ou nationales reconnues (par exemple, figurant parmi l'une des deux classes ou notes d'efficacité les plus élevées disponibles sur le marché, plusieurs normes internationales équivalentes étant acceptées telles que la classe d'efficacité hydrique du label énergétique de l'UE, les

		seuils d'efficacité hydrique Energy Star ou d'autres labels d'efficacité nationaux/régionaux). Pour les lave-linges : • les lave-linges professionnels ou commerciaux ne dépassent pas 7 l/kg de linge. Lorsque des modèles répondant à ce seuil ne sont pas raisonnablement disponibles sur le marché, le seuil d'efficacité le plus strict disponible localement est respecté ; et • les lave-linges domestiques ou de petite taille consomment peu d'eau par cycle, conformément aux normes nationales ou internationales reconnues (par exemple, figurant parmi l'une des deux classes ou notes d'efficacité les plus élevées disponibles sur le marché, plusieurs normes internationales équivalentes étant acceptées telles que la consommation d'eau par cycle du label énergétique de l'UE pour le programme Eco 40–60, les seuils d'efficacité hydrique Energy Star ou d'autres labels d'efficacité nationaux/régionaux). Lorsque des données de consommation en litres par kilogramme sont disponibles, l'établissement prouve que les performances des appareils sont équivalentes à celles des modèles ou labels à haute efficacité hydrique. L'établissement veille à ce que le type et la capacité des appareils correspondent à l'échelle opérationnelle de l'établissement. Par exemple, les cuisines professionnelles[59] sont équipées de lave-vaisselles de qualité commerciale, tandis que les cuisines plus petites, les appartements ou les environnements à faible utilisation (par exemple, les bars où la vaisselle est minimale et où on ne lave que des uniformes) peuvent justifier l'utilisation d'appareils domestiques s'ils respectent les seuils d'efficacité hydrique. L'utilisation et l'entretien appropriés de l'équipement (conformément aux instructions du fabricant) sont garantis pour maintenir l'efficacité hydrique et la longévité de l'équipement prévues. Ce critère s'applique à tous les espaces pertinents de l'établissement, y compris les cuisines et buanderies communes, ainsi que les appartements. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • une liste des appareils achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) ; et • les caractéristiques correspondantes en matière de consommation d'eau (par exemple, les spécifications techniques, les classements/labels d'efficacité ou les données du fournisseur indiquant le nombre de litres par cycle ou par kg de linge). **Complément d'informations FR :** Pour faire un choix éclairé, nous vous recommandons de consulter en détail la fiche technique de chaque appareil ou bien son étiquette énergétique afin d'identifier le nombre de litres par cycle. Par exemple, une machine de 7kg classée A, consomme environ 43L d'eau par cycle de lavage.
3.8	*Des compteurs d'eau divisionnaires sont installés*	***Pertinence***

[59] Voir le glossaire p. 4.

	dans les zones à forte consommation d'eau. (C) *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* **Evo. Mineure**	*Pour mieux suivre la consommation d'eau des différentes parties de l'établissement et soutenir des objectifs concrets de réduction de la consommation d'eau, une surveillance plus détaillée est nécessaire, en particulier dans les espaces où la demande en eau est élevée. Les compteurs divisionnaires fournissent des données essentielles qui peuvent être utilisées pour identifier les inefficacités, localiser les fuites et prioriser les actions.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement installe au moins deux compteurs d'eau divisionnaires supplémentaires (ou des dispositifs aux fonctionnalités similaires déployés à grande échelle, tels que des pommeaux de douche intelligents qui enregistrent la consommation), dans les zones à forte consommation d'eau[60] ou lorsque des compteurs divisionnaires permettent d'atteindre des objectifs significatifs de réduction de la consommation d'eau. Si l'établissement est grand et comporte de nombreuses chambres et salles de réunion, il est possible d'installer des compteurs d'eau distincts pour les différentes parties (ou chaque chambre) de l'établissement.* *Avec l'installation d'un plus grand nombre de compteurs d'eau, la consommation de chaque compteur est obtenue et enregistrée. Idéalement, la consommation d'eau des différents compteurs est enregistrée plus d'une fois par mois, ce qui permet d'obtenir des informations plus détaillées.* *Les données des compteurs divisionnaires sont intégrées dans le système global de suivi de l'eau (critère 3.1) pour permettre une analyse complète. Les informations plus précises obtenues sur la consommation d'eau grâce à l'installation de compteurs divisionnaires supplémentaires permettent à l'établissement d'établir de meilleurs objectifs pour réduire sa consommation d'eau. Les données de suivi de l'eau collectées dans le cadre de ce critère peuvent également servir de données de référence pour soutenir les objectifs de l'établissement en matière de développement durable en vertu du critère 1.2.* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence de compteurs divisionnaires et la méthodologie mise en place pour contrôler la consommation.* ***Complément d'informations FR :*** *Les espaces concernés par l'installation de sous-compteurs peuvent être : les cuisines, piscines, espaces spa, blanchisseries, salles de sport, systèmes d'irrigation*
3.9	*Une évaluation des risques liés à l'eau, adaptée au contexte local et à l'échelle opérationnelle, a été réalisée au cours des six dernières*	***Pertinence*** *Pour gérer l'eau de manière durable, il est nécessaire de comprendre les risques locaux liés à l'eau afin de garantir un accès à long terme, d'assurer la résilience des communautés autour des ressources communes et la protection de l'environnement. Réaliser une évaluation complète des risques liés à l'eau permet à l'établissement d'anticiper les difficultés (telles qu'une pénurie, une contamination ou des inondations) et de prendre des mesures proactives fondées sur des données probantes.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement procède à une évaluation des risques liés à l'eau adaptée à son contexte local et à son échelle opérationnelle. L'évaluation identifie les risques potentiels liés à l'eau sur les lieux qui peuvent inclure sans toutefois s'y limiter : la pénurie d'eau ou le stress hydrique (particulièrement pertinent dans les zones urbaines ou arides), les sécheresses, les inondations, la vulnérabilité des infrastructures et les problèmes liés à la qualité de l'eau tels que la*

[60] Voir le glossaire p. 4.

	années. (C) *HAHRTAJ, CVV, CC, MCIPT* ***Evo. Mineure***	*contamination ou la salinité, les risques liés à la glace/neige, ainsi que les risques exacerbés par le changement climatique, tels que l'augmentation de la fréquence des événements météorologiques extrêmes ou la modification du régime des précipitations.* *L'évaluation des risques liés à l'eau comprend une analyse des conditions hydrologiques locales actuelles et futures, en tenant compte des variations saisonnières, de la gouvernance régionale de l'eau et de la demande de la population ou industries environnantes, des zones inondables, ainsi que des sources potentielles de pollution. Il en résulte un rapport décrivant les risques identifiés, le niveau d'exposition et de vulnérabilité ainsi que les mesures d'atténuation ou d'adaptation recommandées.* *Si l'évaluation met en évidence des risques liés à l'eau, l'établissement élabore ou adapte un plan d'intervention tenant compte des actions recommandées, en coopération avec les autres parties prenantes concernées (par exemple, les autorités locales, les services de distribution d'eau, la population, etc.) Les résultats de l'étude éclairent les décisions relatives à l'approvisionnement en eau, aux investissements dans les infrastructures, à la préparation aux situations d'urgence et aux efforts de conservation.* *L'évaluation est réalisée par une autorité compétente et appropriée ou par une entreprise externe (telle qu'un cabinet de conseil certifié ou une autorité locale de l'eau), ou en interne par l'établissement si celui-ci dispose de l'expertise et de la méthodologie appropriées, dûment documentées (par exemple, réalisée par le représentant Clef Verte de l'établissement, un ingénieur ou une personne disposant d'une formation équivalente[61], en utilisant le Filtre de risque lié à l'eau du WWF (WWF Water Risk Filter), l'Atlas des risques liés à l'eau du WRI (WRI Aqueduct Water Risk Atlas), le Mandat pour l'eau du CEO (CEO Water Mandate), la norme ISO 14046:2014 et/ou d'éventuelles évaluations nationales ou régionales).* *Le cas échéant, l'évaluation peut s'appuyer sur des cadres nationaux ou régionaux existants (par exemple, les évaluations des risques liés à l'eau potable requises par la réglementation applicable). Dans les zones urbaines où les risques liés à l'approvisionnement en eau et à sa qualité sont gérés par les services publics, les données officielles ou les rapports de l'autorité locale chargée de l'eau peuvent servir de base à l'évaluation.* *L'évaluation est réexaminée et mise à jour au moins une fois tous les six ans, ou plus tôt en cas de changements majeurs dans le contexte local, la disponibilité de l'eau ou les activités du site.* *Les données collectées dans le cadre de ce critère peuvent également servir de données de référence pour appuyer les objectifs de développement durable de l'établissement en vertu des critères 1.2 et 1.3.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente sa dernière évaluation des risques liés à l'eau.* *Dans certains cas, lorsque des risques ont été identifiés, l'établissement présente des documents montrant comment les conclusions ont été prises en compte (par exemple, un plan d'intervention élaboré suite aux risques identifiés).*
3.10	*L'eau de pluie et/ou les condensats de*	***Pertinence***

[61] Voir le glossaire p. 4.

	climatisation sont collectés et utilisés à des fins appropriées. (C) *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	*La collecte et la réutilisation de l'eau de pluie et/ou des condensats de climatisation réduisent la demande en eau douce potable et favorisent la conservation de l'eau à long terme. Cette pratique est particulièrement pertinente et fortement encouragée dans les zones touchées par la pénurie d'eau ou par une forte demande en rafraîchissement, où il est essentiel de réduire la dépendance à l'égard des ressources en eau douce pour assurer une résilience à long terme.* ***Pour valider ce critère*** *L'eau de pluie et/ou les condensats de climatisation sont collectés dans des réservoirs, des citernes ou des systèmes ouverts tels que des étangs ou des bassins. L'eau de pluie et/ou les condensats de climatisation collectés sont utilisés à des fins telles que :* *a) l'irrigation des jardins et des espaces verts[62] ;* *b) les chasses d'eau ;* *c) le nettoyage des véhicules, des espaces extérieurs ou des surfaces ;* *d) les systèmes de rafraîchissement ;* *e) la blanchisserie (lorsque les réglementations nationales ou régionales l'autorisent) ; et/ou* *f) la consommation humaine après un traitement approprié (lorsque les réglementations nationales ou régionales l'autorisent).* *La collecte et l'utilisation de l'eau de pluie et/ou des condensats de climatisation sont effectuées en toute sécurité, avec un entretien approprié et conformément à l'usage prévu, afin d'éviter tout effet indésirable sur les clients et le personnel de l'établissement, sur la population locale et sur l'environnement.* *Il est recommandé que, dans la mesure du possible, l'établissement installe un compteur d'eau pour suivre la quantité d'eau de pluie et/ou de condensat de climatisation collectée et utilisée, mais aussi pour documenter les fins auxquelles l'eau de pluie et/ou le condensat de climatisation sont utilisés.* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence d'installations de collecte des eaux de pluie et/ou des condensats de climatisation.* *Dans certains cas, lorsque l'eau de pluie et/ou les condensats de climatisation sont destinés à la consommation humaine, l'établissement présente un document émanant de l'autorité compétente confirmant que l'eau est conforme aux normes applicables en matière de santé et de sécurité.* ***Complément d'informations FR :*** *En France, ce sont des eaux impropres à la consommation humaine (EICH). Vous trouverez dans la bibliothèque de ressources un document expliquant les usages et autorisations possibles en fonction des eaux concernées.*
3.11	*Le débit d'eau de tous les robinets destinés au lavage des mains est de*	***Pertinence*** *La réduction du débit d'eau du robinet contribue à diminuer l'empreinte environnementale en économisant l'eau dans les différents espaces, que son utilisation soit fréquente ou pas. Les systèmes de robinetterie efficaces jouent un rôle essentiel dans les économies d'eau quotidiennes réalisées dans les espaces réservés aux clients et au personnel.* ***Pour valider ce critère***

[62] Voir le glossaire p. 4.

	5 litres par minute au maximum. (C) *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure*** ⓘ	*Le débit d'eau de tous les robinets destinés au lavage des mains (y compris ceux équipés de capteurs) dans les chambres, les espaces publics et ceux réservés au personnel ne dépasse pas 5 litres par minute. Dans certains cas, le débit d'eau des robinets pourrait être encore réduit.* *Pour se conformer à ce critère, l'établissement peut choisir d'installer des robinets à débit limité ou de placer des dispositifs de réduction du débit d'eau sur les robinets. La réduction du débit d'eau est souvent obtenue en mélangeant de l'eau et de l'air avec des aérateurs de robinet. À titre de mesure opérationnelle temporaire uniquement, la pression de l'eau dans le réseau de distribution peut être réduite jusqu'à la mise en œuvre d'une solution permanente répondant aux exigences de débit.Certains modèles de robinets à faible consommation d'eau, en particulier ceux à très faible débit ou dotés de capteurs, peuvent nécessiter un nettoyage ou un réglage plus fréquent afin de garantir leur hygiène et leur bon fonctionnement, en particulier dans les espaces très fréquentés. Lors de la décision d'achat, les établissements sont encouragés à choisir des robinets dont les performances et la facilité d'entretien sont prouvées, et à prendre en compte leurs besoins de nettoyage ainsi que le confort de l'utilisateur.* *Pour encourager davantage les comportements visant à économiser l'eau, il est recommandé à l'établissement de mettre en place une signalétique ou des incitations comportementales à proximité des robinets placés dans les salles de bains des clients et dans les espaces réservés au personnel, afin d'inciter les utilisateurs à fermer le robinet lorsqu'ils ont terminé.* *Ce critère s'applique uniquement aux robinets destinés au lavage des mains et ne concerne pas les robinets de cuisine ou de service.* *L'établissement tient un registre du nombre total de robinets destinés au lavage des mains (y compris les robinets avec capteur). Avant l'audit, l'établissement effectue des autocontrôles du débit d'eau des robinets destinés au lavage des mains pour démontrer sa conformité. Pour les nouveaux candidats, les autocontrôles sont effectués sur au moins 80 % du nombre total de robinets destinés au lavage des mains, et démontrent qu'ils ne dépassent pas 5 L/min. Pour les candidats au renouvellement, les autocontrôles sont effectués sur au moins 50 % des robinets qui composaient les 80 % de la première période de certification, et démontrent qu'ils ne dépassent toujours pas 5 L/min. Toutes les mesures sont consignées dans un dossier identifiable, et mises à jour au moins une fois au cours des six mois précédant l'audit.* ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en Belgique, au Danemark, au Mexique, aux Pays-Bas, en Norvège, au Portugal et en Suède, le débit d'eau de tous les robinets destinés au lavage des mains est de 4 litres par minute au maximum. ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente le registre des autocontrôles réalisés conformément aux critères susmentionnés.* *Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[63] dans au moins un espace public (hall d'entrée/toilettes), un espace réservé au personnel, ainsi que dans les chambres, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire pour vérifier le débit d'eau des robinets présents dans chacun des espaces susmentionnés (méthodologie B).*

[63] Voir le glossaire p. 4.

3.12	*Tous les robinets publics destinés au lavage des mains sont équipés de systèmes de coupure automatique de l'eau. (C)* *HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les toilettes publiques sont des sources fréquentes de gaspillage d'eau, en particulier lorsque les robinets sont laissés ouverts par inadvertance. L'installation de robinets, destinés au lavage des mains, à coupure d'eau automatique permet de réduire considérablement la consommation d'eau, tout en favorisant également l'hygiène publique grâce à un fonctionnement temporisé ou sans contact. Ceci est particulièrement important dans les grands établissements.* ***Pour valider ce critère*** *Tous les robinets destinés au lavage des mains installés dans des lieux publics sont équipés de systèmes de coupure automatique de l'eau, tels que des capteurs ou des boutons-poussoirs, et ne fournissent que la quantité d'eau nécessaire par cycle de lavage des mains.* *Les robinets sont configurés avec des temps d'écoulement prédéfinis (par exemple, 5 à 10 secondes par activation) afin de garantir une utilisation efficace de l'eau sans compromettre la facilité d'utilisation. Les établissements doivent assurer la maintenance régulière des équipements, y compris le remplacement des piles et l'étalonnage des capteurs, afin de garantir leur bon fonctionnement et précision sur le long terme.* *Ce critère ne s'applique pas aux chambres privées, aux éviers de cuisine ou aux douchettes pour bidets.* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des vérifications par échantillonnage dans au moins un espace public (hall d'accueil/sanitaires) afin de confirmer la présence et la fonctionnalité des systèmes de coupure automatique de l'eau sur les robinets destinés au lavage des mains.*
3.13	*Les chambres et les suites ne disposent pas de baignoire, de jacuzzi/spa ou de piscine privée. (C)* *HAHRTAJ, PH, CVV* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les baignoires, jacuzzis, spas et piscines privées installés dans les chambres consomment généralement de grandes quantités d'eau par utilisation. Une seule baignoire peut consommer 150 à 250 litres, tandis qu'un jacuzzi/spa ou une piscine privée peuvent en consommer beaucoup plus. Les douches économes en eau utilisent moins de la moitié de cette quantité. Dans les établissements touristiques, remplacer les baignoires, les spas et les piscines par des douches à faible consommation d'eau lors des rénovations est l'une des mesures les plus efficaces pour réduire la consommation d'eau par client.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement n'a pas installé de baignoire, de jacuzzi/spa ou de piscine privée dans aucune chambre ou suite.* *Il est considéré comme acceptable de rendre inutilisable un équipement existant (par exemple en enlevant les bouchons ou en coupant l'arrivée d'eau).* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice vérifie qu'il n'est pas possible de réserver une chambre avec une baignoire, un jacuzzi/spa ou une piscine privée.*
3.14	*Les principaux systèmes extérieurs utilisant de*	***Pertinence*** *La perte d'eau par évaporation est une source importante et souvent négligée de gaspillage dans les systèmes d'eau exposés. La réduction de l'évaporation améliore l'efficacité de l'utilisation de l'eau, et est particulièrement cruciale dans les régions confrontées à la sécheresse, aux températures élevées et au vent,*

	l'eau font l'objet de mesures visant à réduire la consommation d'eau. (C) *HAHRTAJ, CVV, PH, MCIPT* ***Evo. Mineure*** ⓘ	*ou au stress hydrique. Un contrôle efficace de l'évaporation témoigne d'une gestion responsable de l'eau et peut contribuer aux efforts d'adaptation au changement climatique.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement a mis en place des mesures pour minimiser l'évaporation dans les principaux systèmes d'utilisation d'eau à l'extérieur. Ces systèmes comprennent, par exemple, les piscines, les jacuzzis, les baignoires balnéo, les réservoirs d'eau de pluie, les étangs, les fontaines, les cascades.* *Pour chaque type de système existant, au moins une mesure de réduction de l'évaporation est appliquée, parmi lesquelles :* *a) une couverture physique bien isolée (manuelle ou automatisée) utilisée en dehors des heures d'ouverture ;* *b) un système alternatif pour réduire l'évaporation, tel qu'une barrière liquide ou un gel anti-évaporation ;* *c) des brise-vent, des structures d'isolation ou de protection solaire pour les plans d'eau exposés ; et/ou* *d) des systèmes de stockage d'eau étanches ou fermés.* *Les mesures sélectionnées sont adaptées au contexte local, notamment au climat, au type de système et à l'exposition du site au soleil, au vent ou à la chaleur.* ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en Belgique et aux Pays-Bas, ce critère est impératif. ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence d'au moins une mesure de contrôle de l'évaporation pour chaque type de système existant.* ***Complément d'informations FR :*** *Couvrir votre piscine extérieure vous permet de réduire l'évaporation de 80% en moyenne. Nous vous recommandons donc d'utiliser des bâches à bulles (dites isothermiques), des bâches ou couvertures de sécurité, et des abris de piscine.*
Pollution de l'eau		
3.15	Toutes les eaux usées sont traitées. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pertinence** Le traitement adéquat et l'évacuation sûre des eaux usées[64] sont essentiels pour réduire l'empreinte environnementale de l'établissement, protéger les masses d'eau ainsi que les communautés. Cela permet également de respecter les normes juridiques et éthiques en matière d'assainissement et de gestion de l'environnement. **Pour valider ce critère**

[64] Voir le glossaire p. 4.

	Evo. Mineure	L'établissement est raccordé à un réseau public d'égouts existant ou ses eaux usées sont traitées dans son propre réseau d'assainissement. Les systèmes de traitement sur site comprennent les fosses septiques, les biodigesteurs, les zones humides artificielles ou d'autres systèmes de traitement biologique. Ce critère comprend les eaux usées générées dans les chambres, les cuisines, les salles de bains, les blanchisseries, les piscines, les salles de réunion, les bains thermaux, les installations de spa ou de bien-être et d'autres espaces opérationnels. Toutes les eaux usées sont traitées conformément à la législation nationale et/ou (éventuellement) locale. S'il n'existe pas de législation en la matière, les eaux usées sont traitées selon le système le plus moderne qu'il soit techniquement et économiquement possible de mettre en place, compte tenu du contexte de l'établissement. Ce système doit garantir l'élimination des principaux polluants (par exemple, la DBO, les agents pathogènes, les matières en suspension) à des niveaux permettant une réutilisation ou un rejet sûr, c'est-à-dire sans engendrer d'effets négatifs sur la population locale et l'environnement. Si l'établissement est raccordé à un réseau d'égouts, il présente une licence, une confirmation écrite de l'autorité compétente ou une autre preuve de raccordement (par exemple, factures des services publics, contrats de service, vérification par un tiers). Si l'auditeur soupçonne des irrégularités ou si la réglementation l'exige, l'établissement démontre également qu'il respecte les exigences applicables en matière de rejets d'eaux usées. Si l'établissement utilise un système sur site, il fournit des preuves justifiant son autorisation légale et son bon fonctionnement, par exemple : un permis d'installation/d'exploitation valide, une licence ou une confirmation écrite de l'autorité compétente, ainsi que des registres d'entretien. Si une telle licence n'est délivrée par aucune autorité, l'établissement soumet des résultats récents d'analyses de la qualité de l'eau (par exemple DBO, pH, turbidité) démontrant que le système traite les eaux usées de manière efficace et conformément aux normes nationales ou internationales en matière de rejet ou de réutilisation. Ce critère concerne les eaux grises et les eaux noires. Les eaux pluviales sont exclues, sauf si elles sont collectées et rejetées par le même système d'assainissement. Après traitement, les eaux usées traitées sont réutilisées, dans la mesure du possible (voir le critère 3.17). **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente la licence, les autres documents requis et/ou des preuves pertinentes comme indiqué ci-dessus, démontrant la conformité aux exigences en matière de traitement des eaux usées, de rejet et/ou de transfert dans le système d'assainissement. Dans la mesure du possible, une inspection visuelle confirme la conformité aux exigences. **Complément d'informations FR :** En France, le système d'assainissement est soit collectif soit non collectif. Si vous êtes raccordés au réseau public alors votre assainissement doit être collectif, vos eaux usées sont récupérées par votre commune et pour valider le critère, une facture d'eau mentionnant l'assainissement suffit. Si vous n'êtes pas raccordés ou que le réseau ne prend pas en charge vos eaux usées alors vous devez avoir votre

		système autonome, c'est un assainissement non collectif. Dans ce cas votre système est contrôlé par le SPANC ou tout organisme compétent équivalent. Seul un document de conformité signé et daté de moins de 10 ans vous permet de valider le critère. Cf "Arrêté du 8 septembre 2025 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour la propreté urbaine"
3.16	Au moins un bac à graisse est installé dans les cuisines professionnelles ou commerciales. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Des bacs à graisse (également connus sous le nom de récupérateurs de graisse) fonctionnels contribuent à réduire l'empreinte écologique en économisant de l'eau et des produits chimiques, tout en évitant que les graisses, huiles et matières grasses n'obstruent les canalisations. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement dispose d'au moins un récupérateur de graisse desservant tous les points d'évacuation pertinents où des graisses, huiles et matières grasses sont susceptibles d'être déversées, tels que les éviers, les lave-vaisselles ou les siphons de sol dans les espaces de préparation des aliments. Cette disposition ne s'applique qu'aux établissements dotés d'une cuisine professionnelle ou commerciale[65]. Les bacs à graisse sont vidés et entretenus conformément aux spécifications du fabricant et aux réglementations nationales/locales applicables. Ils sont nettoyés à intervalles réguliers afin de garantir leur bon fonctionnement et d'éviter les odeurs ou débordements (conformément aux normes nationales ou en fonction du volume d'utilisation). Le cas échéant, des systèmes d'alerte ou des capteurs peuvent être installés. Les graisses, huiles et matières grasses collectées sont traitées conformément aux exigences du critère 5.4. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente les registres ou les factures de nettoyage des bacs à graisse des deux dernières années civiles complètes (les nouveaux candidats présentent les registres de la dernière année civile complète). Dans la mesure du possible, une inspection visuelle confirme la présence de bacs à graisse en bon état de fonctionnement dans les canalisations de cuisine. La bonne dimension des systèmes doit être vérifiée, ainsi que leur entretien régulier et fonctionnement efficace. L'inspection peut comprendre l'examen de composants tels que les joints, les couvercles, les tuyaux d'entrée et de sortie, et la recherche de rouille ou de déchets organiques en excès. **Complément d'informations FR :** Pour une efficacité optimale, il est conseillé de vidanger le bac à graisse 2 à 5 fois par an, au strict minimum. Conformément aux articles L.1331-1 et à l'article 6 de l'arrêté du 9 septembre 2009, les établissements touristiques générant des effluents graisseux (hôtels, restaurants, campings) doivent mettre en place un dispositif de prétraitement des eaux usées, tel qu'un bac à graisse. La norme NF EN 1825 régit la conception, l'installation et l'entretien du bac à graisse.

[65] Voir le glossaire p. 4.

		Pour l'entretien, les bacs à graisse amovibles ou sous évier de petite capacité peuvent être entretenus en interne. Les bacs classiques enterrés ou de grande capacité doivent être entretenus par une entreprise spécialisée. Cependant conformément aux articles R. 541-49 à R. 541-79 et aux articles L541-1 et suivant du code de l'environnement, la collecte des déchets graisseux est assurée par une entreprise spécialisée. Les résidus de bac à graisse ne peuvent pas être valorisés dans le circuit classique des ordures ménagères et doivent faire l'objet d'un stockage, d'une collecte et d'un traitement spécifique et adapté. Les huiles et graisses alimentaires usagées (HAU) sont classées comme déchets non dangereux mais elles doivent obligatoirement être collectées par une entreprise agréée par la préfecture pour le transport de déchets, qui délivre un bordereau de suivi des déchets (BSD) à chaque collecte.
3.17	*L'établissement réutilise les eaux usées traitées provenant de systèmes internes ou externes autorisés et peut fournir des eaux usées traitées à l'extérieur. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *La réutilisation des eaux usées traitées[66] permet de réduire la demande en eau douce et de minimiser l'empreinte environnementale de l'établissement. Lorsqu'elle est réalisée en toute sécurité, cette pratique favorise la conservation de l'eau et la résilience climatique, en particulier dans les régions où l'eau est rare.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement traite et réutilise les eaux usées sur place ou utilise des eaux usées traitées, provenant d'un service public externe autorisé. À l'inverse, les établissements disposant d'installations de traitement sur place peuvent donner ou fournir des eaux usées traitées à un système de réutilisation municipal ou autorisé par un tiers.* *Les eaux usées réutilisées sont traitées et utilisées conformément aux réglementations nationales ou régionales et aux normes de santé publique et de sécurité environnementale applicables (par exemple, les normes nationales de réutilisation des eaux usées, les lignes directrices de l'OMS ou le règlement de l'UE sur la réutilisation de l'eau). Elles ne sont utilisées qu'à des fins sûres et non potables, telles que l'irrigation d'espaces verts[67], les chasses d'eau ou les systèmes de rafraîchissement, et ne sont jamais destinées à la consommation humaine ou le contact direct, y compris pour l'irrigation de cultures vivrières ou de potagers comestibles. Les eaux noires ne peuvent être réutilisées que si l'établissement détient le permis nécessaire et respecte les conditions de traitement et de surveillance associées à l'utilisation non potable prévue.* *Les systèmes sont conçus et entretenus de manière à empêcher la contamination des réseaux d'eau potable, l'exposition aux aérosols ou d'autres voies de transmission d'agents pathogènes. L'eau réutilisée est traitée en toute sécurité, sans nuire à la population locale ou à l'environnement. Une signalétique claire et des procédures de sécurité sont de préférence mises en place lorsque des eaux usées traitées sont utilisées.* *Il est recommandé de contrôler et d'enregistrer le volume réutilisé des eaux usées traitées (par exemple, en mètres cubes par mois, à l'aide d'un compteur d'eau).* ***Preuve d'audit***

[66] Voir le glossaire p. 4.
[67] Voir le glossaire p. 4.

		Au cours de l'audit, l'établissement présente une documentation technique et/ou un protocole écrit décrivant la manière dont les eaux usées traitées sont obtenues, traitées sur place, réutilisées et/ou acheminées vers un système tiers. *Dans certains cas, lorsque cela est exigé par la loi ou possible, l'établissement présente un permis ou une autorisation de l'autorité compétente confirmant que la réutilisation est légalement autorisée. Cette documentation est obligatoire pour toute réutilisation des eaux noires.* *Dans la mesure du possible, une inspection visuelle confirme que le système de traitement des eaux usées est utilisé et exploité en toute sécurité.* ***Complément d'informations FR :*** *Les "eaux usées" prises en compte pour ce critère comprennent : les eaux grises (douches, lave-linge, lave-vaisselle), les eaux noires (toilettes), les eaux de condensation des systèmes de climatisation ainsi que les eaux issues du nettoyage et d'autres processus sur site. Pour connaître les eaux usées que vous pouvez réutiliser en France et pour quelle utilisation, merci de consulter le document mis à disposition (ajouter le doc au critère). La législation est en cours d'évolution avec une phase expérimentale. En cas de doute, nous vous conseillons de vous orienter vers votre ARS (Agence régionale de santé) pour connaitre les réutilisations d'eaux usées possibles.*

4. ÉNERGIE ET CARBONE

Gestion de l'énergie. Chauffage, ventilation et climatisation (CVC). Équipements et éclairage. Gaz à effet de serre (GES)

Gestion de l'énergie

N.	Critère	Notes explicatives
4.1	La consommation d'énergie de chaque source est enregistrée au moins une fois par mois. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pertinence** Suivre l'utilisation de l'énergie par source aide à gérer et à réduire les impacts environnementaux et les coûts énergétiques, tout en favorisant la détection précoce des inefficacités, en permettant de prendre des décisions fondées sur des données et en s'alignant sur les bonnes pratiques en matière de reporting environnemental. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement surveille, enregistre et analyse sa consommation d'énergie. La consommation d'énergie est enregistrée au moins une fois par mois pour chaque source d'énergie (électricité, gaz, chauffage urbain, carburant, sources d'énergie renouvelables). Les relevés sont

	Evo. Mineure	effectués systématiquement et conservés dans un format traçable. Les photos ou les captures d'écran ne constituent pas un format acceptable et Clef Verte peut exiger de fournir les données dans un format spécifique, comme indiqué dans le Glossaire. La méthodologie de collecte des données est documentée (par exemple, les données provenant de factures de services publics, de systèmes de gestion des bâtiments, de compteurs divisionnaires ou de relevés manuels). Lorsque les données mensuelles ne sont pas directement disponibles (par exemple, en raison de contraintes structurelles, de limitations des services publics, d'emplacements sans infrastructure de comptage ou de bâtiments à usage partagé), l'établissement fournit l'estimation la plus précise possible de sa consommation énergétique mensuelle. Les méthodes acceptables sont la répartition en fonction de la surface au sol, de l'occupation ou de critères de référence définis. Dans ce cas, il est fortement recommandé à l'établissement d'installer des compteurs d'énergie divisionnaires afin d'améliorer la précision des données au fil du temps. Les données sur le suivi de l'énergie collectées dans le cadre de ce critère peuvent également servir de données de référence pour soutenir les objectifs et actions de l'établissement en matière de développement durable, dans le cadre des critères 1.2 et 1.3. En cas de changements majeurs[68] ou d'augmentation de la consommation d'énergie, l'établissement recherche immédiatement la cause de ces changements et met en œuvre des mesures correctives. Lorsque des compteurs divisionnaires d'énergie sont installés dans différents espaces du bâtiment, il est recommandé à l'établissement d'analyser ces relevés afin d'avoir une vue d'ensemble des actions et objectifs pertinents à fixer au titre des critères 1.2 et 1.3. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • Les relevés mensuels de la consommation d'énergie pour les deux dernières années civiles complètes pour chaque source d'énergie utilisée (les nouveaux candidats ou les établissements récemment ouverts soumettent les données de la dernière année civile complète, ou un minimum de trois mois de données si aucune donnée historique n'est disponible) ; et • Les justificatifs décrivant la méthodologie de collecte des données (par exemple, des extraits de factures d'énergie, des résultats du système de gestion des bâtiments, des registres manuels). En l'absence de registre de données, le candidat soumet des photos des compteurs affichant la consommation. Dans certains cas, lorsque les données mensuelles ne sont pas accessibles, l'établissement présente les données estimées et la méthodologie d'estimation utilisée. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[69] des pièces justificatives en examinant un échantillon de trois éléments (par exemple, des données provenant de factures de services publics, de résultats du système de gestion des bâtiments, de relevés des compteurs ou de registres manuels) sur trois mois différents au cours de la période de référence (méthodologie C). Si plusieurs sources d'énergie, années, sites ou systèmes sont pris en compte, l'échantillon est sélectionné de manière à refléter cette variation. **Complément d'informations FR :**

[68] Voir le glossaire p. 4.
[69] Voir le glossaire p. 4.

		Vous devez saisir vos données de consommation dans l'onglet "Mes indicateurs". Si vous disposez d'un document interne pour ce suivi, vous devez l'importer afin que la saisie soit automatique. Vous trouverez un modèle de tableau dans la bibliothèque de ressources. Toute consommation supérieure de 20% à la consommation habituelle peut être considérée comme un changement majeur.
4.2	L'établissement fixe une température standard pour le chauffage et la climatisation. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pourquoi** Pour réduire l'impact sur l'environnement, s'aligner sur les bonnes pratiques en matière d'efficacité énergétique et améliorer la gestion de l'énergie, il est essentiel de maintenir des consignes de températures adaptées pour le chauffage et la climatisation. Établir des plages de températures standards permet d'optimiser le confort tout en réduisant la consommation d'énergie inutile et les émissions de gaz à effet de serre. **Pour valider ce critère** L'établissement fixe une température standard pour le chauffage et la climatisation dans les pièces, en particulier dans les chambres et les salles de réunion. Pour les restaurants (R), les musées, centres d'interprétation et parcs à thème (MCIPT) et les centres de conférences (CC), ce critère s'applique à l'espace entier. En règle générale, si la température extérieure est supérieure à 22 °C, la température de la climatisation dans la pièce ne doit pas être inférieure à 22 °C. Si la température extérieure est inférieure à 22 °C, la température de chauffage ne doit pas dépasser 22 °C. Le cas échéant, il peut être nécessaire d'adapter les seuils de température en fonction des réglementations liées à l'énergie ou des directives locales en matière de zones climatiques. Les réglages de température restent dans les fourchettes de confort acceptées (par exemple ISO 7730, ASHRAE 55) et l'utilisation d'une approche axée sur une plage de température[70] est encouragée. La température standard (de consigne) est réglée automatiquement à partir d'un système central, ou manuellement dans chaque pièce. Les clients peuvent toujours régler la température dans les chambres ou les salles de réunion, manuellement ou en contactant la réception. Cependant, il est conseillé de limiter les ajustements réalisés par les clients à un écart maximum de 3 °C par rapport à la température standard. L'utilisation de systèmes de contrôle dynamiques tels que les thermostats programmables, les détecteurs de présence ou les systèmes de gestion de l'énergie des bâtiments (SGEB) est encouragée afin d'améliorer la performance énergétique de l'établissement et le confort des clients. Lorsqu'ils existent, l'établissement est encouragé à se référer aux codes ou directives nationaux en matière d'énergie des bâtiments, afin de garantir la conformité et la pertinence contextuelle. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente sa procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[71] concernant le réglage et la gestion des températures (par exemple, grâce à des thermostats, à des systèmes centraux ou à l'interface client).

70 Voir le glossaire p. 4.
71 Voir le glossaire p. 4.

		Dans certains cas, cela est documenté et justifié lorsque des normes locales ou des adaptations climatiques existent. Lors de l'inspection visuelle : • pour les HAHRTAJ, CVV et PH, l'auditeur effectue des échantillonnages[72] dans au moins une salle de réunion et dans les chambres en s'appuyant sur la méthodologie A décrite dans le glossaire, afin de confirmer la température standard définie et de vérifier que les commandes de dérogation restent dans la fourchette autorisée ; et • pour les R, MCIPT et CC, l'auditeur effectue des échantillonnages[73] dans au moins un de chaque espace public concerné, dans l'ensemble de l'établissement, afin de confirmer que la température standard définie et que les éventuelles commandes de dérogation restent dans la fourchette autorisée. Il suit pour cela la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR :** La température standard est la température à laquelle le chauffage ou la climatisation doivent être réglés pour respecter les exigences légales ou les exigences du critère. Le gouvernement français demande une température standard à 26°C au plus froid et 19°C au plus chaud dans les salles de réunion, espaces communs, restaurants. C'est une obligation à respecter, Cf. articles R241-26 et 241-30 du code de l'énergie. Pour les espaces considérés comme privés, comme les chambres et locatifs, vous pouvez également suivre les recommandations du gouvernement. Dans tous les cas, vous devez à minima suivre les exigences Clef Verte pour ces espaces. A savoir maintenir une température standard à 22°C maximum pour le chauffage et 22°C minimum pour la climatisation. Si vous souhaitez laisser la possibilité à vos clients de changer les températures, les températures standard sur vos appareils de pilotage doivent prendre en compte le seuil de 22°C pour ne pas le dépasser. Vous pouvez par exemple mettre une température standard à 26°C pour la climatisation et laisser la possibilité au client de descendre à 22°C minimum. En réglant votre climatisation à 26 °C au lieu de 23 °C, vous pouvez diviser votre consommation d'électricité par 2 à 4 selon la localisation de votre établissement. Lorsque vous n'avez pas la possibilité de brider les températures afin de respecter le seuil de 22°C en toutes circonstances, nous vous recommandons d'installer un affichage incitatif à proximité des thermostats. Celui-ci peut rappeler de manière pédagogique, le seuil imposé et les bienfaits de cette limitation.
4.3	L'établissement dispose d'une procédure automatique ou manuelle pour éteindre les lumières et les appareils électriques lorsque	**Pertinence** Afin d'éviter tout gaspillage d'énergie pour le chauffage, la climatisation ou l'alimentation d'équipements inutilisés, l'établissement met en œuvre des procédures visant à éteindre l'éclairage et les appareils électriques dans les pièces et les espaces de réunion inoccupés. Cette pratique permet d'améliorer l'efficacité énergétique, de réduire les coûts opérationnels et de diminuer les émissions carbone associées à la consommation d'électricité, ce qui contribue à la réalisation d'objectifs plus larges en matière de durabilité et de climat. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement dispose d'une procédure automatique ou manuelle pour éteindre les appareils électriques et les lumières inutiles lorsque

[72] Voir le glossaire p. 4.
[73] Voir le glossaire p. 4.

	les chambres, les locatifs et les salles de réunion sont inoccupés. (I) HAHRTAJ, CVV, CC **Evo. Mineure**	les chambres, les locatifs et les salles de réunion sont inoccupés. Lorsque la procédure est manuelle, l'établissement dispose d'une procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[74] qui décrit le processus de gestion de l'utilisation de l'énergie dans les pièces inoccupées. Les procédures comprennent : • des mesures pour l'inoccupation à court terme des pièces (par exemple, jusqu'à 2 nuits/jours), décrivant des actions d'économie d'énergie mises en œuvre dans les chambres et les salles de réunion temporairement inutilisées. Cela implique par exemple d'éteindre l'ensemble des lumières, des climatiseurs (appareils électriques) et des téléviseurs (y compris en désactivant le mode veille lorsque cela est possible). • des mesures de réduction de la consommation d'énergie pendant les périodes de faible occupation (par exemple, en dessous de 75 % d'occupation), en définissant des mesures supplémentaires d'économie d'énergie pendant ces périodes. Il s'agit de préférence de stratégies telles que regrouper les clients dans des espaces spécifiques de l'établissement et fermer des ailes ou des étages entiers afin de minimiser la consommation d'énergie. Ces mesures s'appliquent aussi bien aux chambres qu'aux salles de réunion. La SOP est pratique, axée sur le personnel et révisée en fonction des besoins opérationnels ainsi que des mises à jour des systèmes techniques. En cas d'utilisation de systèmes automatisés, les solutions acceptables sont les suivantes : a) les détecteurs de présence ; b) les détecteurs de mouvement/de chaleur corporelle ; c) les systèmes de gestion des chambres d'hôtel (GRMS) ou les systèmes de gestion de l'énergie des bâtiments (SGE) ; et/ou d) les contrôles d'accès basés sur la mobilité et intégrés aux plateformes IoT (Internet des objets) et d'automatisation intelligente. Bien que les systèmes traditionnels de cartes-clés puissent encore être utilisés dans certains établissements et soient acceptables pour la validation de ce critère, des solutions modernes et plus efficaces sont fortement encouragées car elles offrent de meilleures performances, davantage de flexibilité et améliorent l'expérience positive procurée aux clients. Le cas échéant, le système sélectionné respecte les exigences nationales/locales en matière de performance énergétique ou de bâtiment intelligent (par exemple, la directive européenne relative à l'efficacité énergétique, les codes locaux de bâtiment ou d'établissement intelligent). **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, lorsque des systèmes manuels sont utilisés, l'établissement présente une copie de la SOP de gestion de la consommation d'énergie dans les chambres et les salles de réunion vacantes pendant de courtes périodes (jusqu'à 2 nuits/jours) et en cas de faible occupation (par exemple, <75 %), y compris les procédures de fermeture partielle ou d'optimisation du système. Dans ce cas, une inspection visuelle confirme les pratiques d'économie d'énergie dans les espaces inoccupés. Lors de l'inspection visuelle, quand des systèmes automatiques sont utilisés, l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages[75] dans

[74] Voir le glossaire p. 4.
[75] Voir le glossaire p. 4.

		au moins un locatif, une salle de réunion et plusieurs chambres en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire, afin de confirmer la présence d'un système automatique éteignant les lumières et les appareils électriques.
4.4	*L'établissement produit ou achète 50 % de l'énergie utilisée pour le chauffage et le rafraîchissement à partir de sources renouvelables. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Afin de réduire l'empreinte environnementale de l'établissement et les émissions de gaz à effet de serre, l'énergie utilisée pour le chauffage, le rafraîchissement, la production d'eau chaude et la cuisson devrait de plus en plus provenir de sources renouvelables. La transition des systèmes basés sur les combustibles fossiles vers les énergies renouvelables soutient les objectifs climatiques, renforce l'indépendance énergétique et favorise la durabilité opérationnelle à long terme.* ***Pour valider ce critère*** *Au moins 50 % de l'énergie utilisée pour le chauffage et la climatisation de l'établissement provient de sources renouvelables pendant une période continue d'au moins trois mois. Ce critère s'applique également à l'énergie utilisée pour l'eau chaude et les processus de cuisson.* *L'électricité renouvelable utilisée pour le chauffage et la climatisation peut être produite sur place ou provenir de l'extérieur, de préférence d'un fournisseur situé à proximité.* *Les alternatives acceptables aux systèmes dépendant des combustibles fossiles et du nucléaire sont les suivantes :* *a) les systèmes d'énergie solaire thermique (par exemple, les capteurs solaires pour l'eau chaude ou le chauffage des locaux) ;* *b) les systèmes géothermiques et les pompes à chaleur aérothermiques (par exemple, sources terrestres ou aériennes) ;* *c) le biogaz et la partie biodégradable des combustibles issus de la biomasse (par exemple, les copeaux de bois, les déchets agricoles) ;* *d) l'énergie éolienne ;* *e) l'hydroélectricité (si elle est applicable et gérée de manière durable), (énergie hydroélectrique produite dans le respect des réglementations environnementales en vigueur, conçue et exploitée de manière à minimiser les impacts sur les écosystèmes aquatiques et la biodiversité) ;* *f) le chauffage et la climatisation électriques photovoltaïques (lorsque l'électricité provient de sources renouvelables certifiées) ;* *g) des pompes à chaleur aérothermiques et géothermiques alimentées par de l'électricité renouvelable ;* *h) l'électricité renouvelable certifiée, y compris l'électricité provenant de l'énergie solaire photovoltaïque, de l'énergie éolienne, de l'énergie hydraulique ou d'autres sources renouvelables vérifiées, utilisée pour alimenter les systèmes de climatisation ;* *i) les réseaux de chauffage ou de climatisation urbains dont la principale source d'énergie est la géothermie, et/ou la biomasse certifiée d'origine durable, et/ou la récupération de la chaleur issue des déchets industriels utilisée dans le cadre des énergies renouvelables ;* *j) des biocarburants durables certifiés (par exemple, le biodiesel) conformes à la directive européenne sur les énergies renouvelables (RED II / RED III) ou à des systèmes de certification mondialement reconnus (par exemple, RSB, ISCC) ;* *k) des systèmes à biomasse efficaces, tels que des poêles ou des chaudières modernes à granulés de bois conformes à la norme EN 303-5 (classe 5) ou à des normes équivalentes en matière d'efficacité énergétique et de faibles émissions ; et/ou* *l) des biocombustibles certifiés (par exemple, des granulés de bois, des copeaux ou des briquettes) vérifiés dans le cadre de programmes tels que FSC, PEFC ou équivalents.* *La tourbe n'est pas considérée comme une source d'énergie renouvelable et n'est pas comprise dans la part de 50 % exigée. Lorsque des systèmes hybrides sont en place, la part des énergies renouvelables est calculée en pourcentage de la demande annuelle totale d'énergie pour le chauffage et la climatisation, à l'aide de données fiables (par exemple, des factures d'électricité, des compteurs intelligents ou des évaluations réalisées par des*

		tiers). ***Preuve d'audit*** *Lors de l'audit, l'établissement présente la plus récente version des documents suivants, qui démontrent qu'il produit ou achète 50 % de l'énergie utilisée pour le chauffage et la climatisation à partir de sources renouvelables et qu'il n'utilise pas plus de 50 % de combustibles fossiles à ces fins :* • *les caractéristiques du système, les factures ou les certificats d'installation de tous les équipements de chauffage, de climatisation, d'eau chaude et de cuisson utilisés dans l'établissement ;* • *les documents d'information sur les sources d'énergie, tels que les contrats des fournisseurs d'énergie, les factures de livraison de carburant ou les certificats attestant de l'origine renouvelable des biocarburants ou de l'électricité (en cas d'achat d'énergie auprès d'un fournisseur) ;* • *la certification de durabilité ou la documentation sur les normes techniques des systèmes de biomasse ou de biocarburants (si de tels systèmes sont utilisés) ;* • *les documents indiquant les caractéristiques techniques des systèmes d'énergie renouvelable, les données relatives à la production d'énergie (par exemple, les compteurs ou les tableaux de bord des systèmes) ; et* • *des calculs démontrant qu'au moins 50 % de la demande de chauffage/climatisation est satisfaite par des énergies renouvelables produites sur place (lorsque c'est le cas).* *Lorsque l'énergie est produite sur place, une inspection visuelle confirme la présence et le bon fonctionnement des systèmes.* ***Complément d'informations FR :*** *Souscrire à un contrat avec un fournisseur d'énergie renouvelable ne garantit pas que l'énergie consommée dans l'établissement soit issue à 100 % d'une production durable. En revanche, cela garantit que le fournisseur d'énergie renouvelable aura injecté dans le réseau l'équivalent de votre consommation, qu'elle soit issue de sa propre production ou de celle d'un tiers, par l'achat de sa production et/ou l'achat de garanties d'origines.* *Les certifications comme VertVolt, EKOenergy, Naturmade Star peuvent vous guider dans le choix de votre contrat.*
4.5	*L'établissement produit ou achète toute l'énergie utilisée pour le chauffage et la climatisation à partir de sources renouvelables. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Afin de réduire l'empreinte environnementale de l'établissement et les émissions de gaz à effet de serre, l'énergie utilisée pour le chauffage, le rafraîchissement, la production d'eau chaude et la cuisson devrait de plus en plus provenir de sources renouvelables. La transition des systèmes basés sur les combustibles fossiles vers les énergies renouvelables soutient les objectifs climatiques, renforce l'indépendance énergétique et favorise la durabilité opérationnelle à long terme.* ***Pour valider ce critère*** *Toute l'énergie utilisée pour le chauffage et la climatisation de l'établissement provient de sources renouvelables. Ce critère s'applique également à l'énergie utilisée pour l'eau chaude et les processus de cuisson.* *L'électricité renouvelable utilisée pour le chauffage et la climatisation peut être produite sur place ou provenir de l'extérieur, de préférence d'un fournisseur situé à proximité.* *Les alternatives acceptables aux systèmes dépendant des combustibles fossiles et du nucléaire sont les suivantes :*

		m) les systèmes d'énergie solaire thermique (par exemple, les capteurs solaires pour l'eau chaude ou le chauffage des locaux) ; *n) les systèmes géothermiques et les pompes à chaleur aérothermiques (par exemple, sources terrestres ou aériennes) ;* *o) le biogaz et la partie biodégradable des combustibles issus de la biomasse (par exemple, les copeaux de bois, les déchets agricoles) ;* *p) l'énergie éolienne ;* *q) l'hydroélectricité (si elle est applicable et gérée de manière durable), (énergie hydroélectrique produite dans le respect des réglementations environnementales en vigueur, conçue et exploitée de manière à minimiser les impacts sur les écosystèmes aquatiques et la biodiversité) ;* *r) le chauffage et la climatisation électriques photovoltaïques (lorsque l'électricité provient de sources renouvelables certifiées) ;* *s) des pompes à chaleur aérothermiques et géothermiques alimentées par de l'électricité renouvelable ;* *t) l'électricité renouvelable certifiée, y compris l'électricité provenant de l'énergie solaire photovoltaïque, de l'énergie éolienne, de l'énergie hydraulique ou d'autres sources renouvelables vérifiées, utilisée pour alimenter les systèmes de climatisation ;* *u) les réseaux de chauffage ou de climatisation urbains dont la principale source d'énergie est la géothermie, et/ou la biomasse certifiée d'origine durable, et/ou la récupération de la chaleur issue des déchets industriels utilisée dans le cadre des énergies renouvelables ;* *v) des biocarburants durables certifiés (par exemple, le biodiesel) conformes à la directive européenne sur les énergies renouvelables (RED II / RED III) ou à des systèmes de certification mondialement reconnus (par exemple, RSB, ISCC) ;* *w) des systèmes à biomasse efficaces, tels que des poêles ou des chaudières modernes à granulés de bois conformes à la norme EN 303-5 (classe 5) ou à des normes équivalentes en matière d'efficacité énergétique et de faibles émissions ; et/ou* *x) des biocombustibles certifiés (par exemple, des granulés de bois, des copeaux ou des briquettes) vérifiés dans le cadre de programmes tels que FSC, PEFC ou équivalents.* *La tourbe n'est pas considérée comme une source d'énergie renouvelable et n'est pas comprise dans la part de 100 % exigée. Lorsque des systèmes hybrides sont en place, la part des énergies renouvelables est calculée en pourcentage de la demande annuelle totale d'énergie pour le chauffage et la climatisation, à l'aide de données fiables (par exemple, des factures d'électricité, des compteurs intelligents ou des évaluations réalisées par des tiers).* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'audit, l'établissement présente la plus récente version des documents suivants, qui démontrent qu'il produit ou achète toute l'énergie utilisée pour le chauffage et la climatisation à partir de sources renouvelables et qu'aucun combustible fossile n'est utilisé à ces fins :* • *les caractéristiques du système, les factures ou les certificats d'installation de tous les équipements de chauffage, de climatisation, d'eau chaude et de cuisson utilisés dans l'établissement ;* • *les documents d'information sur les sources d'énergie, tels que les contrats des fournisseurs d'énergie, les factures de livraison de carburant ou les certificats attestant de l'origine renouvelable des biocarburants ou de l'électricité (en cas d'achat d'énergie auprès d'un fournisseur) ;* ***Complément d'informations FR :*** *Souscrire à un contrat avec un fournisseur d'énergie renouvelable ne garantit pas que l'énergie consommée dans l'établissement soit issue à 100 % d'une production durable. En revanche, cela garantit que le fournisseur d'énergie renouvelable aura injecté dans le réseau l'équivalent de votre consommation, qu'elle soit issue de sa propre production ou de celle d'un tiers, par l'achat de sa production et/ou l'achat de garanties d'origines.* *Les certifications comme VertVolt, EKOenergy, Naturmade Star peuvent vous guider dans le choix de votre contrat.*

		• *la certification de durabilité ou la documentation sur les normes techniques des systèmes de biomasse ou de biocarburants (si de tels systèmes sont utilisés) ;* • *les documents indiquant les caractéristiques techniques des systèmes d'énergie renouvelable, les données relatives à la production d'énergie (par exemple, les compteurs ou les tableaux de bord des systèmes) ; et* • *des calculs démontrant que toute la demande de chauffage/climatisation est satisfaite par des énergies renouvelables produites sur place (lorsque c'est le cas).* *Lorsque l'énergie est produite sur place, une inspection visuelle confirme la présence et le bon fonctionnement des systèmes.*
4.6	*L'établissement produit ou achète au moins 50 % d'électricité renouvelable et/ou écolabellisée. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Ce critère favorise la transition vers des systèmes énergétiques plus propres et démontre l'engagement de l'établissement en faveur de l'atténuation du changement climatique, car l'électricité renouvelable et écolabellisée peut réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à l'utilisation de l'énergie.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement utilise de l'électricité provenant de sources renouvelables (panneaux solaires, énergie éolienne, biomasse, biogaz issu de déchets organiques, chaleur hydroélectrique ou géothermique, etc.) pour au moins 50 % de sa consommation totale d'électricité.* *L'électricité renouvelable utilisée pour le chauffage et la climatisation peut être produite sur place ou provenir de l'extérieur, de préférence d'un fournisseur situé à proximité.* *Les alternatives acceptables aux systèmes dépendant des combustibles fossiles et du nucléaire sont les suivantes :* *a) les systèmes solaires photovoltaïques ;* *b) l'énergie éolienne ;* *c) l'hydroélectricité, lorsqu'elle est applicable et gérée de manière durable (énergie hydroélectrique produite dans le respect des réglementations environnementales en vigueur, conçue et exploitée de manière à minimiser les impacts sur les écosystèmes aquatiques et la biodiversité) ;* *d) l'énergie géothermique ;* *e) l'électricité produite à partir de biogaz ou de la partie biodégradable de la biomasse ;* *f) l'électricité produite à partir de biomasse certifiée d'origine durable ; et/ou* *g) l'électricité fournie dans le cadre de contrats d'électricité renouvelable certifiés, provenant notamment de sources solaires, éoliennes, hydrauliques ou d'autres sources renouvelables vérifiées.* *L'établissement est fortement encouragé à veiller à ce que toute sa consommation d'électricité provienne de sources renouvelables, mais pour se conformer à ce critère, au moins 50 % de la consommation d'électricité de l'établissement doit provenir de telles sources.* *Lorsque cela est possible, l'établissement est également encouragé à acheter de l'électricité certifiée par un organisme tiers et répondant à des exigences de durabilité reconnues (par exemple, des considérations relatives à la biodiversité, la contribution à l'infrastructure renouvelable ou l'impact social), comme l'électricité écolabellisée au niveau international ou national. Ces sources produisent des émissions de gaz à effet de serre nettement inférieures à celles des combustibles fossiles et sont conformes aux définitions de la directive européenne sur les énergies renouvelables*

		(RED II/RED III) et des cadres internationaux équivalents. ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente :* • *des contrats, certificats ou preuves écrites externes indiquant le(s) fournisseur(s) d'électricité et le pourcentage d'électricité renouvelable ou certifiée par un organisme tiers (par exemple, écolabel) ;* • *la dernière facture d'électricité ; et* • *les garanties d'origine (GO) ou des systèmes de suivi équivalents dans d'autres régions (par exemple REC, I-REC), documentant la part des énergies renouvelables.* ***Complément d'informations FR :*** *Souscrire à un contrat avec un fournisseur d'énergie renouvelable ne garantit pas que l'énergie consommée dans l'établissement soit issue à 100 % d'une production durable. En revanche, cela garantit que le fournisseur d'énergie renouvelable aura injecté dans le réseau l'équivalent de votre consommation, qu'elle soit issue de sa propre production ou de celle d'un tiers, par l'achat de sa production et/ou l'achat de garanties d'origines.* *Les certifications comme VertVolt, EKOenergy, Naturmade Star peuvent vous guider dans le choix de votre contrat.*
4.7	*L'établissement produit ou achète uniquement de l'électricité renouvelable et/ou écolabellisée. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure*** ⓘ	***Pertinence*** *Ce critère favorise la transition vers des systèmes énergétiques plus propres et démontre l'engagement de l'établissement en faveur de l'atténuation du changement climatique, car l'électricité renouvelable et écolabellisée* ***peut réduire*** *les émissions de gaz à effet de serre liées à l'utilisation de l'énergie.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement utilise de l'électricité provenant de sources renouvelables (panneaux solaires, énergie éolienne, biomasse, biogaz issu de déchets organiques, chaleur hydroélectrique ou géothermique, etc.) pour 100 % de sa consommation totale d'électricité.* *L'électricité renouvelable peut être produite sur place ou provenir de l'extérieur, de préférence d'un fournisseur situé à proximité.* *Les alternatives acceptables aux systèmes dépendant des combustibles fossiles et du nucléaire sont les suivantes :* *h) les systèmes solaires photovoltaïques ;* *i) l'énergie éolienne ;* *j) l'hydroélectricité, lorsqu'elle est applicable et gérée de manière durable, (énergie hydroélectrique produite dans le respect des réglementations environnementales applicables, conçue et exploitée de manière à minimiser les impacts sur les écosystèmes aquatiques et la biodiversité) ;* *k) l'énergie géothermique ;* *l) l'électricité produite à partir de biogaz ou de la partie biodégradable de la biomasse ;* *m) l'électricité produite à partir de biomasse certifiée d'origine durable ; et/ou* *n) l'électricité fournie dans le cadre de contrats d'électricité renouvelable certifiés, provenant notamment de sources solaires, éoliennes, hydrauliques ou d'autres sources renouvelables vérifiées.*

		Lorsque cela est possible, l'établissement est également encouragé à acheter de l'électricité certifiée par un organisme tiers et répondant à des exigences de durabilité reconnues (par exemple, des considérations relatives à la biodiversité, la contribution à l'infrastructure renouvelable ou l'impact social), comme l'électricité écolabellisée au niveau international ou national. Ces sources produisent des émissions de gaz à effet de serre nettement inférieures à celles des combustibles fossiles et sont conformes aux définitions de la directive européenne sur les énergies renouvelables (RED II/RED III) et des cadres internationaux équivalents. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Suède, ce critère est impératif pour toutes les catégories. En Norvège, ce critère est impératif pour les hôtels, appart-hôtels, résidences de tourisme et auberges de jeunesse. ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente :* • *des contrats, certificats ou preuves écrites externes indiquant le(s) fournisseur(s) d'électricité et le pourcentage d'électricité renouvelable ou certifiée par un organisme tiers (par exemple, écolabel) ;* • *la dernière facture d'électricité ; et* • *les garanties d'origine (GO) ou des systèmes de suivi équivalents dans d'autres régions (par exemple REC, I-REC), documentant la part des énergies renouvelables.* ***Complément d'informations FR :*** *Souscrire à un contrat avec un fournisseur d'énergie renouvelable ne garantit pas que l'énergie consommée dans l'établissement soit issue à 100 % d'une production durable. En revanche, cela garantit que le fournisseur d'énergie renouvelable aura injecté dans le réseau l'équivalent de votre consommation, qu'elle soit issue de sa propre production ou de celle d'un tiers, par l'achat de sa production et/ou l'achat de garanties d'origines.* *Les certifications comme VertVolt, EKOenergy, Naturmade Star peuvent vous guider dans le choix de votre contrat.*
4.8	75 % des fenêtres ont un double vitrage ou une efficacité énergétique supérieure à la réglementation nationale/locale. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pourquoi** Les fenêtres peuvent largement contribuer à l'augmentation de la consommation d'énergie dans l'établissement en raison des pertes de chaleur en hiver et des gains de chaleur en été, ce qui accroît les besoins de chauffage ou de climatisation. Les fenêtres mal isolées ou à simple vitrage sont particulièrement inefficaces, ce qui entraîne une augmentation de la consommation d'énergie pour maintenir le confort intérieur. **Pour valider ce critère** L'établissement dispose de fenêtres conçues ou améliorées pour réduire les pertes ou les gains de chaleur, en fonction du contexte climatique local. Les établissements situés dans des zones au climat froid veillent à avoir un excellent niveau d'isolation thermique (par exemple, triple vitrage) et les établissements situés dans des zones au climat chaud veillent à garantir la haute efficacité énergétique de leurs fenêtres (par exemple, en installant un matériau réfléchissant sur les fenêtres, des stores ou tout autre type de protection solaire, etc.). Dans les régions où le climat est très chaud ou très froid, l'établissement peut également imposer des restrictions quant à la possibilité

	ⓘ	d'ouvrir les fenêtres. Pour satisfaire ce critère, au moins 75 % des fenêtres du site sont dotées d'une isolation thermique adaptée ou de solutions dont l'efficacité énergétique dépasse les normes réglementaires nationales/locales. Lorsqu'il n'est pas possible de remplacer complètement les fenêtres, il est recommandé d'installer des accessoires d'isolation thermique tels que des rideaux ou des films isolants pour les fenêtres non conformes. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, 75 % des fenêtres ont un double vitrage ou une efficacité énergétique supérieure et ce critère est impératif. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente un document de synthèse contenant : • une description de l'isolation thermique ou des caractéristiques d'efficacité énergétique de toutes les fenêtres (par exemple, le type de vitrage, le film réfléchissant, la protection solaire ou les accessoires d'isolation pour les fenêtres plus anciennes) ; et • une déclaration (de préférence d'un expert externe, par exemple un architecte/ingénieur/consultant) confirmant qu'au moins 75 % des fenêtres correspondent aux normes nationales/locales, ou que des mesures compensatoires adaptées sont en place. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur procède à des échantillonnages[76] dans au moins un hall d'entrée, un espace de restauration, un espace de conférence, un couloir, un espace réservé au personnel et dans les chambres, selon la méthodologie A décrite dans le glossaire, afin de confirmer les types de fenêtres installés (méthodologie B). **Complément d'informations FR :** Si votre établissement est classé, n'est jamais chauffé, ni climatisé, vous devez nous envoyer des éléments explicatifs. La situation particulière de votre établissement sera étudiée. Avoir du double ou triple vitrage vous permet de faire des économies d'énergie. En effet, une partie considérable des déperditions thermiques se font par les fenêtres. Si votre établissement est situé en Outre-Mer, d'autres équipements peuvent être plus adaptés. Nous vous demandons de consulter les solutions recensées dans ce document [lien vers le doc qui sera produit] et apporter les justificatifs de vos installations permettant de limiter les déperditions énergétiques.
4.9	*Un audit énergétique externe est réalisé au moins une fois tous les 6 ans. (C)*	***Pertinence*** *La réalisation régulière d'audits énergétiques externes permet de comprendre où et comment l'énergie est consommée dans l'établissement, ce qui permet de prendre des décisions éclairées en matière de mesures d'économie d'énergie.* ***Pour valider ce critère***

[76] Voir le glossaire p. 4.

	HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT ***Evo. Mineure***	*L'établissement réalise un audit énergétique externe au moins une fois tous les 6 ans. L'audit énergétique vise à réduire la quantité totale d'énergie consommée dans l'établissement et à augmenter le pourcentage de sources d'énergie renouvelable utilisées.* *L'audit énergétique est réalisé par un professionnel externe qualifié, tel qu'un consultant indépendant en énergie ou un conseiller professionnel des autorités locales ou nationales. Un certificat ou une déclaration énergétique ne suffit pas à satisfaire aux exigences de ce critère.* *L'audit énergétique identifie les espaces qui consomment le plus d'énergie dans l'établissement. Le rapport d'audit comprend également des conseils et un plan d'action avec des suggestions de mesures à mettre en place pour réduire la consommation d'énergie, les effets estimés, le coût financier et la période d'amortissement prévue pour ces interventions. Il est également fortement recommandé d'inclure dans l'audit une étude thermographique afin de détecter les différences de température à la surface des bâtiments et d'identifier les zones spécifiques où l'énergie est perdue (par exemple, à travers des murs, des fenêtres, des portes, des toits mal isolés, ou autour des systèmes de CVC).* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'audit, l'établissement présente le rapport de l'audit énergétique réalisé au cours des 6 dernières années.* *Dans certains cas, lorsque l'établissement est situé dans un autre bâtiment et qu'il n'a qu'une influence limitée sur l'infrastructure commune, l'audit peut se limiter à la consommation d'énergie et aux systèmes situés dans la zone opérationnelle de l'établissement.* ***Complément d'informations FR :*** *Un DPE (diagnostic de performance énergétique) de moins de 6 ans valide ce critère. Les entreprises consommant 2,75Gwh par an sur au moins trois ans ont l'obligation dès 2025 d'effectuer un audit énergétique tous les 4 ans. L'échéance de la réalisation du premier audit a été fixée au 11 octobre 2026. En cas de non-conformité, 2 à 4% du chiffre d'affaires peut être demandé.* *Cf Loi DDADUE du 30 avril 2025, directive 2023/1791 et article L233-1 du code de l'énergie.*
4.10	*Au moins une mesure d'isolation durable est mise en œuvre. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *L'amélioration de l'isolation thermique permet de réduire les pertes de chaleur et les gains de chaleur indésirables, ce qui améliore considérablement l'efficacité énergétique et le confort thermique du bâtiment. Une isolation efficace réduit la consommation d'énergie destinée au chauffage et à la climatisation, diminue les coûts d'exploitation et contribue à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement prend au moins une mesure d'isolation permettant d'améliorer la performance thermique du bâtiment. Il peut s'agir de :* *a) l'isolation des tuyaux d'eau chaude ou des conduits d'alimentation/d'évacuation ;* *b) l'isolation thermique d'au moins une zone telle que les combles, les murs, les sols ou les plafonds ; et/ou* *c) l'installation de réflecteurs de chaleur derrière les radiateurs.* *Avant de choisir ou d'installer un système d'isolation, l'établissement procède à une évaluation professionnelle ou suit les conseils documentés d'un expert (par exemple, dans le cadre d'un audit énergétique externe), afin de s'assurer que la ou les mesures les plus efficaces sont prises, en fonction*

		de la localisation et/ou des caractéristiques du site. *Seuls des matériaux d'isolation durables sont utilisés, tels que la laine de bois, le liège, le chanvre, la ouate de cellulose ou d'autres matériaux à faibles émissions, renouvelables ou recyclés dont le profil environnemental a été vérifié.* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'audit, l'établissement présente des preuves des travaux d'isolation et des matériaux utilisés. Sont acceptés comme documents des factures, des rapports d'installation, des caractéristiques des produits ou des photos. La preuve d'une évaluation ou d'une consultation professionnelle est également fournie.* ***Complément d'informations FR** :* Pour réaliser vos travaux d'isolation, il existe des aides en France. Pour vous renseigner vous pouvez consulter le site de l'ADEME ou encore les CEE (Certificats d'Economie d'Energie).
4.11	*Des compteurs divisionnaires sont installés à des endroits stratégiques pour contrôler la consommation d'énergie. (C)* *HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *La communication d'informations plus précises au moyen de compteurs divisionnaires concernant les différents niveaux de consommation énergétique dans l'établissement permet de définir de meilleures stratégies cibles pour réduire la consommation d'énergie.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement installe des compteurs divisionnaires pour l'électricité, le gaz, ou d'autres sources d'énergie locales (par exemple, le chauffage urbain), en particulier dans les espaces où la consommation d'énergie est élevée (par exemple, les cuisines, les piscines chauffées, les salles de sport et les spas, les entreprises gérées en externe, etc.).* *Sachant que certaines sources d'énergie, comme le gaz, peuvent ne pas être pertinentes ou couramment utilisées dans tous les pays, l'accent est mis sur les sources d'énergie locales applicables en fonction du contexte de l'établissement.* *Lorsque des compteurs supplémentaires sont installés, il est nécessaire que les données de consommation de chacun d'entre eux soient collectées et enregistrées. Si les relevés des différents compteurs peuvent être collectés plus fréquemment qu'une fois par mois, cela permet d'obtenir des informations plus détaillées sur la consommation.* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence de compteurs divisionnaires et la méthodologie mise en place pour contrôler la consommation.*

CVC, équipement et éclairage		
4.12	Des systèmes de contrôle sont en place pour la ventilation, le chauffage et la climatisation. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation sont parmi les plus gros consommateurs d'énergie dans les bâtiments destinés à l'accueil. Un contrôle efficace de ces systèmes permet de réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Un zonage intelligent et des mesures de contrôle réactives garantissent le confort sans gaspillage d'énergie inutile. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement dispose d'un système de contrôle de la ventilation, du chauffage et de la climatisation, afin d'améliorer l'efficacité énergétique. L'établissement peut utiliser un système centralisé ou décentralisé, partiellement ou totalement automatisé (un système de gestion des bâtiments) pour régler ou éteindre le système de ventilation, de chauffage et de climatisation afin d'économiser de l'énergie. Les mesures de contrôle peuvent comprendre, par exemple, une ventilation contrôlée en fonction de l'occupation ou du CO_2, une réduction des heures de fonctionnement ou un contrôle de la température du chauffage et de la climatisation. Lorsqu'un système partiellement informatisé est utilisé, les procédures de gestion du système sont démontrables. Lorsque le système de contrôle est manuel, l'établissement applique des procédures écrites décrivant la manière dont la ventilation, le chauffage et la climatisation sont réglés (par exemple, réglage des thermostats dans les chambres ou réglage des minuteries de ventilation dans les salles de conférence) pour le personnel concerné. Des mesures supplémentaires, telles que la fermeture des rideaux ou des stores pour réduire le gain ou la perte de chaleur, peuvent également être appliquées. Le cas échéant, l'établissement divise les locaux en zones distinctes (par exemple, chambres, salles de conférence, installations thermales) de sorte que le chauffage, la climatisation et la ventilation puissent être réglés indépendamment pour chaque zone. Le système de contrôle tient compte des changements saisonniers et des habitudes d'utilisation ou de non-utilisation dans les différentes parties de l'établissement (par exemple, les chambres, les salles de conférence, les espaces de restauration, les autres espaces publics, etc.), conformément aux seuils de température spécifiés dans le critère 4.2. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, lorsque des systèmes manuels sont utilisés, l'établissement présente les procédures écrites de contrôle de la ventilation, du chauffage et de la climatisation, communiquées au personnel concerné. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence d'un système de gestion des bâtiments automatisé ou manuel.
4.13	Les systèmes de ventilation, de chauffage et de	**Pertinence** Des systèmes de ventilation, de chauffage et de climatisation bien entretenus réduisent la consommation d'énergie, évitent les émissions inutiles et garantissent la qualité de l'air intérieur ainsi que le confort thermique. Les contrôles de routine prolongent également la durée de

	climatisation sont vérifiés au moins une fois par an et sont correctement entretenus. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	vie de l'équipement et permettent de détecter rapidement les inefficacités ou les fuites de réfrigérant. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement vérifie et entretient les systèmes de ventilation, de chauffage et de climatisation au moins une fois par an. Les contrôles sont de préférence effectués par un professionnel externe certifié. Toutefois, des contrôles internes peuvent être réalisés si l'établissement dispose d'un personnel qualifié et respecte les réglementations nationales. Les contrôles du système de ventilation comprennent au moins : • le remplacement du filtre ; • le nettoyage des conduits, des diffuseurs et des évents visibles ; • l'inspection et le nettoyage des échangeurs de chaleur, des systèmes d'alimentation et d'évacuation ; et • la vérification de l'étanchéité du filtre et de la bonne distribution du flux d'air, le cas échéant. Les contrôles des systèmes de chauffage et de climatisation (par exemple, chaudières, pompes à chaleur, systèmes urbains, groupes froids, climatiseurs) comprennent au moins : • l'inspection des composants clés (par exemple, la pression, les soupapes, les niveaux de liquide, les vibrations) ; et • le nettoyage ou le remplacement des filtres et le nettoyage des échangeurs de chaleur. Des contrôles manuels sont effectués même lorsque des alarmes ou des systèmes de surveillance automatisés sont installés. Tous les problèmes identifiés (par exemple, les fuites, les thermostats défectueux, les conduits obstrués) sont résolus dans les deux mois. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • un protocole d'entretien ou une procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[77] décrivant les systèmes, la fréquence des contrôles, le personnel responsable, ainsi que le calendrier des réparations ; et • les rapports ou listes de contrôle des 12 derniers mois (internes ou externes). **Complément d'informations FR :** Les tâches d'entretien courant (vérification visuelle, nettoyage des filtres, contrôle des niveaux, vérification des joints) peuvent être assurées en interne par un personnel qualifié. En revanche, les contrôles réglementaires doivent être effectués par un expert certifié. Les contrôles règlementaires sont : L'entretien annuel des chaudières de 4 à 400 kW ; Le contrôle des chaudières > 400 kW ; Le contrôle d'étanchéité des fluides frigorigènes ; Inspection clim/PAC > 70 kW ; Inspection clim 4 à 70 kW Cf articles R. 224-31 à R. 224-41 du Code de l'environnement et au II de l'article 16 de la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative à l'artisanat

[77] Voir le glossaire p. 4.

4.14	Au moins 80 % de toutes les ampoules de l'établissement sont des LED ou présentent des performances égales ou supérieures en matière d'efficacité énergétique, d'efficacité lumineuse et de durée de vie, et sont classées comme économes en énergie par les autorités nationales. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée** ⓘ	**Pourquoi** L'utilisation de technologies d'éclairage sobres en énergie permet de réduire considérablement la consommation d'électricité, les émissions de gaz à effet de serre et les coûts d'exploitation à long terme. Le passage aux LED ou à un éclairage à haute performance équivalent favorise la gestion durable de l'énergie et améliore l'efficacité globale du bâtiment. **Pour valider ce critère** L'établissement veille à ce qu'au moins 80 % de toutes les ampoules utilisées dans les chambres, les espaces publics (y compris les halls d'entrée, les restaurants, les espaces de conférence et les couloirs) et réservés au personnel, soient des ampoules LED classées comme économes par l'Ademe ou d'autres technologies d'éclairage qui égalent ou dépassent les LED en matière d'efficacité énergétique, d'efficacité lumineuse (rendement lumineux par watt) et de durée de vie. Lors de l'achat de nouvelles ampoules, il est recommandé que l'établissement choisisse celles qui ont la plus grande efficacité énergétique disponible sur le marché. Les technologies telles que les ampoules à incandescence, halogènes ou fluocompactes ne satisfont pas ce critère et doivent être éliminées progressivement. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** Au Danemark, aux Pays-Bas et au Portugal, au moins 90 % de toutes les ampoules de l'établissement sont des LED ou présentent des performances égales ou supérieures en matière d'efficacité énergétique, d'efficacité lumineuse et de durée de vie. En France, au moins 80 % de toutes les ampoules de l'établissement sont des LED ou présentent des performances égales ou supérieures en matière d'efficacité énergétique, d'efficacité lumineuse et de durée de vie et sont classées comme économes en énergie par les autorités nationales. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente des documents (par exemple une liste) indiquant une estimation du nombre d'ampoules installées, en précisant le type d'ampoule (par exemple LED, ampoule fluocompacte), ou des factures, afin de démontrer la conformité avec le seuil de 80 %. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur procède à des échantillonnages[78] dans au moins un hall d'entrée, un espace de restauration, un espace de conférence, un couloir, un espace réservé au personnel et dans les chambres, selon la méthodologie A décrite dans le glossaire, afin de confirmer les types d'ampoules installés (méthodologie B). **Complément d'informations FR :** En France, vous devez vous fier à l'étiquette énergie 2024 de l'ADEME pour les achats de 80% de vos ampoules. Celle-ci préconise les ampoules classées de A à C. Pour prendre en compte l'offre disponible sur le marché français, les ampoules classées D sont également acceptées.

[78] Voir le glossaire p. 4.

		Pour rappel, les ampoules halogènes sont interdites de commercialisation en Europe. Les halogènes à culot G9 et R7s sont les seules exceptions car il y'a très peu d'alternative à celles-ci. Règlement (UE) 2019/2020 de la Commission du 1er octobre 2019. La tolérance de 20 % d'ampoules autres que LED exclut donc les modèles d'halogènes qui ne sont plus autorisés en Europe.
4.15	L'éclairage extérieur est réduit au minimum et/ou des détecteurs de mouvement automatiques sont installés. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pourquoi** Pour réduire l'empreinte environnementale et les coûts opérationnels, l'établissement gère l'éclairage extérieur de manière à minimiser la consommation inutile d'énergie. Une conception responsable de l'éclairage permet de réduire la pollution lumineuse et son impact négatif sur la biodiversité locale, tout en préservant la fonctionnalité et la sécurité. **Pour valider ce critère** L'établissement a mis en place un système visant à réduire la consommation d'énergie de l'éclairage extérieur. Il réduit l'énergie de l'éclairage extérieur en éteignant les lumières à certaines heures de la nuit et/ou en installant des capteurs qui n'allument l'éclairage que lorsqu'ils détectent un mouvement. Les systèmes d'éclairage sont adaptés à la fonction et aux exigences de sécurité des différents espaces extérieurs, tout en limitant les utilisations superflues. L'établissement est encouragé à aligner ses stratégies d'éclairage sur les normes nationales et internationales de performance énergétique des bâtiments (par exemple, les politiques de l'efficacité énergétique de l'AIE pour les bâtiments) qui reconnaissent que les commandes numériques telles que les minuteries et l'éclairage intelligent peuvent réduire la consommation d'énergie jusqu'à 40 %. Une attention particulière est accordée à la conception d'éclairages respectueux de la biodiversité, notamment dans les zones écologiquement sensibles, où la pollution lumineuse est atténuée par : a) des luminaires à flux orienté pour diriger la lumière vers le bas ; b) l'utilisation d'un éclairage à faible intensité, avec une température de couleur chaude (< 3 000 K) ; c) la limitation des éclairages à proximité des habitats naturels ou des zones de nidification ; d) l'éclairage public équipé de capteurs ; et/ou e) d'autres méthodologies pertinentes. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en France, l'éclairage extérieur est éteint pendant la journée lorsque cela est sûr et autorisé par la loi. L'éclairage décoratif est éteint pendant les heures creuses de la nuit et l'éclairage des allées est régulé par des capteurs ou des minuteries, conformément aux exigences de sécurité. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur vérifie les solutions d'éclairage adoptées, y compris les types de systèmes de contrôle et leur emplacement dans les zones extérieures. Il est vérifié que les mesures signalées pour réduire l'éclairage extérieur sont adaptées. **Complément d'informations FR :** Les éclairages concernés par ce critère sont les façades, les éclairages des parkings, les cheminements, les enseignes lumineuses et autres éclairages décoratifs. Nous entendons par "éclairages décoratifs" : guirlandes lumineuses, appliques murales, bandes led, etc.

		L'éclairage extérieur doit être éteint à minima pendant les heures creuses. Les heures creuses correspondent aux horaires de fermeture de la réception, aux heures durant lesquelles aucune activité ne perdure, c'est à dire : aucune animation n'a lieu au sein de l'établissement et aucune arrivée autonome n'est attendue. Si après passage d'un organisme de sécurité, vous avez une contre-indication à éteindre tout ou partie de vos éclairages extérieurs, ces préconisation écrites seront à verser au dossier pour prise en compte par Clef Verte. La mairie, les commissions de sécurité communales ou départementales, les commissariats de police, ou un bureau expert sont des exemples d'organismes qui peuvent vous orienter. Pour répondre aux exigences légales et limiter la pollution lumineuse, nous vous recommandons d'orienter vos éclairages vers le bas. Légalement : Les enseignes et publicités lumineuses doivent être éteintes entre 1h et 6h. Les enseignes peuvent être allumées si l'activité de l'établissement perdure. En milieu urbain nous vous encourageons à les éteindre tout de même. Les luminaires des parkings et des allées doivent être éteints si l'activité cesse. Si elle perdure, l'intensité lumineuse doit être réduite et les détecteurs sont fortement conseillés. Cf article R581 et suivant du code de l'environnement
4.16	Les appareils électroniques récemment achetés et installés dans l'établissement sont classés comme étant économes en énergie selon un système d'étiquetage énergétique national ou régional reconnu. (I/C) HAHRTAJ, CVV, PH (I) CC, MCIPT, R (C) **Evo. Mineure** ⓘ	**Pourquoi** Les appareils électroniques tels que les téléviseurs, les bouilloires, les climatiseurs et les ventilateurs sont largement utilisés et peuvent contribuer de manière significative à augmenter la consommation d'énergie. Le choix de modèles à faible consommation énergétique réduit l'empreinte environnementale et les coûts d'exploitation des établissements. **Pour valider ce critère** Lorsque l'établissement a acheté des appareils électroniques au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), ces appareils sont considérés comme efficaces sur le plan énergétique conformément à un système d'étiquetage énergétique national ou régional reconnu (par exemple, l'étiquetage énergétique de l'UE, etc.). Lorsqu'il n'existe pas de label ou de cote énergétique pour un type d'appareil donné, l'établissement choisit l'une des options les plus économes en énergie disponibles sur le marché local, en réalisant une comparaison d'au moins trois modèles comparables. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** Aux Pays-Bas, ce critère est impératif pour toutes les catégories. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente : • une liste ou les factures des appareils électroniques achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), comprenant la date d'achat, la marque/le modèle, l'emplacement (par exemple, le numéro de la chambre ou le bâtiment) ; et • des fiches techniques ou étiquettes énergétiques indiquant la consommation d'énergie quotidienne en kWh/jour, ou la classification dans un système national reconnu d'étiquetage énergétique.

		Dans certains cas, lorsqu'aucune étiquette énergétique n'est disponible, l'établissement présente une brève étude de marché portant sur un minimum de trois produits comparables, montrant que le modèle sélectionné a une consommation d'énergie inférieure ou égale à celle d'autres produits comparables disponibles au moment de l'achat. **Compléments d'informations FR :** En France vous devez vous fier à l'étiquette énergie ADEME 2024 pour vos achats. Pour les appareils ne figurant pas sur l'étiquette ADEME, vous devez choisir l'option la plus écoresponsable après comparaison d'au moins 3 modèles comparables. Les labels suivants peuvent aussi vous orienter dans vos choix : TCO Certified, EPEAT gold ou silver, Energy Star, label NF électricité performance. Pour rappel, les appareils professionnels ne sont pas soumis à l'étiquette énergie
4.17	Les minibars récemment achetés ont une consommation énergétique qui n'excède pas 0,3 kWh/jour ou sont considérés comme économes en énergie selon un système d'étiquetage énergétique national ou régional reconnu. (I) HAHRTAJ **Evo. Mineure** ⓘ	**Pourquoi** Ce critère vise à réduire l'empreinte écologique et les coûts d'exploitation en minimisant la consommation d'énergie inutile des appareils présents dans les chambres. Les minibars et mini-réfrigérateurs consomment de l'énergie en permanence. Limiter leur utilisation ou choisir des modèles économes en énergie permet de réduire considérablement la demande globale d'électricité et les émissions générées. **Pour valider ce critère** L'établissement évite de préférence l'utilisation de minibars ou de mini-réfrigérateurs dans les chambres. Si l'établissement a installé des minibars ou des mini-réfrigérateurs dans les chambres au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), ces appareils ont une consommation d'énergie quotidienne maximale de 0,3 kWh/jour, d'après les caractéristiques techniques fournies par le fabricant ou le fournisseur, ou sont classés comme étant économes en énergie selon un système de label énergétique national ou régional reconnu (par exemple, le label énergétique de l'UE, Energy Star, la classification ADEME, etc.). Il est fortement recommandé que les nouveaux appareils utilisent des réfrigérants naturels (par exemple R600a, R290) ou des réfrigérants dont le pouvoir de réchauffement global (PRG) est inférieur à 100. Dans les pays où ces systèmes d'étiquetage ne sont pas applicables ou lorsque les produits ne portent pas d'étiquette, l'établissement présente une documentation technique indiquant la consommation énergétique du produit en kWh/jour et prouve que l'appareil sélectionné représente l'une des options les plus économes en énergie disponibles sur le marché local, en s'appuyant sur une étude d'au moins trois modèles comparables. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, aux Pays-Bas, en Norvège et en Suède, les minibars récemment achetés ont une consommation énergétique qui n'excède pas 0,3 kWh/jour ou sont considérés comme économes en énergie selon un système d'étiquetage énergétique national ou régional reconnu. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente :

		• une liste des minibars achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), comprenant la date d'achat, la marque/le modèle, l'emplacement (par exemple, le numéro de la chambre ou le bâtiment) ; et • des fiches techniques ou étiquettes énergétiques indiquant la consommation d'énergie quotidienne en kWh/jour, ou la classification dans un système national reconnu d'étiquetage énergétique. Dans certains cas, lorsqu'aucune étiquette énergétique n'est disponible, l'établissement présente une brève étude de marché portant sur au moins trois produits comparables, montrant que le modèle sélectionné a une consommation d'énergie inférieure ou égale à celle d'autres produits comparables disponibles au moment de l'achat. Lors de l'inspection visuelle, si l'auditeur a observé des incohérences ou soupçonne des irrégularités lors de l'examen des documents, il procède à des échantillonnages[79] dans les chambres en suivant la méthodologie A[80] décrite dans le glossaire afin de vérifier le modèle installé dans les chambres. **Complément d'informations FR :** En France, vous devez vous fier à l'étiquette énergie ADEME 2024 pour choisir vos minibars. Certains labels reconnus peuvent aussi vous orienter dans vos choix : TCO Certified, EPEAT gold ou silver, Energy Star, label NF électricité performance. Les mini-bars professionnels ne sont pas soumis à l'étiquette énergétique et sont conçus pour être le moins énergivore possible. Attention, les mini bars détenteurs de labels ou professionnels, doivent aussi respecter l'exigence du critère, soit ne pas excéder une consommation de 0,3 kWh/jour.
4.18	Les équipements frigorifiques et thermiques sont régulièrement entretenus conformément à la législation nationale et aux recommandations du fabricant. (I) HAHRTAJ, CVV, PH,	**Pertinence** Les réfrigérateurs, les unités de stockage de froid/congélation, les fours ainsi que les armoires chauffantes fonctionnent en permanence et représentent des coûts énergétiques importants dans les établissements hôteliers. Un entretien régulier (notamment le contrôle des joints et le dégivrage) garantit des performances optimales, contribue à la sécurité alimentaire et réduit l'impact sur l'environnement. Des procédures adéquates, conformes à la législation nationale et aux recommandations des fabricants, sont essentielles pour garantir la sécurité, la conformité et la durabilité des appareils. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement procède à un entretien régulier de tous les réfrigérateurs, chambres froides, congélateurs, armoires chauffantes et fours au moins une fois par an (plus souvent de préférence). Dans le cadre de l'entretien régulier, l'établissement s'assure que : les équipements ont des joints de porte intacts qui ferment correctement et ne présentent aucun signe de dommage ou de déformation, qu'il n'y a pas d'excès de glace dans les dispositifs de congélation et que les joints de porte sont réparés ou remplacés immédiatement lorsqu'ils sont défectueux.

[79] Voir le glossaire p. 4.
[80] Voir le glossaire p. 4.

	CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	Les procédures d'entretien sont conformes aux réglementations nationales en matière de sécurité alimentaire, de performance énergétique et de sécurité sur le lieu de travail. Elles suivent également les recommandations du fabricant en matière d'entretien et de maintenance pour chaque type d'appareil. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves de la mise en œuvre de ces mesures, par exemple, grâce à des registres d'entretien ou des listes de contrôle indiquant les inspections des joints et les actions de dégivrage effectuées au cours de l'année écoulée, ainsi que des factures ou des rapports d'entretien pour toute réparation ou tout remplacement effectué. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[81] dans au moins une cuisine selon la méthodologie A décrite dans le glossaire. Cela permet de vérifier que les joints de porte sont intacts sur un échantillon d'au moins deux appareils (une unité de refroidissement et une unité de chauffage le cas échéant) et l'absence d'excès de glace dans au moins un dispositif de congélation, ou de vérifier l'existence d'un système de dégivrage automatique (méthodologie B). **Complément d'informations FR** : Certains contrôles peuvent être réalisés en interne par une personne qualifiée : - joints des congélateurs et réfrigérateurs, - dégivrage annuel des éléments de froid (espace de cuisine et locatifs), - joints des fours, - surfaces d'échange de chaleur des appareils produisant de la chaleur ou du froid. Cependant, l'entretien des chambres froides et filtres à graisses doit impérativement être fait par un professionnel externe certifié.
4.19	Les équipements de réfrigération, de ventilation, de chauffage et de climatisation récemment achetés fonctionnent avec des réfrigérants exempts de HCFC ou de CFC. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pertinence** L'élimination progressive des réfrigérants qui appauvrissent la couche d'ozone et réchauffent fortement la planète, tels que les HCFC et les CFC, réduit les émissions de gaz à effet de serre et favorise le respect des protocoles environnementaux internationaux. Choisir des équipements fonctionnant avec des réfrigérants sûrs et à faible impact peut contribuer à réduire les risques environnementaux associés aux systèmes de réfrigération. **Attentes en matière de mise en œuvre** Aucun des équipements de réfrigération, de ventilation, de chauffage et de climatisation (par exemple, les groupes froids, pompes à chaleur, systèmes split, réfrigérateurs/congélateurs commerciaux) achetés par l'établissement au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) ne contient de composés HCFC (hydrochlorofluorocarbures), y compris des réfrigérants de transition tels que le R-22 et le R-123, car ceux-ci sont des gaz à effet de serre et contribuent à l'appauvrissement de la couche d'ozone. Lorsque des équipements d'occasion sont achetés, ils ne contiennent pas de réfrigérants CFC.

[81] Voir le glossaire p. 4.

	Evo. Mineure	Tous les équipements sont conformes aux législations nationale et locale relatives à l'élimination progressive des réfrigérants et à la sécurité environnementale. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents (par exemple, des fiches techniques, des registres d'achat, des caractéristiques de systèmes) confirmant que tous les équipements de réfrigération, de chauffage, de climatisation et de ventilation achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) sont conformes aux exigences susmentionnées. **Complément d'informations FR :** En 2015, l'interdiction totale des CFC et HCFC est actée. Cf le règlement européen F-Gas**.** Les HFC, qui avaient pris le relais, sont interdits progressivement. Depuis l'entrée en vigueur du règlement européen F-Gaz III (2024/573), le 11 mars 2024, les exigences se renforcent : réduction progressive des quantités de HFC mises sur le marché, nouvelles interdictions pour certains équipements, règles de maintenance plus strictes et obligations de contrôle d'étanchéité. A partir de 2024, seuls les fluides ayant un Potentiel de Réchauffement Planétaire (PRP) inférieur à 2 500 sont autorisés ; cette limite descend à 1 500 PRP en 2025, puis à 150 PRP en 2030. Il est donc conseillé de bien faire attention à la fiche technique lors de l'achat et d'anticiper les interdictions futures. Pour valider le critère en 2027, nous vous demandons de justifier la provenance de votre achat. Si l'équipement a été acheté sur le marché européen, un justificatif de la provenance de celui-ci suffit pour valider le critère. Si l'équipement a été acheté en dehors du marché européen alors vous devez justifier du bon respect du règlement européen F-Gas en fournissant la fiche technique mentionnant les réfrigérants présents dans l'équipement.
4.20	Un contrôle d'étanchéité annuel est effectué pour les systèmes contenant des réfrigérants et les recharges de réfrigérant de la dernière année civile complète sont consignées. (I) HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT **Evo. Majeure**	**Pertinence** Les réfrigérants contiennent de puissants gaz à effet de serre qui contribuent au réchauffement climatique s'ils sont rejetés dans l'atmosphère. Le suivi des recharges permet d'identifier les fuites, de respecter la législation et de calculer avec précision l'impact sur le climat. Il s'agit d'une étape clé dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre et la transition vers des solutions à faible impact. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement effectue un contrôle annuel de l'étanchéité de tous les systèmes contenant des réfrigérants et documente toutes les recharges de réfrigérant au cours de la dernière année civile complète. Pour chaque recharge de réfrigérant, l'établissement enregistre au minimum : • le type de réfrigérant utilisé (par exemple R404A, R134a, R600a, R290) ; et • la quantité de réfrigérant rechargée, exprimée en kilogrammes (kg) ou en CO2e. Cette documentation est signée par un technicien certifié ou un membre du personnel interne habilité, conformément aux réglementations nationales régissant la manipulation des gaz fluorés et les interventions sur les circuits de réfrigération. Toute recharge de réfrigérant est également enregistrée comme une fuite et prise en compte dans la comptabilité carbone ou le calcul d'impact climatique de l'établissement (voir le critère 4.27).

		Si aucune recharge de réfrigérant n'a eu lieu au cours de l'année civile précédente, l'établissement fournit une déclaration écrite rédigée par un technicien certifié ou un expert interne habilité indiquant qu'aucune fuite n'a été détectée et qu'aucune recharge n'a été nécessaire. Les systèmes dont la charge de réfrigérant est inférieure à cinq tonnes équivalent CO_2 et les systèmes hermétiques dont la charge est inférieure à 10 tCO_2e ne sont pas concernés par les exigences en matière de contrôle d'étanchéité. Un entretien préventif est toutefois fortement recommandé. Le cas échéant, l'établissement est fortement encouragé à privilégier des équipements fonctionnant avec des réfrigérants naturels tels que le R600a (isobutane), le R290 (propane) ou d'autres réfrigérants dont le PRP est inférieur à 100. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des registres ou des rapports sur les réfrigérants indiquant le type et la quantité de réfrigérants rechargés au cours de l'année précédente. Dans certains cas, lorsqu'il n'y a pas eu de recharge, l'établissement présente une preuve officielle confirmant l'inspection et la conformité des appareils. **Complément d'informations FR :** Vous avez comme obligation de faire des contrôles d'étanchéité périodiques des installations contenant des fluides frigorigènes, de détecter et réparer les fuites, et de tenir une traçabilité des interventions (fiches d'intervention type CERFA 15497). Pour l'entretien et la manipulation des appareils utilisant des gaz frigorigènes, les intervenants doivent être titulaire d'une attestation de capacité obtenu via des formations et/ou des certifications. Cf Règlement (UE) 2024/573, F-Gaz Regulation.
4.21	*Un système de récupération de chaleur ou de froid est installé. (C)* *HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT, PH* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les systèmes de récupération de chaleur ou de froid permettent aux établissements de récupérer et de réutiliser la chaleur excédentaire ou de conserver le froid généré par les équipements consommateurs d'énergie, ce qui permet de réaliser d'importantes économies d'énergie et de réduire l'impact sur l'environnement.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement installe un système de récupération de chaleur ou de froid. Le système de récupération, généralement un échangeur de chaleur, capte le surplus de chaleur ou de froid des principaux systèmes consommateurs d'énergie tels que la ventilation, les équipements de réfrigération ou les piscines. L'énergie récupérée est réutilisée pour au moins l'un des objectifs suivants :* *a) le préchauffage de l'air de ventilation entrant lorsque les températures sont très basses ;* *b) le pré-refroidissement de l'air de ventilation entrant lorsque les températures sont très élevées ;* *c) le chauffage de l'eau chaude sanitaire ; et/ou* *d) le chauffage des locaux dans des espaces tels que les parkings couverts.* ***Preuve d'audit***

		Lors de l'audit, l'établissement présente les caractéristiques techniques ou une carte de fonctionnement du système indiquant la présence d'un système de récupération de chaleur ou de froid.
4.22	*La ventilation, le chauffage et/ou la climatisation sont contrôlés à la demande. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les systèmes à la demande garantissent que le chauffage, la climatisation et la ventilation ne sont fournis qu'au moment et à l'endroit où ils sont nécessaires, ce qui réduit considérablement l'impact sur l'environnement ainsi que les coûts d'exploitation. Ceci est particulièrement important dans le secteur de l'hôtellerie, où les niveaux d'occupation des chambres et les modes d'utilisation fluctuent fréquemment.* ***Pour valider ce critère*** *Les systèmes de ventilation, de chauffage et/ou de climatisation sont automatiquement réglés par des capteurs en fonction de la demande actuelle afin d'optimiser la consommation d'énergie.* *Pour la ventilation à la demande, le contrôle peut s'appuyer sur :* *a) l'augmentation du débit d'air lorsque les niveaux de dioxyde de carbone (co_2) dépassent 1 200 ppm ;* *b) le réglage de la ventilation sur la base d'une humidité relative supérieure à 70 % ; et/ou* *c) la présence d'occupants dans les pièces (par exemple, des capteurs de mouvement).* *Pour le chauffage ou la climatisation à la demande, le contrôle s'appuie sur le maintien des températures à +/- 3 °C de la température standard pour la zone climatique et la saison concernées.* *Le contrôle uniquement basé sur le temps (par exemple, des horaires fixes de marche et d'arrêt) n'est pas accepté, car ce type de contrôle fonctionne à partir d'hypothèses prédictives et fixes, alors que les systèmes DCV réagissent à l'occupation effective, en temps réel et à la qualité de l'air, ce qui permet d'obtenir un contrôle plus précis, de plus grandes économies d'énergie et de meilleurs résultats en termes de confort.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente les rapports du système ou des données équivalentes (par exemple, des captures d'écran du système de gestion des bâtiments) montrant le fonctionnement du système dans différentes conditions de charge (occupation élevée et faible) au cours des 12 derniers mois.* ***Complément d'informations FR :*** *Le gouvernement français demande une température à 26°C au plus froid et 19°C au plus chaud dans les espaces communs c'est à dire restaurants, salles de reunion, réception, etc. Cf Article R241-26 et 241-30 du code de l'énergie* *Les variations de températures en fonction de la demande doivent donc prendre en compte ces seuils. Les chambres et locatifs étant considérés comme des espaces privés, c'est la recommandation Clef Verte de 22°C au plus chaud et au plus froid qui s'applique.*
4.23	*Les systèmes de chauffage, de climatisation et de*	***Pertinence*** *Une quantité importante d'énergie provenant des systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation (CVC) est gaspillée s'ils sont utilisés alors*

	ventilation s'arrêtent automatiquement dans toutes les pièces lorsque les fenêtres et/ou les portes sont ouvertes. (C) *HAHRTAJ, CC, R* ***Evo. Mineure***	*que les fenêtres et les portes sont ouvertes, car le système doit alors utiliser de l'énergie supplémentaire pour ajuster la température au niveau défini.* ***Pour valider ce critère*** *Les systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation des chambres et des salles de réunion (ainsi que de la salle à manger principale pour la catégorie Restaurant (R)) sont équipés d'une fonction d'arrêt automatique en cas d'ouverture des fenêtres et/ou des portes.* *Le critère ne s'applique pas aux pièces dont les fenêtres et/ou les portes sont fermées en permanence et ne peuvent être ouvertes.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents (par exemple, des caractéristiques techniques, des aperçus des systèmes de capteurs, une liste de conformité des espaces) montrant que toutes les chambres et salles de réunion, ou la salle à manger pour la catégorie Restaurant (R), ont des systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation qui s'arrêtent automatiquement lorsque les fenêtres et/ou les portes sont ouvertes.* *Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages[82] dans au moins une salle de réunion ainsi que dans les chambres selon la méthodologie A décrite dans le glossaire, ainsi que dans la salle à manger principale du restaurant (R) pour vérifier que le système dans chacune des zones citées s'éteint bien lorsque les fenêtres/portes sont ouvertes (méthode B).*
4.24	Tous les luminaires des espaces publics et des espaces réservés au personnel sont équipés de détecteurs de mouvement, de minuteries, ou d'un dispositif de réduction de l'intensité lumineuse lorsque les espaces sont inoccupés. (I/C) HAHRTAJ, CVV, R (I) *PH, CC, MCIPT (C)* **Evo. Mineure**	**Pourquoi** Ce critère permet de réduire la consommation d'électricité superflue en veillant à ce que l'éclairage des espaces publics et réservés au personnel ne fonctionne que lorsqu'ils sont occupés. En limitant l'utilisation de l'éclairage aux besoins réels, il réduit les émissions de gaz à effet de serre associées et permet une gestion plus efficace de l'énergie. **Pour valider ce critère** L'établissement utilise des systèmes de contrôle automatisés de l'éclairage dans les espaces publics et ceux réservés au personnel (hall d'entrée, couloirs, toilettes, salles réservées au personnel, cuisines, réserves, espaces de stockage, etc.), lorsque cela est sûr et autorisé par la loi. Ainsi, lorsqu'il n'y a personne, les lumières sont éteintes ou leur intensité est diminuée. Tous les luminaires[83] (considérés individuellement et non par zone) présents dans les espaces publics et réservés au personnel de l'établissement sont équipés de détecteurs de mouvement, de minuteries ou de dispositifs automatiques d'atténuation ou de réduction de l'intensité lumineuse. Cela peut être réalisé grâce à des capteurs infrarouges passifs (PIR), des capteurs à ultrasons, des capteurs à double technologie, des systèmes de contrôle intelligents ou des minuteries programmées. Une autre solution consiste à diminuer l'intensité de l'éclairage dans les espaces publics ou à réduire l'intensité de l'éclairage lorsque personne ne s'y trouve. L'établissement est encouragé à étendre progressivement les systèmes d'éclairage à détection de mouvement ou les systèmes de contrôle intelligents à d'autres espaces dépassant le champ d'application de ce critère. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, ce critère est impératif pour les HAHRTAJ, CVV et R dans les couloirs, les escaliers et les

[82] Voir le glossaire p. 4.
[83] Voir le glossaire p. 4.

	ⓘ	toilettes publiques, chaque fois que cela est sûr, autorisé par la loi, techniquement et financièrement possible. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente des documents listant : • le type de système de contrôle installé (détecteur de mouvement, minuterie, variation de l'intensité lumineuse ou allumage permanent) ; et • la technologie de contrôle utilisée (par exemple, PIR, ultrasons, minuterie, système intelligent). Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur procède à des échantillonnages[84] dans au moins un espace public et un espace réservé au personnel, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR :** En France, les espaces publics impérativement concernés par la régulation de l'éclairage sont : les couloirs et escaliers menant aux chambres ainsi que les toilettes ouvertes à la clientèle. Ce critère ne s'applique jamais aux éclairages de sécurité comme les BAES (Bloc Autonome d'Eclairage de Sécurité) et l'éclairage minimal pour les IGH (Immeubles de Grande Hauteur). Si après passage d'un organisme expert vous avez une contre-indication à installer des systèmes de régulation de l'éclairage dans votre établissement, ces préconisations écrites seront à verser au dossier pour prise en compte par Clef Verte. Les SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours), les commissions de sécurité communales ou départementales, les bureaux experts sont des exemples d'organismes qui peuvent vous orienter. En cas d'impossibilité technique et/ou financière, vous pouvez aussi demander une évaluation particulière de ce critère par la Clef Verte. Ces cas sont clairement délimités dans le document disponible dans la boîte à outils. Pour rappel, la loi n'interdit pas l'installation des détecteurs de présence dans les dégagements des ERP qui possèdent un éclairage de sécurité sur un circuit distinct. Cf Arrêté du 25 juin 1980 modifié par l'arrêté du 17 mai 2024, article EC 7 à EC 15. Pour les IGH, l'éclairage minimal ne peut pas être mis sous détecteur, seul l'éclairage normal (de fonctionnement) peut être sous régulation. Cf Arrêté du 30 décembre 2011
4.25	*Il n'y a aucun minibar ni mini-réfrigérateur dans les chambres. (C)* *HAHRTAJ*	***Pourquoi*** *Les minibars et les mini-réfrigérateurs installés dans les chambres contribuent à la consommation totale d'énergie de l'établissement. La réduction ou l'élimination de ces appareils permet de diminuer la consommation d'électricité et les émissions associées, tandis que d'autres options centralisées (par exemple à la réception, au restaurant ou dans les cafés) peuvent répondre aux besoins des clients de manière plus efficace.* ***Pour valider ce critère***

[84] Voir le glossaire p. 4.

	Evo. Modérée ⓘ	*L'établissement exclut la présence de minibars ou de mini-réfrigérateurs dans les chambres et propose à la place des collations et des boissons que les clients peuvent acheter à des distributeurs automatiques centralisés, à la réception ou au restaurant/café.* ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Belgique, au Danemark, en Finlande, en France, aux Pays-Bas et au Portugal, il n'y a aucun minibar ou mini-réfrigérateur dans les chambres. ***Preuves d'audit*** *Lors de l'audit, l'établissement présente une vue d'ensemble des chambres, y compris les numéros de chambres et l'étage ou le bâtiment correspondant, démontrant qu'il n'y a pas de minibar ou de mini-réfrigérateur dans 100% des chambres.* *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur effectue des échantillonnages[85] dans les chambres selon la méthodologie A décrite dans le glossaire, afin de confirmer l'absence de minibars.*
4.26	*L'établissement offre un accès pour recharger les véhicules électriques. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pourquoi*** *L'accès à une infrastructure de recharge de véhicule électrique (VE) favorise la mobilité durable, réduit les émissions liées au transport et répond aux attentes croissantes des clients en matière d'options de voyage respectueuses de l'environnement.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement offre un accès pour recharger les VE. Les stations de recharge sont situées dans l'enceinte de l'établissement ou, lorsqu'il dispose de moins de dix places de stationnement privées, elles peuvent être situées à moins de 200 mètres de l'établissement, à condition qu'elles soient accessibles aux clients. Les établissements disposant de dix places de stationnement ou plus ont au moins une station de recharge accessible aux VE dans l'enceinte de l'établissement.* *L'établissement veille à ce que l'infrastructure de recharge soit conforme à la législation nationale en vigueur et à ce qu'elle puisse être utilisée à la fois par les clients de l'établissement et par le personnel (voir le critère 6.9). Il convient de veiller à ce que les chargeurs* soient *compatibles* avec *plusieurs marques de véhicules.* ***Preuves d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur confirme la présence des stations de recharge pour VE.* ***Complément d'informations FR :*** *La transition vers des mobilités durables s'intensifie. Depuis 2025, dans le cadre de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), les bâtiments non résidentiels, notamment les ERP neufs ou faisant l'objet d'une rénovation importante (dont le coût représente au moins 25 % de la valeur du bâtiment), doivent être pré-équipés pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques.* *Ainsi, au moins 20 % des emplacements de stationnement doivent être pré-équipés (câblage, conduits, réservations de puissance). Cette obligation*

[85] Voir le glossaire p. 3.

		juridique est détaillé aux articles L113-11 à L113-17 du Code de la construction et de l'habitation.
Gaz à effet de serre		
4.27	L'établissement calcule ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de Scopes 1 et 2, à l'aide d'un système de mesure du carbone conforme au protocole GHG reconnu au niveau international. (I/C) HAHRTAJ, CVV, CC, MCIPT (I) PH, R (C) **Evo. Majeure**	**Pertinence** Ce critère soutient l'action en faveur du climat en aidant l'établissement à identifier, calculer et surveiller ses émissions de gaz à effet de serre (GES). L'estimation de l'empreinte carbone annuelle permet à l'établissement de suivre les fluctuations dans le temps et de s'efforcer de réduire ses émissions. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement identifie ses sources d'émissions de GES et utilise sa consommation annuelle d'énergie mesurée ainsi que ses autres sources d'émissions de GES pour estimer son empreinte carbone annuelle totale pour les Scopes 1 et 2. L'empreinte carbone est calculée à l'aide d'un outil de mesure du carbone conforme au protocole GHG. L'établissement calcule à la fois les émissions pour la dernière année de déclaration complète et pour l'année de déclaration précédente. Les nouveaux candidats calculent les émissions pour la dernière année complète de déclaration. Au minimum, les informations suivantes sont communiquées chaque année : • la méthode de calcul utilisée ; • les émissions totales (valeur décimale annuelle) ; • les émissions de Scope 1 (valeur décimale annuelle) ; et • les émissions de Scope 2 (valeur décimale annuelle). Lorsqu'ils sont disponibles, les facteurs d'émission (FE) propres au producteur et vérifiés par des entités tierces, sont utilisés pour le calcul. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente le calcul complet de son empreinte carbone pour la dernière année de déclaration complète et l'année précédente, notamment les résultats, toutes les données d'entrée et la méthode ou l'outil de calcul utilisé(e). Il convient notamment de fournir des relevés de consommation, des factures de services publics, des facteurs d'émission et des méthodes d'estimation, afin de permettre à l'auditeur ou à l'auditrice de vérifier l'exactitude des données et la qualité des calculs. Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement soumet le calcul de la dernière année complète de déclaration. **Complément d'informations FR :** Plusieurs modules sont accessibles pour faire ce calcul. Il vous faudra en choisir un prenant en compte au moins les deux premiers périmètres

		définis par le GHG Protocol. Voici ceux que nous recommandons : • Outil HCMI de la Sustainable Tourism Alliance, disponible en anglais sur leur site ou bien sur l'interface BeCause ; • Fondation GoodPlanet ; • Clorofil
4.28	*L'établissement calcule et déclare ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de Scope 3 à l'aide d'un système de mesure du carbone conforme au protocole GHG reconnu au niveau international. (C)* *HAHRTAJ, CVV, CC, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Afin de garantir une responsabilité climatique totale et d'identifier les émissions indirectes tout au long de la chaîne de valeur, l'établissement évalue et déclare ses émissions de GES significatives de Scope 3.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement évalue et déclare ses émissions significatives de GES de Scope 3 conformément au GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3).* *L'évaluation de Scope 3 :* • *identifie et comprend toutes les catégories pertinentes définies par le protocole GHG (par exemple, les biens et services achetés, les déplacements des employés, les déchets générés, l'utilisation des produits vendus, etc.) ;* • *est basée sur l'évaluation de l'importance relative des catégories significatives pour les activités de l'établissement ;* • *comprend une description de la méthodologie utilisée (par exemple, basée sur les dépenses ou sur l'activité, propre au fournisseur) ; et* • *s'appuie sur le guide technique de calcul des émissions de Scope 3 du protocole GHG comme référence pour les facteurs d'émission et les méthodes d'estimation.* *L'établissement est fortement encouragé à :* • *fixer des objectifs de réduction pour les émissions significatives de Scope 3 (voir critère 1.2) ;* • *inciter les fournisseurs et les partenaires à améliorer leur transparence et leurs performances en matière d'émissions ; et* • *intégrer les données relatives au Scope 3 dans les plans d'action et les rapports sur le climat.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente le calcul complet de l'empreinte carbone pour la dernière année de déclaration complète et le cas échéant, pour l'année précédente. Il présente notamment les résultats, toutes les données d'entrée et la méthode ou l'outil de calcul utilisé. Il convient notamment de fournir les relevés de consommation, les factures pertinentes ainsi que les méthodes d'estimation, afin de permettre à l'auditeur ou à l'auditrice de vérifier l'exactitude des données et la qualité des calculs.* ***Complément d'informations FR** :* *Plusieurs modules sont accessibles pour faire ce calcul. Il vous faudra en choisir un prenant en compte le troisieme périmètre défini par le GHG Protocol. Voici ceux que nous recommandons :* • Outil HCMI de la Sustainable Tourism Alliance, disponible en anglais sur leur site ou bien sur l'interface BeCause ; • Fondation GoodPlanet ; • Clorofil

4.29	*L'établissement fixe et révise annuellement un objectif concret de réduction de son empreinte carbone et identifie les actions à mettre en œuvre pour y parvenir. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Ce critère encourage l'établissement à prendre des mesures proactives pour réduire son impact sur le climat en fixant des objectifs clairs et mesurables de réduction des émissions de carbone sur la base de son empreinte calculée. Un examen régulier et une planification stratégique favorisent la responsabilisation et l'amélioration continue.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement s'appuie sur son empreinte carbone calculée pour formuler un objectif visant à réduire ses émissions de carbone d'un certain pourcentage. Le site précise l'année de référence et l'année cible avec les valeurs associées, le(s) Scope(s) des émissions concernées et l'unité cible. L'objectif est mis à jour et revu chaque année et devrait privilégier les réductions internes des émissions de Scopes 1 et 2 avant d'envisager des mesures portant sur les émissions de Scope 3.* *L'établissement identifie également les actions nécessaires pour atteindre l'objectif, par exemple, la réduction de la consommation d'énergie, le renforcement des mesures d'efficacité et/ou l'installation de systèmes d'énergie renouvelable sur place. Les actions ou documents à l'échelle de la chaîne peuvent être acceptés comme preuves si l'établissement démontre que les actions sont mises en œuvre sur la propriété et qu'elles sont adaptées à son contexte structurel, géographique et culturel.* *Les absorptions ou les émissions évitées ne sont pas comptabilisées comme des réductions brutes de gaz à effet de serre.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente l'objectif annuel de réduction des émissions de carbone, les méthodologies adoptées, ainsi que les actions définies pour l'atteindre. Cela peut être inclus dans le plan d'action annuel (voir critère 1.3).*

5. DÉCHETS

Gestion et réduction des déchets

Gestion des déchets

N.	Critère	Notes explicatives

5.1	L'établissement sépare les déchets conformément à la législation nationale et, dans tous les cas, en six catégories recyclables minimum. Le personnel reçoit des instructions claires sur le traitement des déchets. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT ⓘ **Evo. Mineure**	**Pertinence** Un tri efficace des déchets favorise le recyclage, la réutilisation et la gestion responsable des matériaux, réduisant ainsi l'empreinte environnementale du traitement des déchets. Le tri des déchets soutient également les principes de l'économie circulaire et aide les établissements à respecter les réglementations nationales et locales en vigueur, tout en encourageant une culture de durabilité auprès du personnel et des clients. **Pour valider ce critère** L'établissement trie au minimum 6 catégories de déchets recyclables conformément à la législation nationale en vigueur (y compris locale). En France la loi AGEC oblige les professionnels à effectuer le tri à la source de 8/9 flux : Papier, Métaux, Plastiques, Verre, Bois, Textiles, Biodéchets, Fraction minérale et Plâtre, Les déchets dangereux. Les déchets ordinaires, les autres déchets et les déchets dangereux ne sont pas considérés comme une catégorie (les déchets dangereux sont abordés dans le critère 5.4). Lorsque la législation nationale exige que plusieurs types de déchets soient collectés dans un seul bac et triés ensuite hors site, cette collecte compte pour une seule catégorie de déchets recyclables. Tous les déchets sont stockés en toute sécurité, conformément à la législation nationale et locale en vigueur, et la zone de tri est nettoyée régulièrement et ordonnée. La zone de tri est facilement accessible au personnel, clairement signalée et des instructions indiquent comment trier correctement les déchets. Il s'agit à la fois d'explications écrites et de dessins/pictos ou d'illustrations destinés à faciliter la compréhension des équipes. Il est recommandé que les explications soient également traduites en braille. Avant l'audit, l'établissement envoie des photos des zones de tri des déchets montrant clairement, conformément à la législation nationale en vigueur, que le tri est réalisé pour au moins six catégories de déchets recyclables et que les consignes de tri sont correctement affichées et mises en place. En plus des principales zones de tri, le personnel est en mesure de trier les déchets d'au moins trois catégories identiques dans un espace supplémentaire. Il est recommandé d'installer des zones de tri dans tous les espaces où la production de déchets est importante. Pour les établissements disposant d'une cuisine, la zone de tri se situe à l'intérieur ou à proximité de la cuisine elle-même. En outre, si les clients peuvent trier leurs déchets dans les chambres, le personnel d'entretien est également en mesure de les trier (par exemple, grâce à des compartiments/seaux ou porte-sacs installés à cet effet sur les chariots de ménage). Lorsque l'infrastructure locale limite la capacité de trier tous les flux de déchets, l'établissement analyse quels types de déchets sont les plus pertinents à trier sur le plan environnemental (en tenant compte de facteurs tels que l'impact du matériau sur la nature, la rareté des ressources locales ou la distance nécessaire pour transporter des pièces ou produits de rechange) et utilise cette analyse pour prioriser les mesures de tri et en informer le personnel et les clients. Dans la mesure du possible, l'établissement privilégie le tri des déchets en vue de leur réutilisation plutôt que leur recyclage, en identifiant les possibilités de collecte par des tiers de matériaux comme le carton, le verre ou différents contenants pour une réutilisation directe, une revente ou des systèmes de retour (consigne). Ce critère concerne principalement le tri des déchets sur site, tandis que leur manipulation et leur transport après le tri sont abordés dans le critère 5.2. Si, en raison de la législation nationale ou locale, certains types de déchets sont collectés dans un seul bac et sont ensuite triés par le prestataire de gestion des déchets, il n'est pas obligatoire de les trier sur place. Cependant, le personnel doit toujours être formé[86] aux pratiques de gestion des déchets.

[86] Voir le glossaire p. 4.

		ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** Au Danemark, l'établissement sépare les déchets conformément à la législation nationale et, dans tous les cas, en 10 catégories recyclables minimum. En France, l'établissement sépare les déchets conformément à la législation nationale et, dans tous les cas, en six catégories recyclables minimum. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle des installations de tri des déchets, l'équipe en charge de l'audit confirme que : • Les déchets sont correctement triés conformément à la législation nationale (y compris locale) et, dans tous les cas, en six catégories de déchets recyclables minimum, conformément aux photos envoyées des zones de tri des déchets ; • Le personnel est en mesure de trier au moins trois des mêmes catégories de déchets dans un espace supplémentaire, en plus de la zone de tri principale ; • Des instructions ou des panneaux clairs et facilement compréhensibles sont affichés ; et • Les déchets sont correctement triés conformément à ces instructions (ceci est vérifié en ouvrant les bacs pour constater que le tri a été bien effectué). Si un tri incorrect est observé, le personnel doit suivre une formation[87] complémentaire sur les principes de gestion des déchets. Pour cela, les registres d'actions correctives, les documents de formation du personnel ou d'autres éléments similaires peuvent servir de justificatifs. Dans certains cas, quand certains types de déchets sont collectés dans un seul bac et ensuite triés par des installations de gestion des déchets en raison de la législation nationale ou locale, l'établissement présente une confirmation écrite (par exemple, une lettre de l'autorité compétente) attestant de la conformité avec la législation en vigueur. **Complément d'informations FR :** En France la loi AGEC oblige les professionnels à effectuer le tri à la source de 8/9 flux : Papier/Carton, Métal, Plastique, Verre, Bois, Textile, Biodéchets, Fraction minérale et Plâtre, ainsi que les Déchets dangereux. Cf article L541-1 et suivant du code de l'environnement. En hôtellerie restauration, vous serez principalement concerné par le tri de 6 flux à travers ce critère : le papier/carton, les emballages métalliques (boîtes de conserve, aluminium, objets métalliques), le plastique (bouteilles en plastiques, bidons, barquettes, film plastique, emballages, etc.), verre (bocaux, bouteilles, etc.), bois (cagettes, chute de bois, meubles), le textile (linge de lit, linge de bain, vêtements oubliés, torchons, chiffons, etc.). Le tri des biodéchets et des déchets dangereux est audité dans d'autres critères. Il est possible que certains flux soient collectés mélangés et triés à la suite par le prestataire ou la collectivité. Dans ces cas, vous pouvez vous fier aux consignes de tri indiquées par votre prestataire/collectivité et présenter, lorsque possible, une preuve écrite à l'auditeur ou l'auditrice (contrat, attestation du prestataire, etc.). Les déchets résiduels encore appelés "tout venant" ne sont pas considérés comme une catégorie, mais seront vérifiés lors de l'audit.

[87] Voir le glossaire p. 4.

		En cas de tri incorrect, la formation requise pour le personnel doit être d'une durée minimale de 30 minutes, et être effectuée sur les heures de travail, de manière organisée.
5.2	Toutes les catégories de déchets triées sont traitées individuellement par les services de gestion des déchets locaux ou nationaux, par une entité privée ou au sein d'installations propres à l'établissement. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Le traitement correct des déchets triés (notamment en préservant la qualité des matériaux et en évitant leur contamination), exigé dans le critère 5.1, est essentielle pour assurer un recyclage de qualité et soutient les principes de l'économie circulaire. **Pour valider ce critère** L'établissement veille à ce que toutes les catégories de déchets triées sur site soient traitées individuellement et de manière appropriée à l'issue de la collecte. Le traitement ultérieur des déchets comprend (le cas échéant) un tri/une séparation supplémentaire ainsi que leur recyclage et élimination, ceci étant géré de manière adéquate en fonction de la catégorie de déchets concernée. Pour la collecte et le traitement ultérieur des déchets triés, l'établissement peut signer un contrat avec les autorités publiques nationales/locales de gestion des déchets et/ou des entreprises privées. L'établissement peut également disposer de ses propres installations pour le traitement de certains types de déchets triés (par exemple, compostage des déchets organiques ou des déchets de jardin, voir le critère 5.7), ou utiliser des équipements permettant de réduire le volume de déchets avant la collecte, tels que des compacteurs pour carton. Si les déchets sont gérés par une entité publique, l'établissement fournit des factures ou contrats prouvant que les catégories de déchets sont collectées et transportées séparément par cette entité. Si les déchets sont gérés par une entreprise privée, les factures sont accompagnées de l'un des documents suivants : a) Un contrat confirmant que les catégories de déchets sont collectées et transportées séparément en vue d'un traitement ultérieur ; ou b) Une confirmation écrite de l'entreprise privée de traitement des déchets attestant que les déchets sont collectés et gérés conformément aux normes environnementales et sanitaires. Si l'établissement traite les déchets sur place, il doit se conformer à l'ensemble de la législation en vigueur. Lorsque certaines exigences ne sont pas couvertes par la loi, l'établissement veille à ce que : • Une évaluation des risques ait été effectuée afin de confirmer l'absence d'effets néfastes pour l'environnement ou la santé ; et • Les déchets soient recyclés ou traités de manière appropriée. L'obligation de veiller à ce que les déchets soient collectés et transportés séparément s'applique également à tout déchet expédié à l'étranger, qu'ils proviennent du lieu de production dans l'établissement, ou via l'installation de traitement des déchets. Dans les cas où les possibilités de gestion des déchets sont limitées (en raison de l'emplacement de l'établissement ou d'un manque d'infrastructures locales) et à moins que la loi ne l'interdise, il est recommandé que l'établissement cherche des solutions alternatives, telles que le traitement sur place, la collaboration avec des particuliers pour le ramassage, ou la création de partenariats avec d'autres entreprises pour créer un système commun de traitement des déchets. Dans le cadre de collaborations avec des particuliers ou d'autres entreprises, l'établissement établit une convention qui formalise les droits des parties concernées et comprend des modalités de remboursements/accords financiers, une documentation expliquant l'utilisation des déchets collectés, ainsi que toute autre réglementation structurelle de la coopération.

		Preuves d'audit Au cours de l'audit, l'établissement présente les preuves confirmant que toutes les catégories de déchets sont collectées et transportées séparément et, le cas échéant, traitées de manière appropriée. En fonction du dispositif de traitement des déchets, l'auditeur vérifie les éléments suivants : a) Pour les déchets collectés par une entité publique : une facture ou un contrat des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), montrant que les catégories de déchets triées sont collectées et transportées séparément ; b) Pour les déchets collectés par une entité privée : une facture et, au choix, un contrat confirmant que les catégories de déchets sont collectées et transportées séparément pour un traitement ultérieur, ou une confirmation écrite de l'entité privée de gestion des déchets attestant que ces derniers sont collectés et gérés conformément aux normes environnementales et sanitaires en vigueur au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) ; ou c) Pour les déchets traités sur place par l'établissement : ce dernier fournit une évaluation des risques confirmant l'absence d'impact néfaste sur l'environnement ou la santé, ainsi que des documents attestant que les déchets sont recyclés ou traités de manière appropriée (par exemple, procédure opérationnelle standard (SOP)[88], procédures de compostage). Les installations font en outre l'objet d'une inspection visuelle au cours de l'audit. Une inspection visuelle des bacs confirme que la fréquence de collecte et le nombre de conteneurs sont suffisants pour collecter la totalité du volume des déchets triés (par exemple, si l'équipe en charge de l'audit constate que des conteneurs débordent, la fréquence de collecte ou le nombre de conteneurs doit être modifié). **Complément d'informations FR :** La loi AGEC prévoit que les organismes chargés de la collecte des déchets sont responsables de leur valorisation.Cf article L541-2 du code de l'environnement. Si vous passez par la collectivité et/ou un prestataire privé pour la collecte de vos déchets, vous n'avez pas à fournir la preuve de valorisation de ces déchets par la suite. Pour rappel les catégories de déchets concernés sont : le papier/carton, emballages métalliques, emballages plastiques, verre, textile, bois. Les déchets résiduels encore appelé "tout venant" ne sont pas considérés comme une catégorie, mais doivent aussi être pris en charge. Pour les déchets traités sur place, la procédure opérationnelle standard à fournir doit contenir des instructions écrites et détaillées décrivant les étapes à suivre pour réaliser la tâche au sein de l'établissement. Elle doit permettre à n'importe quel membre du personnel d'appliquer la procédure de manière sûre, routinière et sans entraver la qualité.
5.3	L'établissement met à la disposition de ses clients des moyens pratiques pour trier au	**Pertinence** Afin de sensibiliser les clients au tri et au recyclage des déchets, des dispositifs de tri visibles et accessibles contribuent à encourager un comportement responsable et la participation aux efforts environnementaux de l'établissement. La participation des clients au tri des déchets contribue au système global de gestion des déchets, améliore la qualité du recyclage et réduit la quantité de déchets mis en décharge.

[88] Voir le glossaire p. 4.

	minimum 6 catégories de déchets. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, MCIPT Ⓘ **Evo. Mineure**	**Pour valider ce critère** L'établissement permet à ses clients de trier leurs déchets de manière claire et pratique. Les déchets triés par les clients sont correctement collectés avant d'être déposés dans les bacs correspondants au niveau des zones de tri. Il est essentiel que le système destiné aux clients soit conforme aux pratiques générales de gestion des déchets de l'établissement (critère 5.1). Il est possible de trier les déchets dans au moins un des principaux espaces publics stratégiques tels que le hall d'entrée, les couloirs, la salle de conférence, les restaurants. Les déchets peuvent être triés en six catégories minimum, dont l'une étant les déchets ordinaires. Le tri des déchets peut être effectué au moyen de poubelles distinctes pour les différents types de déchets ou d'une seule poubelle avec séparation (bi ou tri-flux). Les bacs doivent être clairement étiquetés à l'aide de textes et de pictogrammes ou d'illustrations, indiquant les différents compartiments réservés aux différents types de déchets. Il est également recommandé de permettre aux clients de trier leurs déchets dans leur chambre et dans d'autres lieux publics, tels que les toilettes publiques ou les parkings. Il est également possible de mettre en place un système permettant aux clients de placer les déchets triés à différents endroits dans les chambres (par exemple, le papier et les journaux sur la table, les bouteilles et les canettes à côté de la poubelle et les autres déchets dans la poubelle). Toutefois, dans ce système, le client doit clairement savoir où déposer chaque type de déchet et, (si la loi l'autorise), le personnel contrôle ensuite si les déchets ont été correctement triés avant de les transférer dans les bacs correspondants. Lorsque les clients produisent davantage de déchets (par exemple, dans les logements indépendants tels que les maisons de vacances ou les appartements dotés d'une cuisine), un système de tri est mis en place dans les locatifs. Les informations destinées aux clients concernant les possibilités de tri des déchets sont incluses dans les informations relatives aux engagements environnementaux généraux de l'établissement (classeurs en chambres, écrans de télévision en chambres ou dans les espaces publics, affichage dans les espaces communs ou dans les salles de conférence, etc.) (voir le critère 2.3). L'établissement veille à ce que les supports de communication[89] soient actualisés, clairs et facilement compréhensibles. Ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** Au Danemark et en France, comme la législation oblige les établissements à trier plus de trois (3) catégories de déchets, les clients bénéficient des mêmes options de tri. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'équipe en charge de l'audit confirme que : • Un système de tri des déchets accessible aux clients est présent dans un espace public au minimum ; • Les clients ont la possibilité de trier leurs déchets en 6 catégories minimum (dont les déchets ordinaires) ; • Les bacs sont correctement étiquetés et les consignes sont claires et compréhensibles (texte et pictogrammes) ; • Un système de tri des déchets est disponible dans les maisons de vacances ou les appartements équipés d'une cuisine ; et • Le système de tri proposé aux clients est cohérent avec le système de traitement des déchets de l'établissement. **Complément d'informations FR :** Vos clients doivent pouvoir trier : les emballages recyclables (papier, carton, plastique, métal, aluminium...), les ordures ménagères, le verre,

[89] Voir le glossaire p. 4.

		les biodéchets, le bois, le textile. Pour les déchets moins courants comme le bois, le textile ou le verre, un affichage peut indiquer la possibilité de le déposer à la réception. L'emplacement des poubelles et les déchets pris en charge peuvent être mentionnés sur vos outils de communication physiques et numériques. Cependant, les consignes de tri spécifiques doivent être directement sur ou à proximité immédiate des poubelles. Si les poubelles sont dans des espaces communs, la capacité de celles-ci doit être adaptée à la taille de l'établissement.
5.4	Les produits chimiques et les déchets dangereux sont gérés, stockés et transportés en toute sécurité vers un centre de tri agréé. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les substances et déchets dangereux (qu'ils soient liquides ou solides) présentent des risques importants pour la santé humaine et l'environnement s'ils ne sont pas stockés, manipulés et éliminés correctement. Dans le secteur du tourisme, une mauvaise gestion peut entraîner une exposition du personnel, des fuites, des déversements, la contamination du sol et de l'eau, ainsi que des dommages environnementaux à long terme. Une manipulation et une élimination responsables protègent les personnes, réduisent les risques et garantissent le respect de la législation. **Pour valider ce critère** L'établissement fournit une liste des types de produits chimiques et déchets dangereux qu'il génère habituellement et veille à ce que : • Tous les produits chimiques et déchets dangereux soient manipulés avec la plus grande prudence et conformément à la législation nationale/locale et aux recommandations de sécurité figurant sur leurs fiches de données de sécurité (FDS) ; • Les produits chimiques et déchets dangereux sont stockés dans des conteneurs ou des bacs scellés et clairement étiquetés, fabriqués avec des matériaux compatibles, séparés par type pour éviter les réactions indésirables, et placés sur des bacs de rétention ou dans des réservoirs de confinement, le cas échéant. En fonction des produits chimiques et des réglementations locales, ils peuvent être installés à l'intérieur ou à l'extérieur, à condition qu'ils soient conçus de manière à éviter toute contamination de l'environnement ; • Les conteneurs et les espaces de stockage sont inspectés régulièrement (tel que défini en interne) pour détecter les fuites ou les détériorations, et des mesures correctives sont prises le cas échéant. Ces inspections peuvent être documentées dans le cadre de la procédure opérationnelle standard (SOP)[90] générale de l'établissement en matière de sécurité et d'entretien. • Il est fortement recommandé de placer les produits chimiques et les déchets dangereux dans une pièce fermée à clé, correctement ventilée et séparée des autres matériaux/déchets afin d'éviter tout risque pour la santé et la sécurité du personnel entrant dans la pièce. Il est recommandé d'installer des séparateurs d'hydrocarbures dans les parkings non couverts afin de prévenir la contamination des eaux de ruissellement ; et • Les produits chimiques et les déchets dangereux sont transportés en toute sécurité vers un centre de tri agréé, conformément aux réglementations nationales/locales. Les autorités publiques ou les entreprises privées agréées pour le transport des produits chimiques et déchets dangereux sont de préférence chargées de ce transport jusqu'au centre de tri agréé le plus proche. L'établissement peut également superviser le transport des produits chimiques et déchets dangereux dans la mesure où cela est effectué dans le respect de l'environnement et de la santé, conformément à la réglementation nationale/locale en matière de transport de produits chimiques et déchets dangereux. Dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, les produits chimiques dangereux utilisés peuvent être les produits de nettoyage tels que les détergents, les désinfectants ou les nettoyants pour four contenant de l'ammoniaque ou de l'eau de Javel, les produits chimiques pour piscine tels que le chlore et autres désinfectants, les pesticides utilisés pour la lutte contre les nuisibles dans les établissements et autour d'eux (autorisés uniquement dans certains cas exceptionnels, voir le critère 7.8), les encaustiques, les cires et les désodorisants qui contiennent

[90] Voir le glossaire p. 4.

		souvent des composés organiques volatils, les peintures et les solvants, y compris les diluants et les décapants, les corps gras, huiles et graisses tels que l'huile de cuisson, l'essence, le diesel et les lubrifiants, et tous les autres produits chimiques marqués d'un pictogramme de danger, qui indique leur nature dangereuse. Les déchets solides dangereux que l'on trouve typiquement dans les établissements de tourisme et d'hôtellerie sont les piles usagées (par exemple, celles des télécommandes, des lampes de poche, des équipements pour les clients), les ampoules fluorescentes, les toners et les encres d'imprimante usagés (qui peuvent contenir des résidus toxiques et des microplastiques), les corps gras, huiles et graisses solides (tels que des résidus récupérés sur les grilles, dans les canalisations ou les bacs à graisse, ainsi que les huiles usagées et les filtres à huile), les déchets électroniques contenant des substances dangereuses (par exemple, les appareils mis au rebut contenant des piles), les déchets pharmaceutiques (par exemple, les médicaments périmés ou inutilisés stockés sur place), les résidus de vernis et de colle, les bombes aérosol, les solvants et le bois imprégné. Veuillez noter que les listes ci-dessus ne sont pas exhaustives et doivent être revues en fonction des réglementations nationales/locales et des activités de l'établissement. Dans certains pays où, en raison de contraintes locales, certains types de déchets dangereux comme les ampoules électriques ne sont pas séparés des autres déchets après le ramassage, l'établissement fournit la preuve de ces contraintes et prouve également qu'il a déployé les efforts nécessaires pour identifier d'autres options. En outre, l'établissement stocke ces déchets de manière sûre avant leur élimination, et se tient activement informé des évolutions de tri sur le marché. Il peut coopérer avec d'autres établissements pour assurer le transport commun de déchets dangereux triés si cela est fait en toute sécurité et sans compromettre le traitement ultérieur de ces déchets. Il est fortement recommandé d'explorer d'autres solutions plus durables pour les produits dangereux (par exemple, les piles, produits chimiques liquides, toners et encres écolabellisés). Les établissements sont en outre encouragés à évaluer régulièrement les types et les quantités de produits chimiques dangereux utilisés et les déchets générés afin d'identifier dans quelle mesure ils peuvent les éviter, les remplacer par des alternatives moins nocives ou réduire leur fréquence d'élimination grâce à une utilisation plus efficace. **Preuves d'audit** L'établissement présente une liste des produits chimiques et déchets dangereux qu'il génère habituellement. En outre, il fournit l'une des preuves suivantes montrant comment les produits chimiques et déchets dangereux sont transportés vers un centre de tri agréé : a) Si les produits chimiques et déchets dangereux sont transportés par des autorités publiques ou des entreprises privées agréées pour leur traitement : des contrats ou confirmations de coopérations avec des transporteurs agréés ; b) Dans les pays où le traitement des produits chimiques et déchets dangereux n'est pas régi par la législation environnementale nationale : une procédure opérationnelle standard (SOP)[91] prouvant que le transport des produits chimiques et déchets dangereux vers le centre de tri agréé le plus proche est effectué en toute sécurité. L'établissement fournit en outre la méthode de traitement et les mesures de protection de l'environnement mises en place au centre de traitement final ; ou c) Si l'établissement gère le transport de ses propres produits chimiques et déchets dangereux (par exemple, vers un point de collecte public tel qu'une épicerie ou un dépôt local) : un document indiquant l'adresse et le type de point de dépôt (par exemple, un point d'apport collectif, un centre de recyclage, etc.) ou du permis autorisant le transport autonome de produits chimiques et déchets

[91] Voir le glossaire p. 4.

		dangereux, afin de démontrer le respect total des réglementations nationales et locales régissant le transport de produits chimiques et déchets dangereux. Une inspection visuelle confirme l'adéquation et la durabilité des divers conteneurs utilisés pour les différents types de produits chimiques et déchets dangereux solides/liquides ainsi que l'absence de fuites au niveau de ces conteneurs. Si une fuite ou un problème est constaté lors de l'audit, l'équipe en charge de l'audit peut demander à consulter les procédures et les rapports des contrôles réguliers d'étanchéité. **Complément d'informations FR :** Les produits chimiques et déchets dangereux les plus courants dans les établissements touristiques vont être : les produits d'entretien porteurs du pictogramme "danger", les produits piscine, les solvants, les pots de peinture, les cartouches d'encre, les huiles alimentaires usagées, les graisses, les ampoules, les piles. Cette liste est non exhaustive et nous vous invitons à vous référer au tableau disponible dans la bibliothèque de ressources pour faire l'inventaire des produits vous concernant. La loi française vous oblige à trier l'intégralité de vos déchets dangereux. De plus, il est impératif qu'ils soient triés et stockés séparément pour éviter le mélange de substances dangereuses. Depuis le 1er janvier 2022, l'inscription à Trackdéchets est obligatoire pour les professionnels producteurs de déchets dangereux. Il est obligatoire de tenir un registre de ses déchets et de les déclarer. Les bordereaux de suivi des déchets dangereux (BSDD) étaient acceptés sous format papier pour les producteurs de moins de 2 tonnes de déchets. À compter du 1er septembre 2026, tous les producteurs de déchets dangereux devront émettre leurs BSDD via la plateforme Trackdéchets. Cette obligation s'applique à tous les producteurs, peu importe la quantité en tonne de déchets produite. Cf article L541-7, article L541-7-1 et article R541-43 et -45 du code de l'environnement et arrêté du 23 février 2026. Attention, les Gîtes et les chambres d'hôtes qui ne sont pas déclarés comme étant des professionnels, sont encore sous le statut de particulier, ils n'ont pas l'obligation de passer par Trackdéchets et dans ce cas ils peuvent utiliser nos documents ressources ou tout autre suivi personnel. En vertu des articles R 4414-1 et suivant (notamment les articles R4412-11, R4412-17 et R4412-21) du code du travail, ainsi que des recommandations de l'INRS, il est demandé de stocker et de conserver ses produits dangereux notamment dans des bacs de rétention capables de retenir au moins 20% du volume du produit (50% pour un produit inflammable).
5.5	Une poubelle est disponible à proximité de chaque toilette. (I)	**Pertinence** Jeter des articles d'hygiène dans les WC peut boucher les égouts, endommager les infrastructures de traitement des eaux usées[92] et entraîner une pollution des cours d'eau naturels. Ces produits peuvent contenir du plastique ou d'autres matériaux synthétiques non biodégradables et nocifs pour l'environnement.

[92] Voir le glossaire p. 4.

	HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pour valider ce critère** Afin de garantir une élimination sûre et privée des articles sanitaires et médicaux, une poubelle est disponible à portée de main (pas plus d'un mètre) de chaque WC. Cela s'applique aux WC situés dans la salle de bain ou dans des toilettes séparées présentes dans les chambres, dans les toilettes du personnel et les toilettes publiques. Il est fortement recommandé de placer un panneau à proximité des WC ou de fournir des informations claires dans les chambres ou les toilettes, conseillant à la clientèle de ne pas jeter de déchets hygiéniques ou autres articles non biodégradables dans les WC. Ces déchets doivent être déposés dans la poubelle située à proximité. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages[93] dans au moins une toilette publique, une toilette réservée au personnel et dans les toilettes d'une chambre, selon la méthode A décrite dans le glossaire, afin de confirmer la présence d'une poubelle à portée de main (pas plus d'un mètre) de chaque WC (méthode B).
5.6 🔍	L'établissement enregistre la quantité totale de déchets, de déchets résiduels/mixtes, de déchets recyclables et de déchets alimentaires. (I/C) HAHRTAJ, CVV, CC, R, MCIPT (I) PH (C) Ⓘ **Evo. Majeure**	**Pertinence** Le suivi de la production de déchets par flux permet de gérer et réduire les impacts sur l'environnement, tout en permettant la détection précoce des irrégularités, en améliorant la qualité du recyclage, en appuyant les décisions issues des données et en s'alignant sur les bonnes pratiques existantes en matière de rapport de durabilité. Les données sur le suivi des déchets collectées dans le cadre de ce critère peuvent également servir de données de référence pour appuyer les objectifs et les actions de l'établissement en matière de développement durable dans le cadre des critères 1.2 et 1.3. **Pour valider ce critère** L'établissement dispose d'un registre mensuel et annuel de la quantité totale de déchets (l'ensemble des flux suivis), de déchets résiduels/mixtes (non recyclables), de déchets recyclables et de déchets alimentaires produits. Il est en outre recommandé d'enregistrer les données mensuelles et annuelles pour tous les autres types de déchets pour lesquels le tri et la collecte sont pratiqués (conformément au critère 5.1) et/ou sont légalement obligatoires dans le pays (par exemple, le verre, le papier, le carton, le métal, les plastiques). Le chiffre déclaré pour le « total des déchets » indique clairement quels flux de déchets ont été inclus dans le calcul. Le suivi des déchets dangereux n'est pas obligatoire mais fortement recommandé. Les données sur les déchets sont enregistrées en utilisant une unité de mesure cohérente pour chaque flux de déchets suivi, exprimée soit en poids (par exemple, kilogrammes ou tonnes), soit en volume (par exemple, litres ou mètres cubes). L'établissement fournit au minimum les données mensuelles et annuelles des deux dernières années civiles pour la quantité totale de déchets, les déchets résiduels/mixtes et les déchets alimentaires (si aucune donnée historique n'est disponible, les nouveaux candidats soumettent les données de la dernière année civile complète, ou un minimum des trois derniers mois). Dans les cas où les entreprises de gestion des déchets fournissent des données mensuelles ou trimestrielles, ces dernières doivent être utilisées. Lorsque les données mensuelles ne sont pas directement disponibles (par exemple, en raison de contraintes structurelles, de limites

[93] Voir le glossaire p. 4.

		imposées par les prestataires, de bâtiments communs, de points de collecte partagés avec des voisins), l'établissement fournit l'estimation la plus précise possible sur la base des données disponibles. Les méthodologies acceptées sont les suivantes : a) Les données trimestrielles des prestataires divisées par trois mois ; b) Une estimation basée sur le suivi en utilisant des « semaines de suivi » (une semaine par trimestre) où les volumes de déchets réels sont mesurés et extrapolés. L'objectif est de collecter et de mesurer des données réelles sur les déchets pendant une semaine représentative par trimestre et d'en extrapoler les résultats. Cela signifie qu'il y a au moins quatre « semaines de suivi » documentées chaque année, une par trimestre, grâce auxquelles les estimations sont réalisées ; ou c) Le suivi par nombre de collectes pour chaque flux de déchets. Si aucune de ces options n'est possible, et si l'établissement dépose en ligne un document émis par le prestataire confirmant que les chiffres mensuels ou trimestriels ne sont pas disponibles, des données annuelles peuvent être fournies à la place. L'utilisation d'estimations, comme la simple division d'un total annuel connu par 12 pour obtenir des chiffres mensuels, n'est pas suffisante. Dans les situations où les clients apportent eux-mêmes les déchets aux points de collecte partagés avec d'autres entreprises ou habitations, comme dans certains campings ou villages et centres de vacances, l'établissement reste responsable du suivi des déchets d'exploitation générés dans ses propres locaux. Il s'agit, par exemple, des déchets de cuisine, des déchets du personnel, des déchets d'entretien et des déchets de nettoyage. Il est fortement recommandé aux établissements de commencer à réaliser un suivi personnalisé de l'utilisation des produits opérationnels consommés en grand volume (tels que les sacs poubelles, le film étirable, les contenants de produits de nettoyage, les chaussons jetables ou les bouteilles d'eau à usage unique). Le suivi des achats annuels par unité, avec les données correspondantes sur le poids et le coût, permet à l'établissement d'identifier les articles qui influent le plus sur la consommation globale et de prioriser les actions correctives. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en France, au Portugal, en Finlande et au Danemark, l'établissement enregistre la quantité totale de déchets, de déchets résiduels/mixtes, de déchets alimentaires et de déchets recyclables. Au Danemark et en Finlande, l'établissement détaille également chaque fraction/type de déchet recyclable. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des données mensuelles et annuelles sur les déchets totaux (l'ensemble des flux suivis), les déchets résiduels/mixtes (non recyclables), les déchets recyclables et les déchets alimentaires, en montrant clairement comment le chiffre total a été calculé. Dans certains cas, l'établissement présente : • Une confirmation écrite du prestataire de gestion des déchets indiquant quelles données peuvent être fournies (annuelles uniquement ou trimestrielles uniquement) lorsque les données mensuelles ou trimestrielles ne sont pas disponibles ; • La documentation de la méthode utilisée (allocation trimestrielle ou semaines de suivi), y compris les rapports des semaines de suivi, le cas échéant, lorsqu'une estimation est utilisée ; et/ou • Au moins trois mois de données pour les établissements nouvellement ouverts ou ceux qui candidatent pour la première fois et qui ont un accès limité aux données de performance antérieures.

		Le cas échéant, une inspection visuelle confirme les pratiques de collecte et de mesure des déchets sur site. **Complément d'informations FR :** Dans le cadre de ce critère, le suivi des catégories de déchets suivantes est obligatoire : déchets recyclables (papier, carton, plastique, aluminium), déchets tout-venants (ou ménagers), déchets en verre et biodéchets (déchets alimentaires). Pour aller plus loin, il est recommandé de suivre également les déchets dangereux, tels que les piles, produits d'entretien, ampoules, encres, huiles alimentaires usagées, résidus de peinture, aérosols, huiles de vidange, solvants, aiguilles médicales, équipements informatiques ou encore appareils électriques et électroniques. Pour identifier les déchets dangereux présents dans votre établissement, vous pouvez consulter : FNADE – Déchets dangereux En l'absence de données réelles, l'établissement peut estimer ses volumes de déchets en mesurant les volumes produits pendant une semaine représentative par trimestre, puis en extrapolant les résultats à l'année. Exemple de calcul : lors d'une semaine de suivi, vous mesurez 3 bennes de 660 L de déchets ménagers et 2 bennes de 660 L de déchets recyclables, soit respectivement 1 980 L et 1 320 L pour la semaine. Répétez ce suivi une fois par trimestre afin d'obtenir une estimation annuelle basée sur quatre semaines de mesures. En renseignant également le nombre de nuitées mensuelles, l'établissement peut obtenir un ratio de déchets par nuitée afin de faciliter le suivi et l'analyse de ses performances tout au long de l'année.
5.7	Les déchets organiques sont compostés ou utilisés à d'autres fins. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT Ⓘ **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les déchets organiques représentent une part importante de l'ensemble des déchets générés par les établissements hôteliers. Lorsqu'ils sont gérés correctement, ils peuvent devenir une ressource précieuse, qui favorise la santé des sols, réduit les émissions de méthane des décharges et contribue à des solutions d'économie circulaire telles que le compost, les aliments pour animaux ou le biogaz. Le tri et la réutilisation des déchets organiques réduisent l'empreinte écologique d'un établissement et améliorent sa durabilité opérationnelle. **Pour valider ce critère** L'établissement dispose d'un système de tri et de réutilisation des déchets organiques. Les déchets organiques comprennent les restes de nourriture et les déchets de jardin, ainsi que d'autres matières biodégradables telles que le marc de café, les épluchures de légumes et de fruits, les feuilles de thé et les emballages compostables, le cas échéant. Pour s'assurer que les déchets alimentaires et les déchets de jardin ne sont pas contaminés et qu'ils soient conformes à leur filière de traitement respective, l'établissement observe une séparation claire entre les sources de déchets organiques avant de choisir l'une des méthodes de traitement citées (par exemple, le compostage, le biogaz, la collecte externe). L'établissement adopte au moins une des approches suivantes pour gérer les déchets organiques : a) Les déchets organiques sont compostés sur place : le compostage sur place est encouragé et s'applique à tous les déchets alimentaires et déchets de jardin compostables. Dans ce cas, l'établissement désigne une personne responsable du processus de

		compostage. Cette personne a reçu une formation appropriée[94] et documentée ou des directives sur les procédures de compostage et la sécurité. L'établissement explique comment le compost est utilisé, par exemple pour l'aménagement paysager, le jardinage ou l'agriculture locale. L'utilisation du compost comme engrais pour les espaces verts ou les jardins potagers est fortement recommandée ; b) Les déchets organiques sont collectés par un prestataire externe pour être compostés, pour produire du biogaz ou pour subir d'autres formes de traitement respectueuses de l'environnement. Il peut s'agir d'installations de compostage, de digesteurs anaérobies ou de transformateurs industriels qui créent de l'énergie ou des engrais à partir de la matière organique. Si cette méthode est choisie, l'établissement fournit des documents confirmant le nom du prestataire de services, le type de déchets organiques acceptés (par exemple, déchets alimentaires, déchets de jardin, emballages et contenants biodégradables) et l'utilisation finale ou la méthode de traitement (par exemple, compostage, biogaz, utilisation agricole) ; et/ou c) Les restes de nourriture et autres déchets organiques pertinents sont collectés et distribués aux fermes locales pour servir d'aliments pour animaux. Cette pratique n'est autorisée que si la législation nationale ou locale permet l'utilisation des déchets alimentaires pour la consommation animale. Dans ce cas, l'établissement se conforme à toutes les réglementations applicables en matière d'hygiène, de stockage et de transport, et fournit des documents attestant de sa conformité. Si cette pratique est limitée ou interdite par la loi, l'établissement se conforme aux exigences légales. Pour le compostage sur site, les lois/législations locales et nationales ainsi que les pratiques suivantes, sont respectées : • Équilibrer les matières riches en azote (« vertes ») et les matières riches en carbone (« brunes ») pour assurer une décomposition efficace ; • Aérer le compost régulièrement (comme défini en interne) pour maintenir les niveaux d'oxygène ; • Surveiller la teneur en humidité pour éviter les bactéries anaérobies ou le dessèchement ; • Protéger le compost des nuisibles et des fortes pluies à l'aide de bâches ou de systèmes de confinement adaptés ; et • Le compost est situé et géré de manière à éviter les odeurs désagréables et à ne pas gêner les clients ou le personnel. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, ce critère est impératif. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente les éléments suivants, selon l'option choisie : a) Pour le compostage sur place : l'installation de compostage (tas de compost, bac ou autre système) lors de l'inspection visuelle, le nom de la personne responsable et la formation suivie, une explication claire de l'utilisation du compost ; b) Pour le traitement externe : un contrat de service ou un accord avec le prestataire externe, des documents indiquant le type de déchets collectés et la manière dont ils sont traités (par exemple, pour la production de biogaz ou de compost) ; ou c) Pour la distribution d'aliments pour animaux : document confirmant que cette pratique est autorisée par la législation nationale/locale et fournir des documents relatifs au processus et à toute collaboration avec des exploitations agricoles locales. Dans tous les cas, lors de l'inspection visuelle, l'équipe en charge de l'audit vérifie l'existence d'un système de tri des déchets organiques à la source et évalue si la pratique est conforme à l'approche sélectionnée.

[94] Voir le glossaire p. 4.

		Complément d'informations FR : Nous vous recommandons de mettre à disposition de votre clientèle et/ou de votre personnel un affichage des consignes de tri. Pour vous accompagner dans le choix d'une solution de gestion des biodéchets, vous pouvez consulter le guide de l'ADEME « Déchets des professionnels et établissements publics – Trier et valoriser les déchets alimentaires : comment et à quel coût ? » Pour identifier les sites de compostage et les organismes situés à proximité de votre établissement, vous pouvez consulter la carte du Réseau Compost Citoyen Pour la formation du responsable biodéchet, vous pouvez vous rapprocher de votre collectivité (formations souvent gratuites), d'une association ou d'un organisme privé. Des formations sont également proposées par l'ADEME et par le Réseau Compost Citoyen. Nous vous rappelons que les biodéchets ne peuvent être donnés à des animaux que si les produits issus de ces animaux (œufs, viande, etc.) ne sont ni consommés par votre clientèle ni commercialisés. En France, la distribution de déchets alimentaires à des voisins ou à des salariés n'est pas autorisée, sauf cas prévus par la réglementation. Depuis le 1er janvier 2024, la loi AGEC impose à tous les professionnels le tri à la source des biodéchets (article L. 541-21-1 du Code de l'environnement).
Réduction des déchets		
5.8	Aucun article de restauration à usage unique n'est utilisé pour les services internes de restauration. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT Ⓘ **Evo. Modérée**	**Pertinence** Les articles de restauration à usage unique consomment beaucoup de ressources, contribuent de manière significative à la production de déchets dans les établissements de tourisme et d'hôtellerie et sont rarement recyclés de manière efficace. Leur élimination réduit l'impact sur l'environnement et favorise l'adoption de modes de consommation plus durables et circulaires. Le fait de privilégier la réutilisation plutôt que l'usage unique jetable s'inscrit également dans le cadre de stratégies plus larges de réduction des déchets et d'action climatique. **Pour valider ce critère** L'établissement n'utilise pas d'articles de restauration à usage unique (c'est-à-dire tous les articles jetables utilisés pour les services internes de restauration), tels que gobelets/verres, assiettes, couverts, pailles, agitateurs à café, etc. Cela inclut, entre autres, tout article de restauration à usage unique utilisé dans les restaurants, les bars, les salles de conférence, les snack-bars, le room service, les fontaines à eau, les chambres, les salles de bains, les plateaux d'accueil, ou tout autre endroit où des articles à usage unique peuvent être proposés. Les articles à usage unique ne peuvent être fournis que pour la vente à emporter[95] (par exemple, café/thé/nourriture à emporter, sacs de petit déjeuner), pour les buffets debout accueillant plus de 100 personnes, et dans des cas exceptionnels de sécurité ou de réglementations

[95] Voir le glossaire p. 4.

		locales qui exigent leur utilisation (par exemple, dans les espaces avec piscine ou environnement critique en matière d'hygiène). Ces articles à usage unique destinés aux produits alimentaires et boissons ne sont pas fabriqués en plastique conventionnel. L'établissement utilise plutôt des matériaux autres que du plastique, tels que le papier (de préférence sans revêtement plastique), le carton, le bois, l'amidon de maïs ou d'autres matériaux d'origine végétale. Il est recommandé que tous les matériaux de substitution utilisés soient également certifiés biodégradables ou compostables. Les articles à emporter à usage unique ne sont pas présentés comme l'option par défaut ou la seule option possible. L'établissement limite activement leur utilisation, par exemple en évitant d'exposer à la vue des clients des gobelets ou couvercles jetables. Pour les articles à emporter ou si l'utilisation d'articles de restauration à usage unique est inévitable pour des raisons de sécurité, il est en outre recommandé que l'établissement adopte des mécanismes de suivi et de contrôle quantitatifs, notamment : • La réduction annuelle du nombre d'articles de restauration à usage unique ; • L'élimination progressive de tous les articles à usage unique, même ceux qui sont compostables, comme objectif à long terme ; et • Le suivi des exceptions (par exemple, en documentant le nombre d'articles à usage unique encore utilisés dans les espaces avec piscine ou similaires). ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en Suède et en France, aucun plastique certifié biodégradable ou compostable (même s'il est vérifié par un organisme de certification externe ou tiers) n'est utilisé. Les articles à emporter sont exclusivement fabriqués à partir de matériaux autres que du plastique tels que le papier (de préférence sans revêtement plastique), le carton, le bois, l'amidon de maïs ou d'autres matériaux biodégradables d'origine végétale. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'équipe en charge de l'audit confirme qu'aucun article de restauration à usage unique n'est utilisé dans l'ensemble des espaces fréquentés par les clients (chambres, restaurants, bars, salles de conférence, etc.) Il procède à des échantillonnages[96] dans au moins un espace de stockage selon la méthodologie A décrite dans le glossaire afin de vérifier la conformité. Dans certains cas, pour les articles à emporter, les buffets debout accueillant plus de 100 personnes, ou lorsque des articles à usage unique sont inévitables pour des raisons de sécurité, l'équipe en charge de l'audit vérifie que : • Aucun article en plastique à usage unique n'est utilisé, et • Tous les articles à usage unique fournis sont fabriqués à partir de matériaux autres que du plastique tels que le papier (de préférence sans revêtement plastique), le carton, le bois, l'amidon de maïs ou d'autres matériaux biodégradables d'origine végétale. Le cas échéant, l'auditeur peut demander le certificat ou la fiche de données de sécurité (FDS) des produits pour confirmer la compostabilité ou la biodégradabilité du matériau et les conditions requises. **Complément d'informations FR :** Depuis le 1er janvier 2025, la vaisselle jetable est interdite pour tout service de restauration collective accueillant un minimum de 20 places

[96] Voir le glossaire p. 4.

		assises. Cf Article D541-342 et suivant du code de l'environnement. De plus, les services de restauration collective proposant de la vente à emporter doivent proposer au consommateur d'être servi dans un contenant réutilisable ou composé de matières recyclables. Cf Article L541-15-10 du code de l'environnement. Les bioplastiques et plastiques compostables ne sont pas acceptés car la nature offre rarement la combinaison d'humidité, de chaleur et de vie bactériologique requise pour la biodégradation de ces déchets. S'ils se dégradent mal, ils peuvent persister et avoir les mêmes impacts que les plastiques classiques
5.9	Chaque offre de restauration ne comprend pas plus de cinq types de produits alimentaires et boissons conditionnés en portions individuelles à usage unique. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT ⓘ **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les produits alimentaires et les boissons emballés individuellement contribuent de manière significative aux déchets d'emballage. Limiter leur utilisation contribue à la prévention des déchets, réduit l'empreinte environnementale des services de restauration et encourage la transition vers des alternatives réutilisables, plus économes en ressources. **Pour valider ce critère** L'établissement limite l'utilisation de produits alimentaires et de boissons conditionnés en portions individuelles à usage unique dans ses principales zones de service. Chaque offre de restauration ne comprend pas plus de cinq types de produits alimentaires et boissons conditionnés en portions individuelles à usage unique. Ce critère s'applique à tous les espaces tels que les restaurants, les cafés, les bars, les cantines du personnel et le room service (y compris les plateaux d'accueil dans les chambres[97]). Ce critère ne s'applique pas aux services de vente à emporter[98], aux kiosques ou aux minibars[99], bien que l'établissement soit encouragé à réduire autant que possible l'utilisation de produits à usage unique dans ces espaces également. Les produits alimentaires et boissons sont le lait/la crème, le sucre, le beurre, le miel, la confiture, les yaourts, les fromages, le sel/le poivre, le thé, les sauces telles que le ketchup, la mayonnaise, etc. Les produits suivants appartenant à la même catégorie fonctionnelle peuvent être considérés comme un seul type d'aliment : le café (toutes sortes), la confiture (toutes sortes), le thé (toutes sortes), le sel/le poivre (toutes sortes), les sucres (toutes sortes). Les produits suivants sont exemptés de ce critère et ne doivent donc pas être inclus dans le calcul des cinq types de produits maximum autorisés : les boissons en bouteille vendues dans leur emballage d'origine telles que les sodas, les bières ou les bouteilles de vin, les produits proposés en raison d'allergies, d'intolérances ou restrictions alimentaires imposées pour raisons médicales, par exemple les produits sans gluten ou sans lactose, les plateaux-repas commandés à un traiteur et les en-cas prêts à consommer, tels que les crèmes glacées, les desserts pour enfants, etc. En outre, les articles à usage unique destinés au room service peuvent être acceptés s'il n'y a pas de room service assuré 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et/ou si la cuisine est fermée. Tous les produits proposés aux clients sans transformation ultérieure en un autre produit ou plat sont inclus dans ce critère. Les produits ne peuvent pas arriver dans l'établissement en étant emballés en portions individuelles, puis être transférés dans des récipients réutilisables destinés aux clients. Il est fortement recommandé de remplacer toutes les portions emballées individuellement. À la place, l'établissement peut fournir des portions individuelles dans des contenants réutilisables, comme des petits verres. L'utilisation de plastiques à usage unique (PUU) est déconseillée,

[97] Voir le glossaire p. 4.
[98] Voir le glossaire p. 4.
[99] Voir le glossaire p. 4.

		sauf si elle est spécifiquement requise pour des raisons de santé et de sécurité. Dans ce cas, l'établissement apporte la preuve de l'exigence réglementaire nécessitant leur utilisation. Il est fortement recommandé d'assurer le recyclage des emballages pour tous les types de produits emballés individuellement. Il est également recommandé que l'établissement : • Vise à éliminer progressivement tous les produits alimentaires et boissons à usage unique ; et • Mette en œuvre un suivi quantitatif pour contrôler la réduction annuelle du nombre de produits à usage unique et les progrès accomplis dans leur élimination progressive. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** aux Pays-Bas, outre les exigences mentionnées ci-dessus, les cinq types de produits alimentaires et boissons suivants ne peuvent pas être proposés en portions individuelles à usage unique : le muesli, les cornflakes, le fromage, les produits à base de viande (jambon, par exemple), le café au lait, le lait et les yaourts. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'équipe en charge de l'audit confirme qu'il n'y a pas plus de cinq types de produits alimentaires et boissons conditionnés en portions individuelles à usage unique par offre de restauration au sein de l'établissement. **Complément d'informations FR :** Les produits commercialisés dans les kiosques et mini-bars ne sont pas concernés par ce critère. En revanche, tout produit offert à la clientèle, y compris lorsqu'il est mis à disposition dans un minibar ou un espace réfrigéré, est considéré comme un produit d'accueil et entre donc dans le décompte des 5 produits du plateau d'accueil. Un plateau d'accueil (ou coffee station) désigne un espace mis gratuitement à disposition des clients, généralement dans les chambres, proposant des boissons chaudes et les équipements associés (thé, café, sucre...) afin de permettre aux clients de se servir de manière autonome.
5.10	Le savon, le shampoing, l'après-shampoing et le gel douche sont fournis dans des distributeurs. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Le savon, le shampoing, l'après-shampoing et le gel douche emballés individuellement génèrent une quantité importante de déchets plastiques et d'emballages, ce qui augmente l'empreinte environnementale des articles proposés aux clients. Les distributeurs rechargeables réduisent considérablement la quantité d'emballages à usage unique et favorisent une utilisation responsable des ressources tout en respectant les normes d'hygiène. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement fournit du savon, du shampoing, de l'après-shampoing et du gel douche dans des distributeurs rechargeables plutôt que dans des contenants de voyage emballés individuellement. Cela s'applique aux salles de bains des chambres, aux toilettes des espaces publics et aux toilettes/douches des espaces réservés au personnel. Aucun article de toilette supplémentaire du même type de produit, emballé individuellement dans des contenants de voyage, ne peut être proposé dans les chambres.

		Un distributeur rechargeable est un dispositif permanent ou un récipient non permanent conçu pour être rempli plusieurs fois, soit par l'établissement, soit par le fabricant du produit. Dans la mesure du possible, il est recommandé de collaborer avec les fournisseurs de produits afin de collecter, nettoyer, réutiliser et recharger ces distributeurs. Les contenants en vrac à usage unique ou semi-réutilisables de plus grande capacité (par exemple dans les cas où la loi n'autorise pas les distributeurs rechargeables) qui sont jetés une fois le produit épuisé (y compris les contenants qui combinent distributeur et emballage en un seul élément jetable) ne sont considérés comme des distributeurs acceptables que si les conditions suivantes sont remplies : • L'établissement recycle les matériaux ; • La procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[100] relative à l'entretien précise que les flacons ne peuvent être jetés que lorsqu'ils sont complètement vides ; et • Si les fournisseurs de produits proposent un service de collecte, de réutilisation et de remplissage de leurs distributeurs, l'établissement fournit des documents prouvant que les distributeurs sont réutilisés/remplis par le producteur (par exemple, factures, contrats, documents de suivi). Les savons solides ne sont autorisés que s'ils sont emballés dans du carton ou du papier et si l'établissement a mis en place une coopération active ou un plan de recyclage des restes de savon (applicable uniquement dans les pays où la réutilisation du savon est autorisée). **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme la présence de distributeurs et vérifie les éléments suivants : • Des distributeurs rechargeables ou des contenants en vrac semi-réutilisables de plus grande capacité sont utilisés. Si ces derniers sont utilisés, l'établissement fournit la preuve que les contenants en vrac sont recyclés, et les SOP écrites[101] relatives à l'entretien indiquent que les flacons ne peuvent être jetés que lorsqu'ils sont complètement vides ; • La preuve du respect des réglementations nationales, le cas échéant ; et • Aucun autre article de toilette à usage unique du même type n'est fourni : l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages[102] dans au moins un espace de stockage et dans les chambres en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR :** Pour valoriser les restes de savons solides de votre établissement, vous pouvez faire appel aux prestataires référencés dans la bibliothèque de ressources. Les crèmes pour le acorps, huiles, dentifrices sont des exemples d'articles supplémentaires à usage unique non mentionnés dans la notice.

[100] Voir le glossaire p. 4.
[101] Voir le glossaire p. 4.
[102] Voir le glossaire p. 4.

5.11	Les trousses de toilette et autres articles à usage unique ne sont disponibles que dans 50 % des chambres au maximum. (C) jusqu'au 31 décembre 2028, puis (I) à partir du 1er janvier 2029. HAHRTAJ, CVV, PH Ⓘ **Evo. Modérée**	**Pertinence** Fournir des trousses de toilette et autres articles à usage unique uniquement sur demande permet de réduire considérablement la consommation inutile et les déchets d'emballage. Cette approche s'inscrit dans les pratiques d'hôtellerie durable et contribue à sensibiliser les clients à une utilisation responsable des ressources. **Attentes en matière de mise en œuvre** Jusqu'au 31 décembre 2028, la conformité à ce critère est recommandée (Conseillé). À partir du 1er janvier 2029, la conformité devient obligatoire (Impératif). L'établissement ne fournit pas de trousses de toilette ni autres articles à usage unique dans au moins 50 % des chambres, mais une conformité totale est fortement recommandée dans l'ensemble de l'établissement. Ces articles ne sont disponibles que sur demande à la réception ou auprès d'un autre service. La procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[103] indique clairement quelles chambres sont équipées de trousses de toilette et autres articles à usage unique, et lesquelles ne le sont pas. La liste des articles qui sont inclus dans ce critère comprend, sans toutefois s'y limiter, les bonnets de douche, les peignes, les rasoirs, les brosses à dents, le dentifrice, les cotons-tiges, les cotons démaquillants, les limes à ongles, les cure-dents, les crèmes hydratantes, le cirage ou brosse à chaussure, les chaussons, les kits de couture, les kits de rasage, les kits dentaires, les kits féminins et autres articles similaires à usage unique. Pour que le critère soit validé, aucune application partielle n'est acceptée (par exemple, proposer un article sur demande alors que d'autres restent disponibles dans la chambre). Il est recommandé que : • Le plastique ne fasse pas partie des matériaux utilisés pour ces articles dans la mesure du possible. Des alternatives fabriquées à partir de plastique recyclé, de bois, de papier ou de matériaux certifiés écolabellisés ou biodégradables sont privilégiées ; • L'établissement suive les demandes des clients concernant ces articles afin de contrôler la demande et d'identifier les possibilités de réduire davantage le gaspillage ; • L'établissement informe les clients sur l'utilisation consciente des ressources concernant les trousses de toilette et les autres articles à usage unique qui leur sont destinés ; et • Dans la mesure du possible, des articles réutilisables peuvent être proposés à la place des articles à usage unique (par exemple, des chaussons qui sont lavés et réutilisés dans les chambres). Il est recommandé de complètement supprimer l'offre de ces produits au fil du temps. Les établissements qui ne proposent aucun des kits de toilette mentionnés, ni aucun autre article à usage unique, sont automatiquement conformes à ce critère (l'auditeur ou l'auditrice le vérifiera lors de l'inspection visuelle). Ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en Belgique, les trousses de toilette et autres articles à usage unique ne sont pas disponibles dans les chambres.

[103] Voir le glossaire p. 4.

		Preuves d'audit Lors de l'audit, l'établissement présente la procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[104] indiquant clairement quelles chambres sont équipées de trousses de toilette et autres articles à usage unique, et lesquelles ne le sont pas. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme qu'il n'y a pas de trousse de toilette ou d'autres articles à usage unique dans 50 % des chambres, et qu'ils ne sont disponibles que sur demande. L'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[105] dans les chambres en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire, afin de vérifier si ce qui est indiqué dans la SOP est correct. Dans certains cas, lorsque le classement de l'établissement exige que des trousses de toilette et autres articles à usage unique soient proposés dans toutes les chambres, l'établissement présente des preuves telles qu'un extrait de la liste du contrôle de classement, ainsi qu'une preuve d'approbation du classement.
5.12	Pour les plats à emporter, l'établissement offre aux clients la possibilité d'apporter leurs propres contenants ou d'utiliser des contenants consignés. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT Ⓘ **Evo. Modérée**	**Pourquoi** Les services de restauration à emporter[106] sont une source importante de déchets d'emballages à usage unique, dont une grande partie n'est pas recyclée ou est jetée de manière inappropriée. Proposer des contenants réutilisables ou consignés permet de réduire considérablement les déchets, d'encourager les pratiques circulaires et d'inciter les clients à adopter des comportements plus durables. **Pour valider ce critère** Sauf interdiction légale, l'établissement propose l'une des options suivantes de contenants réutilisables ou consignés pour les aliments et boissons à emporter à consommer sur place et à l'extérieur : a) Permettre aux clients d'apporter et d'utiliser leurs propres contenants réutilisables pour les plats à emporter ; ou b) Fournir un système de contenants réutilisables fonctionnant sur la base d'une consigne (par exemple, bocaux en verre, boîtes en inox ou autres matériaux durables). L'établissement communique clairement cette option par le biais de canaux appropriés, comme des affichages, des mentions sur les menus et plates-formes numériques. Bien que ce critère soit particulièrement pertinent pour les hôtels en formule tout compris, les campings, les villages et centres de vacances dotés de kiosques ou d'aires de restauration où les repas à emporter sont fréquents et où le volume de déchets d'emballage peut être élevé, il s'applique généralement à tous les établissements proposant des plats et boissons à emporter que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de leurs locaux. Pour encourager la participation des clients, il est recommandé que l'établissement mette en place des systèmes de consigne, des partenariats avec des réseaux proposant des contenants réutilisables ou offre des réductions symboliques aux clients qui apportent leurs propres contenants. Ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en France et aux Pays-Bas, ce critère est impératif.

[104] Voir le glossaire p. 4.
[105] Voir le glossaire p. 4.
[106] Voir le glossaire p. 4.

		Preuves d'audit Au cours de l'audit, l'établissement présente le système mis en place pour les contenants réutilisables ou consignés. L'équipe en charge de l'audit examine les supports de communication (par exemple, les affichages, les mentions sur les menus et plateformes numériques) et peut vérifier la disponibilité de contenants consignés sur place. **Complément d'informations FR :** Cadre réglementaire : Depuis le 1er janvier 2021, les établissements de restauration doivent accepter et proposer des contenants réutilisables et/ou recyclables pour la vente sur place et à emporter. Cf article L541-15-7 du code de l'environnement. Afin d'encourager la clientèle à utiliser ses propres contenants réutilisables, nous vous recommandons de mettre en place des systèmes de réduction ou de récompense.
5.13	Le linge de lit et le linge de toilette ne sont pas jetables et ne sont pas livrés dans un emballage plastique. (C) HAHRTAJ, CVV, PH **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les produits en plastique à usage unique et les matériaux jetables contribuent de manière significative à la production de déchets, à l'épuisement des ressources et à la pollution de tous les environnements. En éliminant les emballages plastiques jetables et le linge à usage unique, les établissements soutiennent activement la transition vers une économie circulaire et durable. **Pour valider ce critère** Sauf réglementation sanitaire locale spécifique rendant ce critère inapplicable, l'établissement n'utilise ni ne propose de linge de lit ou de toilette jetable. Cela comprend les draps, les taies d'oreiller et les sous-taies, les protège-matelas, les housses de couette, les serviettes (à l'exception des essuie-mains) et les tapis de bain à usage unique. En outre, lorsque le linge est fourni par un prestataire externe (par exemple, pour du linge loué), il n'est pas livré emballé dans du plastique jetable. Au contraire, des alternatives réutilisables sont utilisées, telles que des chariots de transport couverts ou des sacs en textile réutilisables. **Preuve d'audit** Lors de l'inspection visuelle des espaces de stockage, l'auditeur confirme qu'aucun article de linge à usage unique n'est utilisé. L'auditeur vérifie également le processus de livraison pour confirmer que le linge fourni par un prestataire externe n'est pas emballé dans du plastique jetable. En outre, si l'auditeur ou l'auditrice observe des incohérences ou soupçonne des irrégularités, il procède à des échantillonnages[107] dans les chambres en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire pour s'assurer que l'établissement respecte ce critère. Dans certains cas, lorsqu'aucune livraison de linge de lit et de toilette ne peut être observée visuellement au cours de l'audit, l'établissement présente une confirmation des fournisseurs (par exemple des photos) ou des contrats de service montrant que les livraisons de linge sont

[107] Voir le glossaire p. 4.

		exemptes de plastique. Si l'établissement affirme que les réglementations sanitaires locales rendent ce critère inapplicable, il présente des preuves et l'auditeur ou l'auditrice vérifie la conformité de cette affirmation en examinant l'applicabilité de la réglementation sanitaire citée.

6. ACHATS

Administration/Autres achats, Produits alimentaires et boissons, Lavage et nettoyage

Administration/Autres achats

N.	Critère	Notes explicatives
6.1	L'établissement met en œuvre et suit une politique d'achat durable qui encadre la sélection des biens, des services et des fournisseurs en fonction de la durabilité environnementale, sociale et culturelle. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pertinence** Les achats durables jouent un rôle crucial dans la réduction des préjudices environnementaux et sociaux associés aux activités touristiques, ainsi que dans l'orientation de la chaîne d'approvisionnement vers des pratiques responsables. En alignant leurs décisions d'achat sur les principes du développement durable, les établissements peuvent contribuer à réduire l'utilisation des ressources, la pollution et les déchets d'emballage, à promouvoir des conditions de travail équitables ainsi que le bien-être animal et à protéger le patrimoine culturel. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement élabore et met en œuvre une politique d'achat durable qui fournit des orientations claires sur la manière dont les questions de durabilité environnementale, sociale, culturelle et économique sont intégrées dans toutes les décisions d'achat. La politique s'applique à l'achat des : • biens d'équipement ; • produits alimentaires et boissons (F&B) ; • biens durables, notamment les meubles, les tapis, la vaisselle, etc. (par exemple, le mobilier[108] et les équipements fixes[109] d'occasion) ; • les matériaux de construction et les services liés à la construction ; • tous les prestataires de services et fournisseurs tiers impliqués dans l'exploitation, la rénovation ou la construction de l'établissement ; • d'autres produits pertinents pour les services des établissements, tels que les produits de nettoyage ; et

[108] Voir le glossaire p. 4.
[109] Voir le glossaire p. 4.

	Evo. Mineure	• des services tels que la blanchisserie. La politique d'achat durable comprend : • des engagements spécifiques pour minimiser la production de déchets, par exemple, en sélectionnant des produits et des fournisseurs qui réduisent les emballages inutiles et les plastiques à usage unique ; • une référence aux normes de bien-être animal, le cas échéant (par exemple, lors de l'achat de denrées alimentaires, de l'approvisionnement en matériaux) ; • des attentes claires en ce qui concerne le respect du droit national et international du travail, en particulier lors de la construction ou de la rénovation ; • des attentes claires à l'égard des fournisseurs, par exemple, en ce qui concerne les pratiques relatives aux droits de l'homme ; et • des orientations qui exigent de définir des espaces de repos et de travail appropriés pour les travailleurs et qui encouragent l'emploi de main-d'œuvre locale dans la mesure du possible. En outre, les attentes à l'égard des fournisseurs formulées dans la politique d'achat durable sont communiquées à tous les fournisseurs au moins une fois tous les deux ans (par exemple, au moyen d'un formulaire de communication avec les fournisseurs, de clauses contractuelles ou d'exigences écrites). La politique est formellement documentée, partagée avec l'ensemble des membres du personnel et de la direction concernés. Elle est réexaminée au moins une fois tous les quatre ans et révisée si nécessaire pour refléter l'évolution des objectifs de développement durable ou les changements effectués en matière d'achats. Si l'établissement fait partie d'une chaîne, une politique d'approvisionnement déployée à l'échelle du groupe peut être utilisée, à condition qu'elle soit adaptée au contexte local et applicable à chaque établissement. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • une politique d'achat durable datée et formellement approuvée par la direction. Tout avenant ou ajout à la politique est accepté comme preuve équivalente ; et • des documents démontrant que tous les fournisseurs ont été informés des attentes à leur égard, par exemple, concernant les pratiques relatives aux droits de l'homme (notamment des formulaires signés par les fournisseurs, des courriels ou des clauses contractuelles) au moins une fois tous les deux ans. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages de la documentation communiquée aux fournisseurs, en examinant un échantillon de trois documents (méthodologie C). **Complément d'informations FR :** Afin de rendre ce document le plus opérationnel possible, nous vous encourageons à chiffrer vos engagements spécifiques et à fixer des échéances claires pour l'atteinte de vos ambitions. Vous pouvez vous aider du modèle disponible dans la bibliothèque de ressources pour élaborer votre politique d'achats durables.

6.2	L'établissement informe tous les magasins et entreprises gérés par des tiers et situés dans ses locaux, de ses initiatives en matière de développement durable et de la certification Clef Verte et les encourage à gérer leurs activités dans le même esprit. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Pour garantir une approche cohérente du développement durable dans l'ensemble de l'établissement, tous les magasins et entreprises gérés par des tiers et situés dans l'enceinte de l'établissement, participent aux efforts de la certification Clef Verte. Ces entreprises influencent considérablement l'expérience des clients et l'empreinte environnementale de l'établissement. **Attentes en matière de mise en œuvre** Tous les magasins et entreprises gérés par des tiers sont régulièrement informés des initiatives de l'établissement en matière de durabilité environnementale et sociale, y compris des informations relatives à la certification Clef Verte. Les magasins et entreprises gérés par des tiers sont, par exemple, les coiffeurs, les cafés, les pubs, les restaurants, les salles de sport, les centres de soins, les agences de voyage et de tourisme, les boutiques de souvenirs, les magasins de vêtements, les kiosques, les sociétés de location de vélos, etc. L'établissement veille à ce que des informations sur les initiatives de développement durable et la certification Clef Verte soient communiquées à ces entreprises gérées par des tiers au moins une fois tous les deux ans. Les informations peuvent être communiquées par écrit, lors de réunions communes, etc. Tous les magasins et entreprises tiers sont encouragés à suivre les mêmes principes de durabilité que la certification Clef Verte, avec des exemples clairs : réduction des déchets (par exemple, minimisation des plastiques à usage unique), efficacité énergétique (par exemple, utilisation d'ampoules LED, d'équipements économes en énergie), préservation de l'eau (par exemple, équipements fixes économes en eau[110]), achats durables (par exemple, en évitant les matériaux nocifs, en proposant des produits écolabellisés), etc. Dans la mesure du possible, les employés des magasins et entreprises gérés par des tiers reçoivent une formation[111] au même titre que le personnel de l'établissement. Pour les services ou installations qui sont gérés et détenus par la même entité que l'établissement candidat, ou qui sont exploités dans le cadre d'un contrat en vertu duquel la direction de l'établissement conserve le contrôle du service, le bail ou l'accord comprend une clause exigeant que l'entreprise respecte les critères applicables de la certification Clef Verte. Cette clause précise que l'entreprise est censée s'efforcer d'atteindre des objectifs de développement durable en phase avec la certification Clef Verte et peut être ajoutée à un contrat existant, le cas échéant. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • des informations sur les boutiques et les entreprises exploitées par des tiers dans ses locaux ; et • des documents (comptes-rendus de réunion ou échanges par e-mail, contrats, etc.) montrant que les magasins et entreprises exploités par des tiers sont régulièrement (au moins tous les deux ans) informés des initiatives de l'établissement en matière d'environnement et de développement durable et encouragés à gérer leurs activités dans le même esprit, conformément aux critères de la certification Clef Verte. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages de la documentation transmise aux boutiques et

[110] Voir le glossaire p. 4.
[111] Voir le glossaire p. 4.

		entreprises exploitées par des tiers, en examinant un échantillon de trois documents (méthodologie C). Dans certains cas, pour les services ou installations qui sont gérés et détenus par la même entité que l'établissement candidat, ou qui sont exploités dans le cadre d'un contrat (en vertu duquel la direction de l'établissement conserve le contrôle du service), l'établissement présente les contrats de location contenant un engagement à respecter les normes de la certification Clef Verte. Un avenant/ajout au contrat est accepté comme preuve équivalente.
6.3	Au moins 75 % du papier d'impression, des enveloppes et des supports imprimés en papier récemment achetés, produits ou commandés par l'établissement, sont écolabellisés. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Majeure** ⓘ	**Pertinence** Le papier écolabellisé et recyclé contribue à réduire la déforestation, la consommation d'eau, la pollution chimique et les émissions de gaz à effet de serre associées à la production de papier, tout en promouvant une sylviculture responsable et une consommation durable. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement privilégie l'achat et l'utilisation de papier d'impression, d'enveloppes et de supports imprimés en papier portant un label écologique reconnu au niveau national et international. Au moins 75 % du papier d'impression, des enveloppes et des supports imprimés en papier (par exemple, les menus, les étuis de carte de chambre, les brochures et les emballages de produits d'accueil à l'effigie de l'établissement ou personnalisés) achetés ou commandés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) portent un label écologique. Ce critère inclut le papier de bureau (par exemple, le papier d'impression, le papier à en-tête, les factures clients imprimées, les documents administratifs et les formulaires utilisés à la réception ou dans les espaces réservés au personnel). La conformité au critère est démontrée grâce aux quantités (c'est-à-dire au nombre d'unités exprimé en articles, en boîtes, en paquets, etc.) de papier d'impression, d'enveloppes et de supports imprimés en papier produites ou commandées au cours des 24 ou 6 derniers mois (en fonction de l'année de certification), en s'appuyant sur les registres d'achat pour réaliser ce calcul. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale** : Au Danemark et aux Pays-Bas, au moins 90 % du papier d'impression, des enveloppes et des supports imprimés en papier récemment achetés, produits ou commandés par l'établissement, sont écolabellisés. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente des documents (liste ou factures) comportant : • le nombre total d'unités de papier d'impression, d'enveloppes et de supports imprimés en papier produites ou commandées au cours des 24 ou 6 derniers mois (en fonction de l'année de certification) ; et • les produits portant un écolabel reconnu au niveau international ou national (et lequel), afin de démontrer la conformité avec le seuil de 75 %. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice sélectionne un échantillon aléatoire de trois papiers d'impression, enveloppes ou supports imprimés en papier répertoriés et confirme que les écolabels correspondants sont présents sur les produits sélectionnés (méthodologie C).

		Complément d'informations FR : Pour choisir vos produits de papeterie, vous pouvez vous référer aux labels suivants : Ecolabel européen, NF environnement, PEFC, FSC, Ange Bleu. Si vous avez recours à un prestataire externe pour l'édition de vos produits de communication, la Clef Verte vous conseille d'orienter votre choix vers une entreprise qui respecte les attendus de ce critère.
6.4	L'établissement prend au moins deux initiatives pour réduire la consommation de papier à la réception, dans les bureaux et/ou dans les chambres/salles de réunion. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, MCIPT **Evo. Modérée** ⓘ	**Pertinence** La réduction de la consommation de papier contribue à diminuer la demande d'énergie, l'extraction de matières premières et la production de déchets liés à la production et à l'élimination du papier. En réduisant la consommation inutile de papier, les établissements diminuent leurs coûts, réduisent leur empreinte environnementale et promeuvent des pratiques opérationnelles plus durables. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement élabore un plan d'action qui identifie les possibilités de réduction de sa consommation de papier et décrit les initiatives à mettre en œuvre. Dans le plan d'action, l'établissement prend au moins deux initiatives pour réduire la consommation de papier à la réception, dans les bureaux, les chambres et/ou les salles de réunion : a) Exemples de mesures à mettre en œuvre dans les chambres et les salles de réunion : o limiter la disponibilité du papier (par exemple, proposer un format plus petit comme A5, mettre moins de feuilles ou les fournir uniquement sur demande) ; o mettre à disposition du papier uniquement à une table centrale dans les salles de réunion ; et/ou o fournir des stylos et du papier uniquement sur demande. b) Exemples de mesures à mettre en œuvre à la réception : o n'imprimer des factures et des reçus que sur demande ; et/ou o éviter l'utilisation d'enveloppes pour les documents imprimés. c) Exemples de mesures dans les bureaux et les espaces réservés au personnel : o encourager l'impression recto verso ; o régler les imprimantes sur les paramètres écologiques par défaut ; o réutiliser le papier comme brouillon ; et/ou o limiter les impressions inutiles grâce au partage de documents numériques. Dans un premier temps, il est recommandé à l'établissement de dresser un inventaire des lieux où le papier est utilisé et comment (par exemple, à la réception, dans les chambres, à l'administration ou dans les salles de réunion) afin d'identifier les manières les plus efficaces de réduire sa consommation. Cet inventaire peut être basé sur la même liste ou le même format que celui utilisé pour le critère 6.3. L'établissement est également encouragé à se fixer un objectif de réduction volontaire. Par exemple, une réduction de 10 à 15 % des volumes achetés sur une période de 24 mois par rapport à la période de certification précédente (pour les candidats au renouvellement). Le personnel de tous les services concernés est sensibilisé et impliqué dans la mise en œuvre du plan et des mesures de réduction de la consommation de papier.

		ⓘ **Note sur l'adaptation nationale** : Aux Pays-Bas, l'établissement prend au moins six initiatives pour réduire la consommation de papier à la réception, dans les bureaux et/ou dans les chambres/salles de réunion. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente un plan d'action décrivant les initiatives de réduction de la consommation de papier sélectionnées. Dans certains cas, pour les candidats au renouvellement, une inspection visuelle confirme qu'au moins deux mesures sont prises pour réduire l'utilisation de papier à la réception, dans les bureaux et/ou dans les chambres/salles de réunion.
6.5	Au moins une catégorie de produits textiles récemment achetés ou loués est certifiée sur le plan social ou environnemental. (I/C) HAHRTAJ (I) CVV, PH, CC, R, (C) **Evo. Majeure**	**Pertinence** Les textiles font partie des groupes de produits les plus gourmands en ressources dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration en raison des impacts importants liés à la culture des fibres, à l'utilisation de produits chimiques, à la consommation d'eau et d'énergie, ainsi qu'aux pratiques de travail dans les chaînes d'approvisionnement. En s'approvisionnant en textiles bénéficiant de certifications environnementales ou sociales reconnues, les établissements réduisent leur empreinte écologique, encouragent le travail équitable et garantissent une production et une utilisation plus responsables. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement s'assure qu'au moins une catégorie de produits textiles (par exemple, serviettes, draps de lit, taies d'oreiller, housses de couette, nappes, serviettes en tissu, uniformes du personnel d'entretien, de cuisine et d'accueil, rideaux, autres produits textiles) achetés ou loués au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) porte une certification de produit reconnue au niveau international ou national qui aborde les aspects de durabilité environnementale ou sociale. Les certifications s'appliquent aux produits textiles eux-mêmes (et pas seulement à l'usine ou au site de production) et couvrent un ou plusieurs des aspects suivants : a) la matière première (par exemple, biologique, recyclée, issue du commerce équitable) ; b) le processus de production (par exemple, réduction de la consommation d'énergie ou de l'utilisation de produits chimiques) ; et/ou c) les conditions de travail (par exemple, des normes éthiques du travail). Dans le cadre d'une gestion responsable des textiles, l'établissement prend en compte l'ensemble de leur cycle de vie : l'approvisionnement (par exemple, haute qualité et longue durée), la phase d'utilisation (par exemple, durabilité au lavage, perte de tissu) et les options de fin de vie (par exemple, produit facilement recyclable lorsque des options de fin de vie existent localement). L'établissement évite également les textiles traités avec des produits chimiques nocifs (par exemple, les retardateurs de flamme), à moins qu'ils ne soient légalement exigés. Lorsqu'un tel traitement est nécessaire, des fibres intrinsèquement ignifuges ou des traitements certifiés à faible impact sont privilégiés. Les textiles de seconde main, reconditionnés ou réutilisés sont également acceptés pour cette exigence, à condition qu'ils ne présentent aucun danger, soient adaptés à l'usage prévu et qu'ils n'augmentent pas les impacts environnementaux à long terme. Lorsque l'établissement dispose d'un contrat en cours de location ou de prestation de services pour les textiles mis en place avant l'introduction de ce critère, ce critère est considéré comme recommandé (Conseillé) jusqu'à l'expiration du contrat et au plus tard, jusqu'au

		31 décembre 2027. Lors du renouvellement ou de la conclusion du contrat et en tout état de cause à partir du 1er janvier 2028, les textiles achetés ou loués doivent être conformes aux exigences de ce critère. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente les registres d'achat ou de location des 24 ou 6 derniers mois (en fonction de l'année de certification) démontrant qu'au moins une catégorie de produits textiles porte une certification acceptée. Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice sélectionne un échantillon aléatoire de trois articles textiles de la catégorie concernée et confirme que les certifications correspondantes sont présentes sur les articles sélectionnés (méthodologie C). Dans certains cas, si l'établissement dispose d'un contrat valide de location ou de service de textiles conclu avant l'introduction de ce critère, il présente le contrat, sa date de début et sa durée de validité. **Complément d'informations FR :** Pour le textile, vous pouvez vous référer aux labels suivants : Fairtrade Textile Standard, Nordic Swan Ecolabel, Ecocert, OEKO-TEX MADE IN GREEN, OEKO-TEX STANDARD 100, OEKO-TEX ECO PASSPORT, ainsi que les labels Global Organic Textile Standard (GOTS) et Max Havelaar, sous réserve de validation par Green Key. Outre le coton biologique, nous vous recommandons également d'orienter votre choix vers des produits en lin ou en bambou, dont le bilan écologique est considérablement moins lourd que celui du coton conventionnel.
6.6	Au moins 50 % des fournisseurs de l'établissement sont écocertifiés. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée** Ⓘ	**Pertinence** Comme l'établissement travaille en étroite collaboration avec des fournisseurs de biens et de services, il a la possibilité et la responsabilité de promouvoir des normes environnementales et sociales plus strictes tout au long de sa chaîne d'approvisionnement. Ce critère encourage les établissements à s'adresser principalement à des fournisseurs officiellement certifiés dans des domaines liés au développement durable. **Pour valider ce critère** Au moins 50 % des fournisseurs de l'établissement détiennent une écocertification reconnue par une tierce partie au niveau du fournisseur ou de l'entreprise (et pas seulement au niveau des produits). Cela s'applique à tous les fournisseurs avec lesquels l'établissement coopère pendant la période de certification. Les certifications des fournisseurs concernent des normes de durabilité vérifiables. Les catégories de certification acceptées comprennent, entre autres : les systèmes de gestion de l'environnement, les pratiques de travail équitables et les droits de l'homme, les normes de bien-être animal, les certifications d'entreprises durables, etc. Les certifications propres à un produit (par exemple, un produit certifié biologique) ne remplissent pas ce critère, à moins que l'entité du fournisseur soit elle-même certifiée. Ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Norvège, au moins 75 % des fournisseurs de l'établissement sont écocertifiés.

		Preuve d'audit Au cours de l'audit, l'établissement présente un document (par exemple, une liste) comportant : • tous les fournisseurs auxquels il a fait appel pendant la période de certification ; et • les fournisseurs détenant des écocertifications valides, afin de démontrer que les fournisseurs certifiés représentent au moins 50 % du nombre total de fournisseurs. Il est accompagné d'une preuve, par exemple, une copie des certificats confirmant que les fournisseurs répertoriés détiennent actuellement une écocertification reconnue. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[112] de la documentation en examinant un échantillon de 3 copies valides des certifications des fournisseurs cités (méthodologie C). **Complément d'informations FR :** Ce critère s'applique à l'ensemble des fournisseurs de biens et de services utilisés par l'établissement, notamment les fournisseurs de denrées alimentaires et de boissons, de linge, de produits d'entretien, de mobilier, de produits d'accueil, de services de nettoyage, de maintenance, de transport, d'activités touristiques ou de tout autre service externalisé. Les certifications susceptibles d'être reconnues pour ce critère sont B Corp, Engagé RSE, LUCIE 26000 et ISO 14001. Leur acceptation définitive reste soumise à la validation de cette liste par Green Key.
6.7	Si le service de blanchisserie est externalisé, le prestataire doit être situé à moins de 100 km de l'établissement ou être écocertifié. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pertinence** Afin de soutenir l'économie locale, mais aussi de réduire l'empreinte carbone liée au transport du linge et l'impact environnemental des services de blanchisserie causé par l'utilisation de produits chimiques, la consommation d'eau et d'énergie ainsi que le rejet d'eaux usées,[113] l'établissement ne sous-traite les services de blanchisserie qu'à des entreprises situées dans un rayon de 100 km ou titulaires d'une certification environnementale tierce valide. **Pour valider ce critère** L'établissement ne confie les services de blanchisserie qu'à un prestataire externe situé dans un rayon de 100 km de l'établissement ou disposant d'une écocertification. Lorsque le fournisseur est sélectionné sur la base de performances environnementales vérifiées et non de la distance, il détient une certification environnementale valide délivrée par une tierce partie démontrant la conformité de ses activités avec des normes de gestion environnementale reconnues. La certification est à jour et délivrée par un organisme indépendant et accrédité. Dans le cas rare où, en raison de l'emplacement de l'établissement, aucun fournisseur ne peut être trouvé dans un rayon de 100 km, le fournisseur le plus proche est utilisé. Dans ce cas, il faut prouver qu'il s'agit du fournisseur le plus proche et justifier ce choix (par exemple, terrain montagneux, situation insulaire, limitations des routes nationales, indisponibilité du service). Pour les établissements situés dans des pays dont la superficie dépasse 1 million de km², la distance maximale généralement acceptable est de 500 km.

[112] Voir le glossaire p. 4.
[113] Voir le glossaire p. 4.

		Même si les services de blanchisserie sont externalisés, l'établissement reste responsable de la prise en compte des performances environnementales lors du choix des prestataires de services de blanchisserie, notamment en réalisant un suivi continu et en réévaluant les pratiques du fournisseur au fil du temps. Si un établissement prend en charge l'ensemble du service de blanchisserie en interne, ce critère est non applicable (N/A). ⓘ **Note sur l'adaptation nationale** : En Belgique et au Portugal, si le service de blanchisserie est externalisé, il est situé à moins de 50 km de l'établissement. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente des documents indiquant le nom, l'adresse, ainsi qu'un contrat ou des factures avec le prestataire externe de services de blanchisserie. Il présente également l'une des preuves suivantes : *a)* la preuve que le fournisseur est situé dans un rayon de 100 km ; *b)* la justification du choix d'un prestataire situé à plus de 100 km, y compris la preuve qu'il n'existe pas d'option plus proche et que le prestataire choisi est l'alternative la plus proche (par exemple, une carte, des échanges avec des prestataires locaux, ou des contraintes de transport) ; ou *c)* une copie du certificat environnemental du prestataire de services de blanchisserie. **Complément d'informations FR :** Nous vous recommandons d'avoir recours dès que possible aux prestataires ayant une charte environnementale qui impose l'équipement économe en eau et énergie et l'utilisation des produits de lavage portant un label écologique (Ecocert, Nature&Progrès, Ecolabel Européen).
6.8	Au moins 75 % des véhicules et moyens de transport possédés ou loués par l'établissement sont des véhicules électriques ou des vélos cargos. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les transports motorisés contribuent largement aux émissions de gaz à effet de serre, à la pollution de l'air et à la consommation d'énergie. En adoptant des véhicules électriques ou des vélos cargos, les établissements réduisent leur empreinte carbone, le bruit ainsi que la pollution de l'air et font preuve de leadership en matière de mobilité durable. **Pour valider ce critère** Au moins 75 % des véhicules et des moyens de transport possédés, loués ou pris en leasing par l'établissement sont des véhicules électriques ou des vélos cargos (cela comprend les vélos cargos électriques et non motorisés). Ce critère s'applique à tous les véhicules possédés, loués ou pris en leasing par l'établissement, ou sous son contrôle opérationnel, comme les voitures, trottinettes, voiturettes de golf et autres véhicules utilisés pour la circulation interne, le transport des clients ou du personnel, ainsi que les livraisons de nourriture et de boissons. Cette disposition ne s'applique pas aux services de taxi sous contrat, aux opérateurs de navette tiers ou aux fournisseurs de transports publics, sauf si le service est exclusivement organisé par l'établissement dans le cadre d'un contrat récurrent. Toutefois, dans ces cas, l'établissement est encouragé à privilégier les fournisseurs qui exploitent des flottes à émissions faibles ou nulles, dans la mesure du possible. **Preuve d'audit**

		Au cours de l'audit, l'établissement présente un aperçu écrit de tous les véhicules et moyens de transport utilisés (possédés, loués ou pris en leasing) en indiquant le type de véhicule, la source d'énergie et le contexte d'utilisation. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice procède à des échantillonnages[114] de 3 des véhicules et/ou moyens de transport cités. L'échantillon comprend, le cas échéant, différents types de véhicules, sources d'énergie et contextes d'utilisation (méthodologie C).
6.9	L'établissement encourage et soutient activement les modes de transport durables et respectueux de la santé pour son personnel. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pertinence** Les habitudes de déplacement du personnel peuvent contribuer de manière significative à la pollution atmosphérique et aux émissions de gaz à effet de serre locales. En encourageant les modes de transport actifs et à faibles émissions, les établissements réduisent leur empreinte environnementale tout en favorisant la santé, la sécurité et le bien-être général de leur personnel. **Pour valider ce critère** L'établissement encourage activement l'ensemble du personnel à utiliser des modes de transport à faibles émissions et respectueux de la santé. Il participe activement à l'implication du personnel en promouvant ces options par le biais de campagnes de sensibilisation, d'améliorations des installations et/ou de programmes d'incitation. Les exemples de mesures de soutien comprennent, entre autres : a) des communications écrites (notamment par le biais de canaux numériques tels que les e-mails ou les plateformes réservées au personnel) envoyées au moins une fois tous les six mois ; b) des affiches, des infographies ou des contenus numériques personnalisables et visuellement attrayants (de préférence en utilisant les modèles standard disponibles dans la boîte à outils Clef Verte[115]) ; c) des supports physiques placés dans des endroits bien visibles du personnel (par exemple, les entrées, les salles de pause, les vestiaires) ; d) la mise à disposition d'infrastructures (par exemple, des parkings à vélos sûrs et couverts, des stations de recharge pour les véhicules électriques) ; et/ou e) des incitations financières ou logistiques (par exemple, des billets ou abonnements de transport public subventionnés, des places de stationnement/de recharge gratuites pour les véhicules électriques (VE), des services de navette ou un soutien au covoiturage organisé). Toutes les communications mettent l'accent sur le double avantage des transports durables : réduction de l'impact sur l'environnement et amélioration de la santé des personnes et de la communauté. Les modes de transport durables du personnel comprennent le transport actif (par exemple, la marche, le vélo), les transports publics (bus, train, tramway, métro, bateau), les véhicules électriques et hybrides, les programmes de covoiturage, les systèmes de bus-navettes organisés par l'établissement. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Belgique, ce critère est impératif. **Preuve d'audit**

[114] Voir le glossaire p. 4.
[115] Voir le glossaire p. 4.

		Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves de l'existence de communications internes encourageant le transport durable (par exemple, des e-mails, des affiches, des messages publiés sur l'intranet), avec la preuve de leur diffusion au moins une fois tous les six mois. Dans certains cas, si l'option d) et/ou e) est choisie, l'établissement présente une documentation sur les programmes d'incitation mis en œuvre, les mesures de soutien ou l'infrastructure fournie (par exemple, des notes de service, des preuves d'achat ou d'installation, des politiques d'incitation). Les preuves photographiques ou physiques des supports visuels utilisés démontrent qu'ils sont informatifs, attrayants et clairement accessibles à l'ensemble du personnel. **Complément d'informations FR :** Afin de valider ce critère, l'établissement doit mettre en place des mesures allant au-delà des obligations prévues par la réglementation française en matière de prise en charge des frais de transport des salariés. A savoir que : La loi LOM définit le cadre de l'orientation des mobilités pour les années à venir. Parmi les mesures prises, le "forfait de mobilité durable" permet aux employeurs de financer à hauteur de 400 euros par an maximum les déplacements/mobilités propres de leurs salariés. La Loi d'Orientation des Mobilités (LOM, 2019) prévoit des minimums obligatoires : le remboursement des transports en commun à hauteur de 50% et un espace sécurisé pour vélos doit être prévu si l'entreprise dispose d'un parking dédié aux collaborateurs (obligatoire pour les bâtiments neufs et, pour les bâtiments tertiaires existants, dès lors que le parking compte au moins 10 places voiture). Les autres actions comme le forfait mobilité durable (FMD), la prime de transport carburant/électricité et la mise à disposition d'une flotte de vélos sont facultatives. Pour en savoir plus sur la loi Climat et Résilience: https://www.ecologie.gouv.fr/loi-climat-resilience
6.10	L'établissement prend des initiatives pour réduire l'impact environnemental de ses systèmes informatiques. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pertinence** Les systèmes numériques (y compris les équipements informatiques, les services en ligne et les infrastructures de données) ont d'importants impacts sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie. Il s'agit de la consommation d'énergie, de l'extraction de matières premières et des émissions liées aux données (souvent appelées pollution numérique). En gérant l'informatique de manière responsable, les établissements peuvent réduire leur empreinte environnementale physique et numérique. **Pour valider ce critère** L'établissement prend des mesures pour gérer ses pratiques numériques et équipements informatiques de manière responsable, dans le but de réduire la consommation d'énergie, d'allonger la durée de vie des équipements et de réduire la transmission et le stockage inutiles de données.

	Evo. Mineure	L'établissement met en œuvre un nombre minimum de mesures en fonction de son nombre d'employés : • Les établissements de moins de 50 salariés mettent en œuvre au moins une mesure ; et • Les établissements employant ≥ 50 personnes mettent en œuvre au moins trois mesures. Exemples de mesures : a) optimiser la communication numérique en réduisant la fréquence ou la longueur des e-mails envoyés en masse et des newsletters, en se désabonnant des plateformes ou services numériques non utilisés et en désactivant les fonctions inutiles de lecture ou de synchronisation automatiques avec le cloud ; b) choisir une infrastructure numérique à faible impact en sélectionnant des services de données ou des fournisseurs d'hébergement web qui prouvent qu'ils émettent peu de carbone ou qui utilisent des centres de données alimentés par des énergies renouvelables. L'établissement doit privilégier des fournisseurs qui ont publié des objectifs de performance environnementale ou des rapports sur le développement durable ; c) acheter des équipements informatiques à faible impact, tels que : o des modèles économes en énergie (par exemple, certifiés Energy Star, EPEAT) ; o des équipements reconditionnés ou d'occasion en bon état de fonctionnement ; et/ou o des équipements avec des durées de vie plus longues et des garanties de réparabilité. d) encourager l'utilisation responsable du numérique au sein du personnel par le biais de politiques ou d'opérations de sensibilisation internes concernant des initiatives, telles que : o éteindre les écrans et appareils inactifs ; o éviter les diffusions en continu inutiles ou réduire la résolution vidéo ; o archiver ou supprimer les fichiers numériques et e-mails inutilisés ; o utiliser des paramètres d'économie d'énergie (par exemple, le mode sombre, le mode éco) ; et/ou o utiliser les outils d'IA de manière responsable. e) limiter les émissions numériques du client, par exemple en : o ne proposant pas de services de divertissement à forte émission (par exemple, des plateformes de streaming) dans les chambres ; et/ou o choisissant des paramètres d'affichage en mode éco ou à faible consommation d'énergie sur les appareils publics. f) organisant des activités de sensibilisation ou de formation[116] destinées au personnel concernant les pratiques numériques responsables et les impacts environnementaux des systèmes informatiques, en impliquant éventuellement les clients (par exemple, par le biais de panneaux, d'options d'apprentissage en ligne, de guides numériques). Ces sessions peuvent couvrir des sujets tels que l'écoconception des services numériques, l'utilisation éthique des données, l'inclusion et l'accessibilité (encourager une culture de la responsabilité numérique au sein de l'établissement) ; et/ou g) réduire l'empreinte environnementale de la présence numérique de l'établissement en : o évaluant ou certifiant la performance environnementale du site web uniquement lorsque l'établissement dispose des outils ou de la capacité interne nécessaires pour l'améliorer ; et/ou o optimisant l'efficacité énergétique du site web (par exemple, conception légère, réduction de la taille des fichiers multimédias, hébergement alimenté par des sources d'énergie renouvelable). **Preuve d'audit**

[116] Voir le glossaire p. 4.

		Au cours de l'audit, l'établissement présente : • une brève description ou une politique interne décrivant les mesures de durabilité numérique sélectionnées (au moins une pour les établissements de moins de 50 employés et au moins trois pour les établissements ayant 50 ou plus d'employés) ; et • les registres d'achats, l'inventaire des équipements, les supports de formation (le cas échéant) ou toute autre documentation pertinente pour confirmer la mise en œuvre. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice peut confirmer la mise en œuvre d'actions telles que l'adaptation des paramètres d'écran, l'affichage de panneaux, ou l'équipement utilisé, en réalisant une inspection visuelle ou un entretien avec des membres du personnel.
6.11	Le mobilier, les équipements et les fournitures sont reconditionnés, recyclés ou donnés pour prolonger leur cycle de vie. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Prolonger la durée de vie du mobilier[117], des équipements[118] et d'autres biens durables permet de réduire la demande de nouvelle production, de diminuer la production de déchets et de minimiser les émissions de carbone. Lorsque du matériel ne peut plus être utilisé sur place, il est donné de manière responsable à des organisations caritatives ou de revalorisation, ce qui prolonge son cycle de vie et contribue à la valeur environnementale et sociale. **Pour valider ce critère** L'établissement privilégie la prolongation de la durée de vie des biens durables (mobilier, équipements, matériaux et fournitures) par le biais du : a) reconditionnement ou recyclage, effectués en interne ou par un prestataire tiers, lorsque l'intervention prolonge la durée de vie de l'article et évite l'achat d'un nouvel équivalent ; et/ou b) don des articles qui ne peuvent pas être réutilisés en interne à des organisations caritatives ou de revalorisation qui permettent une utilisation ultérieure (par exemple, revente, redistribution, reconditionnement). Une attention particulière est accordée aux objets qui nécessitent une manipulation ou une préparation spécifique avant le don (par exemple, l'effacement des données pour les dons de matériel technologique). Il est fortement recommandé que les articles donnés remplissent les conditions de base du don, en veillant à ce qu'ils soient propres, sûrs et en bon état de fonctionnement, afin d'éviter de transférer la charge de l'élimination des déchets aux organisations bénéficiaires. Les dons de nourriture sont couverts par le critère 6.15. **Preuve d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : a) une documentation sur les activités de reconditionnement ou de recyclage menées au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) ; et/ou b) les contrats, les reçus de dons ou la correspondance écrite avec les organisations bénéficiaires au cours des six derniers mois.

[117] Voir le glossaire p. 4.
[118] Voir le glossaire p. 4.

		Complément d'informations FR : Renseignez-vous auprès de votre collectivité et des associations de votre territoire pour connaitre les ressourceries qui peuvent agir en ce sens.
		Produits alimentaires et boissons
6.12 🔍	Dans chacune de ses offres de restauration, l'établissement achète et promeut différentes catégories d'aliments et de boissons biologiques et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pertinence** Ce critère favorise les systèmes alimentaires durables en réduisant les émissions de CO_2, en améliorant le bien-être animal et en soutenant les économies locales et les petits producteurs. Privilégier des produits alimentaires et boissons certifiés ou locaux permet de réduire les effets néfastes de l'agriculture industrielle et de la production alimentaire intensive sur l'environnement. En effet, ces méthodes de production contribuent fortement à la dégradation des terres et des sols, à la pollution par les produits chimiques et les pesticides et à la perte de biodiversité. **Pour valider ce critère** L'établissement achète et promeut des produits alimentaires et des boissons biologiques et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement. Les hôtels, apparts-hôtels, résidences de tourisme et auberges de jeunesse (HAHRTAJ), les campings, villages et centres de vacances (CVV), les petits hébergements (PH), les centres de conférence (CC) et les musées, centres d'interprétation et parcs à thème (MCIPT) achètent au moins 5 produits alimentaires et boissons éligibles dans chacune de leurs offres de restauration. Les restaurants/cafés (R) achètent au moins 10 produits éligibles. Ces produits sont utilisés en quantités importantes et/ou quotidiennement et couvrent au moins 5 catégories de produits différentes (selon la catégorie de l'établissement). Les catégories de produits éligibles sont les suivantes : a) les boissons chaudes (par exemple, le café, thé, chocolat chaud) ; b) les boissons froides non alcoolisées (par exemple, les jus, le kombucha) ; c) les boissons alcoolisées (par exemple, le vin, la bière, les liqueurs) ; d) les produits laitiers (par exemple, le lait, le yaourt, le fromage, les alternatives végétales) ; e) les produits de boulangerie (par exemple, le pain, les pâtisseries) ; f) les fruits et légumes (y compris secs et en conserve) ; g) les céréales et les féculents (par exemple, les pâtes, le riz, les farines, les pommes de terre) ; h) la charcuterie, le poisson, la volaille et les œufs ; et/ou i) les condiments, les pâtes à tartiner et les édulcorants (par exemple, le miel, la confiture, le sucre, les sauces). j) les légumineuses, les fruits à coque et graines (par exemple, les haricots, lentilles, pois chiches, noix, graines) ; k) les huiles, vinaigres et matières grasses de cuisson (par exemple, l'huile d'olive, l'huile de colza, l'huile de tournesol, le vinaigre) ; l) les herbes, les épices et assaisonnements (par exemple, les herbes fraîches, les herbes séchées, les épices).

		Les produits biologiques, écolabellisés ou issus du commerce équitable, sont certifiés par des autorités nationales ou internationales. Les produits sont, dans la mesure du possible, fabriqués localement afin de réduire l'empreinte environnementale grâce à la diminution des transports et de stimuler l'économie locale. Les produits locaux sont fabriqués dans un rayon de 100 km autour de l'établissement. Cela comprend les produits cultivés sur place ainsi que les produits sauvages ou récoltés dans le même périmètre. En outre, les producteurs locaux doivent être de petites ou moyennes entreprises (PME), conformément à la définition de la norme nationale. Dans les rares cas où, en raison de l'emplacement de l'établissement, aucun producteur ne peut être trouvé dans un rayon de 100 km, le producteur le plus proche sera choisi. Dans ce cas, l'établissement fournit un justificatif écrit et signé expliquant pourquoi ce producteur a été retenu (par exemple, parce qu'il remplit une mission particulière en matière de développement durable). Pour les établissements situés dans des pays dont la superficie dépasse 1 million de km², la distance maximale généralement acceptable est de 500 km. La priorité doit également être donnée aux producteurs locaux dont les pratiques durables, les normes de bien-être animal ou les certifications peuvent être démontrées. Le cas échéant, la sélection des produits certifiés doit tenir compte du traitement des animaux, de leur élevage, de leurs conditions de vie et des pratiques d'abattage. Toutefois, les pratiques durables ou le bien-être animal ne suffisent pas à remplir ce critère. Les établissements sont en outre encouragés à planifier la sélection des produits en fonction de leur disponibilité saisonnière et des cycles de récolte locaux. Il est fortement recommandé d'indiquer clairement quels sont les produits biologiques, et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement (sauf si la loi l'interdit). Cela peut être fait sur le menu ou en affichant des panneaux sur le buffet. L'indication se fait à l'aide d'icônes ou d'autres moyens de communication facilement compréhensibles. Il est en outre recommandé que l'origine des produits à base de poisson ou de viande soit toujours mentionnée et que les allergènes soient indiqués sur le menu et le buffet. Il est également fortement recommandé que l'établissement augmente progressivement le nombre et la diversité de ces produits au fil du temps, afin de couvrir une plus grande partie de l'offre de restauration globale. Bien que ce critère concerne principalement les produits alimentaires et les boissons proposés aux clients, il est également recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel. Les plats cuisinés préparés dans une cuisine de remise en température ne sont pas concernés par ce critère. Si la conformité à ce critère n'est pas possible en raison de la législation nationale ou de restrictions applicables au niveau national, le point 6.12 est indiqué comme étant non applicable (N/A) et le point 6.17 s'applique en tant que critère impératif. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, en Suède et en Norvège, le critère d'achat et de promotion de différentes catégories de produits de restauration biologiques, écolabellisés, issus du commerce équitable et/ou produits localement s'applique à chaque offre de restauration au sein de l'établissement, c'est-à-dire à chaque buffet ou menu du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner, ainsi qu'au menu du room service (sauf lorsque ce dernier est externalisé ou préparé à l'avance). Les plateaux d'accueil dans les chambres et les offres de snacking ne sont pas concernés. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente une liste d'au moins 5 ou 10 (selon la catégorie de l'établissement) produits de restauration certifiés ou produits localement, couvrant au moins 5 ou 10 catégories de produits. La liste indique clairement les certifications, écolabels ou autres preuves confirmant que les produits listés sont biologiques, écolabellisés, labellisés commerce équitable et/ou produits localement. Dans certaines conditions, le cas échéant, l'établissement présente une justification pour s'approvisionner auprès de certains producteurs locaux lorsqu'ils se trouvent au-delà de la limite des 100 km.

		Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur effectue des échantillonnages[119] dans l'espace de stockage ou le restaurant de l'établissement afin de s'assurer de la conformité des produits alimentaires répertoriés, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. Si l'auditeur observe des incohérences ou soupçonne des irrégularités, il peut demander des factures, des bons de commande ou des contrats avec l'adresse des fournisseurs pour confirmer que les produits listés sont biologiques, écolabellisés, labellisés commerce équitable et/ou produits localement (par exemple pour vérifier les preuves de certification délivrées par des organismes nationaux ou internationaux, ou la proximité des fournisseurs). **Complément d'informations FR :** Ce critère s'applique également au room service, qui désigne toute offre alimentaire destinée à être consommée dans la chambre ou l'hébergement et proposée par l'établissement. Sont exclus du critère les services de room service externalisés ainsi que les produits alimentaires préparés à l'avance. Le snacking ainsi que les plateaux d'accueil ne sont pas pris en compte dans ce critère. Est considéré comme snacking toute offre alimentaire peu élaborée, déjà préparée et à réchauffer, ou nécessitant peu de préparation, de cuisson et de mise en place (sandwichs, pizzas, frites, hot-dogs, crêpes, gaufres, salades, burgers, tacos et autres *finger foods*). Il s'agit d'une offre simple, pratique et rapide à préparer et à consommer. Elle est proposée dans des food trucks, des cabanes, des stands ou de petits établissements. Sa consommation est majoritairement à emporter, mais peut également se faire sur place, sur quelques tables. Le client a le choix entre de la vaisselle jetable ou réutilisable. Une *Coffee Station* (plateau d'accueil) désigne un espace mis gratuitement à disposition des clients, généralement dans les chambres, proposant des boissons chaudes et les équipements associés en libre-service. Vous pouvez vous référer aux labels suivants : label biologique de l'Union européenne (Eurofeuille), Fairtrade, Rainforest Alliance, ainsi que les labels AB (label biologique français), Nature & Progrès, Max Havelaar, Demeter et Bio Cohérence, sous réserve de validation par Green Key.
6.13	L'établissement n'achète pas de poisson, de fruits de mer ou de viande provenant d'espèces menacées ou protégées. (I)	**Pertinence** La consommation de poisson, de fruits de mer et de viande provenant d'espèces menacées ou protégées contribue directement à la perte de biodiversité et à la dégradation des écosystèmes. En évitant ces produits, les établissements protègent les espèces vulnérables, encouragent l'adoption de pratiques d'approvisionnement durables et s'alignent sur les efforts internationaux de conservation. **Attentes en matière de mise en œuvre** Dans le cadre de la politique d'achat, l'établissement n'achète pas de poissons, fruits de mer et produits carnés provenant d'espèces menacées ou d'espèces dont le commerce est interdit ou limité en vertu de règles de protection internationales ou nationales.

[119] Voir le glossaire p. 4.

	HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	Pour vérifier le statut des espèces, il est recommandé d'utiliser la liste rouge des espèces menacées de l'UICN ou les annexes de la CITES (Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction). L'établissement n'achète pas d'espèces classées comme étant vulnérables, en danger ou en danger critique d'extinction, ni d'espèces dont le commerce est interdit ou limité. Pour le poisson et les fruits de mer, un guide (local) dédié (par exemple, *Good Fish Guide*, *Mr. Good Fish*, *Seafood Watch* ou tout autre guide reconnu équivalent) peut servir de source d'information complémentaire sur la durabilité des stocks locaux, des pêcheries et des pratiques d'approvisionnement ; de manière générale, les espèces classées dans la catégorie « rouge » ou « à éviter » sont évitées. Le cas échéant, des guides d'envergure mondiale, tels que les guides du WWF sur les produits de la mer, peuvent également être utilisés. En outre, les écolabels reconnus pour l'aquaculture certifiée peuvent aider à identifier les produits qui ne sont pas issus d'espèces menacées et qui ne contiennent pas de telles espèces. Les produits issus de pratiques intrinsèquement nuisibles à la biodiversité en raison de la destruction directe des habitats, des taux élevés de prises accessoires, de la contribution au déclin des espèces ou de la conversion des écosystèmes à grande échelle (par exemple, le chalutage de fond, la pêche au cyanure) sont strictement exclus. Le personnel qui contribue aux achats, à la planification des menus et à la préparation des repas (par exemple, le personnel chargé des achats, les chefs de cuisine, les responsables de la restauration) est informé de l'engagement de l'établissement à ne pas acheter d'espèces menacées ou protégées. Ces employés ont accès à une liste ou un guide de référence tenu à jour et savent l'utiliser pour vérifier le statut des espèces avant de commander ou d'accepter des livraisons. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • le dernier menu mis à jour ; et • une liste des espèces de poissons, de fruits de mer et de viandes utilisées pour les plats proposés au menu, accompagnée, le cas échéant, des factures des fournisseurs ou registres d'achat (précisant le nom des espèces et les certifications, le cas échéant) des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats). Un contrôle visuel du réfrigérateur, du congélateur et des espaces de stockage confirme la conformité. **Complément d'informations FR :** Si l'offre de restauration est exploitée en gérance, le critère s'applique dès lors que l'établissement exerce un contrôle ou une influence sur le choix du gérant. Le critère s'applique à toutes les offres de restauration comprenant des entrées et des plats présentés sur un menu ou un buffet, notamment dans le cadre des services de déjeuner et de dîner, qu'ils soient proposés sous forme de buffet ou à la carte. Il s'applique également aux offres de room service, y compris lorsqu'elles sont composées de plats préparés, ainsi qu'aux offres de snacking dès lors que celles-ci constituent une offre de restauration suffisamment développée comprenant des entrées et/ou des plats. Pour la France, vous pouvez vous référer à la Liste rouge de l'UICN et aux exigences de la CITES, qui permettent d'identifier les espèces menacées ou faisant l'objet de restrictions commerciales. En complément, les guides d'EthicOcéan et les guides internationaux sur les produits de la mer peuvent vous aider à évaluer la durabilité des stocks, les pratiques de pêche et l'origine des produits.

		Exemple : Selon l'UICN, le cabillaud (aussi connu sous le nom de morue) est considéré comme étant "vulnérable" au niveau mondial. Cependant, s'il est pêché en Mer du Nord, en Arctique Est ou autour de l'Islande, sa population n'est pas menacée. Ainsi ces zones de pêches sont autorisées dans le cadre de ce critère.
6.14	Au moins une entrée végétarienne, un plat principal végétarien et une entrée ou un plat principal végan sont proposés et ces options sont clairement indiquées sur le menu/buffet. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Majeure**	**Pertinence** Proposer des alternatives végétariennes[120] et véganes[121] est essentiel pour réduire l'empreinte environnementale des services de restauration. L'agriculture animale industrielle est l'un des principaux moteurs du changement climatique, de la déforestation, de la perte de biodiversité, de la pollution de l'eau et de la dégradation des sols. En revanche, les repas végétaux nécessitent généralement moins de ressources naturelles, produisent moins d'émissions de gaz à effet de serre et peuvent favoriser des systèmes alimentaires régénératifs et durables. Ce critère répond également à la demande croissante en produits alimentaires sains, éthiques et respectueux de l'environnement de la part des clients et du personnel. **Attentes en matière de mise en œuvre** Au moins une entrée végétarienne, un plat principal végétarien et une entrée ou un plat principal végan sont proposés dans tous les types de services de restauration (par exemple, petit-déjeuner, déjeuner, dîner) et dans tous les restaurants, kiosques et snack-bars gérés en interne. Ces options sont clairement indiquées sur le menu ou le buffet. Cette indication se fait à l'aide d'icônes ou d'autres moyens de communication facilement compréhensibles. Des plats végétariens et végans sont également disponibles sur demande à la cantine du personnel. Dans les restaurants proposant des menus hebdomadaires, des options végétariennes/véganes sont proposées chaque jour et les repas végétariens/végans varient chaque semaine afin de garantir la diversité et l'équilibre nutritionnel. Dans les restaurants proposant un menu fixe, comme les menus composés de plusieurs plats, des options végétariennes sont proposées et présentées. Il est encouragé de mettre en place des systèmes de menus alternatifs tels que des menus végétariens par défaut avec des suppléments de viande ou de poisson, ou des plats qui peuvent être commandés en version végétarienne ou non végétarienne. Les restaurants sont encouragés à afficher sur le menu une courte déclaration sur les avantages de l'alimentation végétale pour l'environnement et la santé. Il est en outre recommandé que les plats végétaux respectent les principes d'un repas équilibré : environ 1/3 de légumineuses ou d'autres sources de protéines (tofu, tempeh, haricots, lentilles, algues, etc.), 1/3 de féculents ou de céréales et 1/3 de légumes ou de fruits. L'utilisation d'ingrédients entiers et peu transformés est fortement encouragée afin de réduire la transformation, qui mobilise une grande quantité de ressources. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme que : • le nombre et le type de plats végétariens et végans requis sont disponibles et que ceux-ci sont clairement indiqués sur les menus/buffets dans tous les types de services de restauration et dans tous les restaurants gérés en interne (par exemple, au moyen d'icônes, de panneaux, etc.) ; et • les menus alternent les offres végétariennes et véganes afin d'éviter la répétition.

[120] Voir le glossaire p. 4.
[121] Voir le glossaire p. 4.

		Complément d'informations FR : Offre végétarienne : 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. Offre végan : un plat végan 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. Si l'offre de restauration est exploitée en gérance, le critère s'applique dès lors que l'établissement exerce un contrôle ou une influence sur le choix du gérant. Le critère s'applique à toutes les offres de restauration comprenant des entrées et des plats présentés sur un menu ou un buffet, notamment dans le cadre des services de déjeuner et de dîner. Il s'applique également aux offres de room service (y compris lorsqu'elles sont composées de plats préparés) et aux offres de snacking, dès lors que celles-ci constituent une offre de restauration suffisamment développée comprenant des entrées et/ou des plats.
6.15	L'établissement prend des initiatives pour réduire la quantité de déchets alimentaires. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée** ⓘ	**Pertinence** Afin de réduire l'empreinte écologique des services de restauration et de diminuer les coûts inutiles, l'établissement prend des mesures proactives visant à réduire la quantité de déchets alimentaires générés. La priorité est donnée à la prévention du gaspillage alimentaire (« en amont »), suivie d'une gestion responsable des restes alimentaires par la réutilisation ou la redistribution (« en aval »), et seulement en dernière étape, par le recyclage ou le compostage. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement met en œuvre au moins deux actions axées sur la réduction des déchets alimentaires. Les hôtels, appart-hôtels, résidences de tourisme et auberges de jeunesse (HAHRTAJ), les campings, villages et centres de vacances (CVV), les centres de conférence (CC), les restaurants (R) et les musées, centres d'interprétation et parcs à thème (MCIPT) préparent et mettent en œuvre un plan de réduction des déchets alimentaires. Ce plan identifie les principales sources de déchets alimentaires générés dans l'établissement et présente des actions concrètes pour réduire la quantité de déchets alimentaires à différentes étapes du processus de préparation et de distribution de la nourriture. Le plan contient à la fois des mesures de prévention en amont et des stratégies de réutilisation ou de redistribution en aval. Pour les petits hébergements (PH), il est recommandé (mais pas obligatoire) d'élaborer un tel plan. Le plan prend en compte une série de questions telles que : a) Les quantités et les types d'aliments peuvent-ils être adaptés ? b) Est-il possible de proposer des assiettes plus petites ou des demi-portions à un prix inférieur ? c) Les aliments peuvent-ils être conservés et servis de manière plus efficace afin de durer plus longtemps ? d) Est-il possible de remplacer les buffets (qui sont remplis en continu) par des portions ? e) Comment les aliments non consommés peuvent-ils être réutilisés ou donnés ? Il est recommandé d'intégrer au plan un système de suivi de la quantité, du type et du coût des déchets alimentaires générés, qui devrait

		servir d'outil pour évaluer le succès de certaines actions. L'établissement peut se concentrer sur au moins deux des exemples d'actions en amont ou en aval suivants : a) des stratégies de contrôle des portions, telles que l'utilisation d'assiettes plus petites ou l'offre de demi-portions à un prix inférieur ; b) la prévision de la demande, en tenant compte des taux d'occupation, de l'enregistrement préalable des clients ou des réservations de groupe ; c) une meilleure planification des menus visant à optimiser l'utilisation des ingrédients périssables et à éviter la surproduction ; d) des systèmes de rotation des stocks, tels que le FIFO (First In, First Out), afin de réduire les pertes ; et/ou e) la formation du personnel[122] sur le stockage des aliments, la préparation et la gestion des stocks, avec des modules portant sur la façon de planifier des menus générant un minimum de déchets et de réutiliser les ingrédients de manière créative. Il est également recommandé que les équipes de cuisine reçoivent une formation sur les pratiques visant à éliminer les déchets alimentaires, y compris sur la préparation de plats à partir des chutes et des restes, l'emballage approprié des aliments et les techniques intelligentes d'inventaire. Voici quelques exemples d'actions en aval acceptées : a) utiliser des restes d'ingrédients ou d'aliments cuits dans d'autres plats (par exemple, soupes, ragoûts ou pâtisseries) ; b) donner les excédents alimentaires à des organisations externes, telles que des banques alimentaires ou des associations caritatives (conformément à la législation locale en matière de sécurité alimentaire) ; c) promouvoir des plats « anti-gaspillage » fabriqués à partir d'ingrédients en excédent ; d) proposer des réductions en fin de service pour inciter les clients à acheter les plats invendus (par exemple, des sandwichs préparés à partir des restes du petit-déjeuner) ; e) mettre les restes à la disposition du personnel, le cas échéant ; et/ou f) offrir aux clients la possibilité d'emporter les plats non consommés tout en respectant les exigences du critère 5.8, si la réglementation en matière d'hygiène alimentaire le permet. Il est fortement encouragé d'informer les clients et de les impliquer dans l'ambition de réduire les déchets alimentaires. L'établissement fournit des supports de communication clairs et proactifs[123], par exemple, par le biais de pancartes installées au niveau des buffets, encourageant les clients à ne prendre que ce qu'ils peuvent manger ; d'informations inscrites sur les menus soulignant les choix de portions ou les options anti-gaspillage ; de messages sur la durabilité dans les chambres ou les espaces de petit déjeuner soulignant les efforts de l'établissement et invitant les clients à y contribuer. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Suède, en Finlande et aux Pays-Bas, l'établissement met en œuvre un minimum de cinq actions axées sur la réduction des déchets alimentaires. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves des mesures mises en œuvre afin de réduire les déchets alimentaires, par exemple, des registres de formation en cuisine, des preuves photographiques de la signalisation mise en place sur les buffets ou des registres de dons ;

[122] Voir le glossaire p. 4.
[123] Voir le glossaire p. 4.

		et Dans certains cas, pour les hôtels, appart-hôtels, résidences de tourisme et auberges de jeunesse (HAHRTAJ), les campings, villages et centres de vacances (CVV), les centres de conférence (CC), les restaurants (R) et les musées, centres d'interprétation et parcs à thème (MCIPT), l'établissement présente le plan de réduction des déchets alimentaires. Dans la mesure du possible, une inspection visuelle confirme également les mesures mises en œuvre.
6.16	Lorsque la qualité de l'eau est suffisante, l'eau du robinet est proposée aux clients. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pourquoi** Afin de réduire l'empreinte écologique associée à l'eau en bouteille (y compris les émissions dues au transport, à la production et à l'élimination des matériaux d'emballage tels que le plastique, l'aluminium et le verre), l'établissement propose de l'eau du robinet à ses clients lorsque la qualité de l'eau locale le permet. **Pour valider ce critère** L'eau du robinet est, au minimum, proposée dans les restaurants, les salles de réunion et les espaces réservés au personnel, mais elle peut également être proposée à la réception, à la salle de sport, etc. Dans les chambres, l'établissement propose de l'eau du robinet dans des contenants qui sont remplis sur place, fournit des verres ou informe sur la potabilité de l'eau du robinet par le biais d'une signalétique de sensibilisation, d'informations dans les chambres ou de matériel de communication numérique[124]. L'achat et la distribution de tous types de bouteilles d'eau à usage unique (y compris les bouteilles en verre réutilisables) ne remplissent pas ce critère. La possibilité de proposer de l'eau du robinet dépend de sa qualité et de l'approvisionnement dans l'établissement. Si la qualité de l'eau du robinet le permet, elle peut être proposée telle quelle ou être filtrée avant d'être servie. L'eau en bouteille n'est pas proposée par défaut aux clients, mais elle peut être achetée sur demande. Si la qualité de l'eau du robinet ne répond pas aux normes nationales de potabilité (par exemple, en raison de la présence de pesticides, de métaux lourds, etc.), alors ce critère est non applicable (N/A). Dans ce cas, l'établissement présente des preuves documentées, telles qu'une analyse récente de la qualité de l'eau ou un rapport réalisé par une autorité compétente ou un fournisseur d'eau certifié. Si les autorités nationales stipulent que les règles d'hygiène sont en contradiction avec ce critère, l'établissement suit les règles nationales officielles. Dans les régions où l'eau est officiellement potable mais peut être mal tolérée par les touristes en raison de profils microbiens différents, l'établissement fournit une analyse certifiée de l'eau afin de déterminer si une filtration supplémentaire est nécessaire. Si l'eau est jugée impropre à la consommation, les dispositions suivantes s'appliquent : • l'établissement est encouragé à installer les systèmes de filtration de l'eau adéquats (par exemple, filtres à charbon actif, osmose inverse) afin d'améliorer la qualité de l'eau et de la rendre propre à la consommation des clients ; • l'établissement procède en outre à une évaluation afin d'identifier l'alternative la plus durable (par exemple, distributeurs d'eau réutilisables à grand volume, systèmes de consigne spécifiques au pays). Le raisonnement est documenté et tient compte de l'infrastructure locale (par exemple, l'absence de systèmes de consigne/réutilisation) ; et

[124] Voir le glossaire p. 4.

		• l'utilisation de petites bouteilles d'eau est évitée dans la mesure du possible. Il est préférable d'utiliser de grands récipients réutilisables (par exemple des bocaux de 10 à 20 litres ou des fontaines à eau). Si l'établissement peut prouver que sa classification exige que de l'eau gratuite supplémentaire soit offerte dans les chambres, l'eau du robinet est toujours proposée en première option. Dans ce cas, l'établissement fournit également une station de remplissage ou un accès à de l'eau potable pour remplir les bouteilles et encourage l'utilisation de bouteilles d'eau réutilisables (par exemple, en les vendant ou en les fournissant). **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur confirme que de l'eau du robinet est disponible dans tous les espaces requis en contact avec les clients et le personnel. Dans certains cas, l'établissement présente : • les preuves demandées comme indiqué ci-dessus, lorsque l'établissement affirme que ce critère n'est pas applicable (N/A) (par exemple, une dérogation légale ou une analyse de l'eau) ; et/ou • la preuve que la classification de l'établissement exige que de l'eau gratuite supplémentaire soit proposée dans les chambres (par exemple, un extrait de la liste de contrôle de la classification ainsi que la preuve de l'approbation de la classification), dans le cas où l'établissement peut prouver que sa classification exige de fournir de l'eau gratuite supplémentaire. Dans ce cas, une inspection visuelle confirme qu'une option de recharge existe et qu'elle est communiquée aux clients. **Complément d'informations FR :** Cadre réglementaire Pour rappel, la distribution gratuite de bouteilles en plastique contenant des boissons dans les établissements recevant du public est interdite depuis le 1er janvier 2021, conformément à l'article L.541-15-10 du Code de l'environnement. Les établissements de restauration proposant un service à table ont l'obligation de mettre gratuitement à disposition de leurs clients de l'eau potable dès lors qu'une consommation est effectuée sur place. Les établissements recevant du public (ERP) pouvant accueillir simultanément au moins 301 personnes doivent être équipés d'au moins une fontaine d'eau potable raccordée au réseau public. Une fontaine supplémentaire est requise par tranche de 300 personnes supplémentaires, conformément à l'article D.541-340 du Code de l'environnement. Les bouteilles en verre, y compris consignées, ainsi que les bonbonnes d'eau ne sont pas prises en compte dans ce critère. Pour aller plus loin, nous vous recommandons de valoriser auprès de votre clientèle la possibilité de remplir les gourdes et contenants réutilisables, par exemple via un affichage dédié ou des dispositifs de type « Ici, je choisis l'eau de Paris ».

6.17	Au moins 10 % de tous les produits alimentaires et boissons utilisés dans l'établissement sont biologiques et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pertinence** Ce critère favorise les systèmes alimentaires durables en réduisant les émissions de CO_2, en améliorant le bien-être animal et en soutenant les économies locales et les petits producteurs. Privilégier des produits alimentaires et boissons certifiés ou locaux permet de réduire les émissions dues au transport, de renforcer l'infrastructure alimentaire régionale et de soutenir les pratiques agricoles éthiques et respectueuses de l'environnement. **Pour valider ce critère** Au moins 10 % de tous les produits alimentaires et boissons utilisés dans les principaux espaces de restauration, y compris pour le petit déjeuner, le déjeuner, le dîner, le room service (s'il est géré en interne) et au bar/café, sont biologiques et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement. Ces produits doivent être utilisés de préférence en quantités importantes et/ou quotidiennement. Si le room service est externalisé, le critère ne s'applique pas aux offres de room service. Le seuil de 10 % est calculé sur la base du poids total, du volume et/ou de la valeur marchande des produits alimentaires et boissons achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats). Pour satisfaire ce critère, l'établissement présente des documents démontrant le poids total, le volume et/ou la valeur marchande des produits alimentaires et boissons achetés au cours de la période concernée, ainsi que les factures ou une liste indiquant le poids, le volume et/ou la valeur marchande correspondant aux produits biologiques et/ou écolabellisés et/ou issus du commerce équitable et/ou produits localement. Les produits biologiques, écolabellisés ou issus du commerce équitable doivent être reconnus par des autorités nationales ou internationales. Les produits sont, dans la mesure du possible, fabriqués localement afin de réduire l'empreinte environnementale grâce à la diminution des transports et stimuler l'économie locale. Les produits locaux sont définis comme étant fabriqués dans un rayon de 100 km autour de l'établissement. Cela comprend les produits cultivés sur place ainsi que les produits sauvages ou récoltés dans le même périmètre. En outre, les producteurs locaux doivent être de petites ou moyennes entreprises (PME), y compris les micro-entreprises conformément à la définition de la norme nationale. Dans de rares cas où, en raison de l'emplacement de l'établissement, aucun producteur ne peut être trouvé dans un rayon de 100 km, le producteur le plus proche sera choisi. L'établissement fournit alors un justificatif écrit et signé expliquant pourquoi ce producteur a été retenu (par exemple, parce qu'il remplit une mission particulière en matière de développement durable). Pour les établissements situés dans des pays dont la superficie dépasse 1 million de km^2, la distance maximale généralement acceptable est de 500 km. La priorité doit également être donnée aux producteurs locaux dont les pratiques durables, les normes de bien-être animal ou les certifications peuvent être démontrées. Toutefois, le fait de se concentrer uniquement sur les pratiques durables ou le bien-être animal n'est pas suffisant pour satisfaire ce critère. Le cas échéant, la sélection des produits certifiés doit tenir compte du traitement des animaux, de leur élevage, de leurs conditions de vie et des pratiques d'abattage. Les établissements sont en outre encouragés à planifier la sélection des produits en fonction de leur disponibilité saisonnière et des cycles de récolte locaux. Il est fortement recommandé que l'établissement augmente progressivement le nombre et la diversité de ces produits au fil du temps, afin de couvrir une plus grande partie de l'offre de restauration globale. Bien que ce critère concerne principalement les produits alimentaires et les boissons proposés aux clients, il est aussi recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Suède, ce critère est impératif. Au Danemark, au moins 15 % de tous les produits alimentaires et boissons utilisés dans l'établissement sont biologiques, ce qui signifie que les produits écolabellisés, issus du commerce équitable ou produits

		localement ne sont pas acceptés pour ce critère. **Preuve d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents (liste ou factures) comportant : • le poids total, le volume et/ou la valeur marchande des produits alimentaires et boissons achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) ; et • les produits alimentaires et boissons biologiques, écolabellisés, labellisés commerce équitable et/ou produits localement, afin de démontrer la conformité avec le seuil de 10 %. Le cas échéant, l'établissement présente une justification pour s'approvisionner auprès de certains producteurs locaux lorsqu'ils se trouvent au-delà de la limite des 100 km. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages[125] dans au moins un espace de stockage ou un restaurant afin de s'assurer de la conformité des produits alimentaires et boissons répertoriés, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR :** Ce critère s'applique au room service. Celui-ci désigne toute offre alimentaire consommée dans la chambre ou l'hébergement et préparée et/ou vendue par l'établissement. Les commandes effectuées directement par le client auprès de prestataires extérieurs ne sont pas concernées. Le snacking ainsi que les plateaux d'accueil ne sont pas pris en compte dans ce critère. Est considéré comme snacking, toute offre alimentaire peu élaborée, déjà préparée à réchauffer ou alors avec peu de préparation, de cuisson et de mise en place (sandwiches, pizzas, frites, hot-dogs, crêpes, gaufres, salades, burgers, tacos, et autres finger food) : simple, pratique, rapide à préparer et à consommer. Cette offre est préparée dans des Food trucks, des cabanes, des stands ou des petits établissements, sa consommation est majoritairement à emporter, potentiellement sur place sur quelques tables mais le client a le choix, avec vaisselle jetable ou réutilisable. Une Coffee Station (plateau d'accueil) désigne un espace mis gratuitement à disposition des clients, généralement dans les chambres, proposant des boissons chaudes et les équipements associés en libre-service. Vous pouvez vous référer aux labels suivants : label biologique de l'Union européenne (Eurofeuille), Fairtrade, Rainforest Alliance, ainsi que les labels AB (label biologique Français, Nature & Progrès, Max Havelaar, Demeter, Bio cohérence sous réserve de validation par Green Key.
6.18	Au moins 25 % de tous les produits alimentaires et boissons utilisés	**Pertinence** Ce critère favorise les systèmes alimentaires durables en réduisant les émissions de CO_2, en améliorant le bien-être animal et en soutenant les économies locales et les petits producteurs. Privilégier des produits alimentaires et boissons certifiés ou locaux permet de réduire les émissions dues au transport, de renforcer l'infrastructure alimentaire régionale et de soutenir les pratiques agricoles éthiques et

[125] Voir le glossaire p. 4.

	dans l'établissement sont biologiques et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	respectueuses de l'environnement. **Pour valider ce critère** Pour satisfaire ce critère, l'établissement veille à ce qu'au moins 25 % de tous les produits alimentaires et boissons utilisés dans les principaux espaces de restauration, y compris pour le petit déjeuner, le déjeuner, le dîner, le room service (s'il est géré en interne) et au bar/café, soient biologiques et/ou écolabellisés et/ou labellisés commerce équitable et/ou produits localement. Ces produits doivent être utilisés de préférence en quantités importantes et/ou quotidiennement. Si le room service est externalisé, le critère ne s'applique pas aux offres de room service. Le seuil de 25 % est calculé sur la base du poids total, du volume et/ou de la valeur marchande des produits alimentaires et boissons achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats). Pour satisfaire ce critère, l'établissement présente des documents démontrant le poids total, le volume et/ou la valeur marchande des produits alimentaires et boissons achetés au cours de la période concernée, ainsi que les factures ou une liste indiquant le poids, le volume et/ou la valeur marchande correspondant aux produits biologiques et/ou écolabellisés et/ou issus du commerce équitable et/ou produits localement. Les produits biologiques, écolabellisés ou issus du commerce équitable doivent être reconnus par des autorités nationales ou internationales. Les produits sont, dans la mesure du possible, fabriqués localement afin de réduire l'empreinte environnementale grâce à la diminution des transports et stimuler l'économie locale. Les produits locaux sont définis comme étant fabriqués dans un rayon de 100 km autour de l'établissement. Cela comprend les produits cultivés sur place ainsi que les produits sauvages ou récoltés dans le même périmètre. En outre, les producteurs locaux doivent être de petites ou moyennes entreprises (PME), conformément à la définition de la norme nationale. Dans de rares cas où, en raison de l'emplacement de l'établissement, aucun producteur ne peut être trouvé dans un rayon de 100 km, le producteur le plus proche sera choisi. L'établissement fournit alors un justificatif écrit et signé expliquant pourquoi ce producteur a été retenu (par exemple, parce qu'il remplit une mission particulière en matière de développement durable). Pour les établissements situés dans des pays dont la superficie dépasse 1 million de km², la distance maximale généralement acceptable est de 500 km. La priorité doit également être donnée aux producteurs locaux dont les pratiques durables, les normes de bien-être animal ou les certifications peuvent être démontrées. Toutefois, le fait de se concentrer uniquement sur les pratiques durables ou le bien-être animal n'est pas suffisant pour satisfaire ce critère. Le cas échéant, la sélection des produits certifiés doit tenir compte du traitement des animaux, de leur élevage, de leurs conditions de vie et des pratiques d'abattage. Les établissements sont en outre encouragés à planifier la sélection des produits en fonction de leur disponibilité saisonnière et des cycles de récolte locaux. Il est fortement recommandé que l'établissement augmente progressivement le nombre et la diversité de ces produits au fil du temps, afin de couvrir une plus grande partie de l'offre de restauration globale. Bien que ce critère concerne principalement les produits alimentaires et les boissons proposés aux clients, il est aussi recommandé de l'appliquer à la cantine du personnel. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** Au Danemark, au moins 25 % de tous les produits alimentaires et boissons utilisés dans l'établissement sont biologiques, ce qui signifie que les produits écolabellisés, issus du commerce équitable ou produits localement ne sont pas acceptés pour ce critère. **Preuve d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents (liste ou factures) comportant :

		• le poids total, le volume et/ou la valeur marchande des produits alimentaires et boissons achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) ; et • les produits alimentaires et boissons biologiques, écolabellisés, labellisés commerce équitable et/ou produits localement, afin de démontrer la conformité avec le seuil de 25 %. Dans certaines conditions, le cas échéant, l'établissement présente une justification pour s'approvisionner auprès de certains producteurs locaux lorsqu'ils se trouvent au-delà de la limite des 100 km. Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice effectue des échantillonnages[126] dans au moins un espace de stockage ou un restaurant afin de s'assurer de la conformité des produits alimentaires et boissons répertoriés, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR :** Ce critère s'applique au room service. Celui-ci désigne toute offre alimentaire consommée dans la chambre ou l'hébergement et préparée et/ou vendue par l'établissement. Les commandes effectuées directement par le client auprès de prestataires extérieurs ne sont pas concernées. Le snacking ainsi que les plateaux d'accueil ne sont pas pris en compte dans ce critère. Est considéré comme snacking, toute offre alimentaire peu élaborée, déjà préparée à réchauffer ou alors avec peu de préparation, de cuisson et de mise en place (sandwiches, pizzas, frites, hot-dogs, crêpes, gaufres, salades, burgers, tacos, et autres finger food) : simple, pratique, rapide à préparer et à consommer. Cette offre est préparée dans des food trucks, des cabanes, des stands ou des petits établissements, sa consommation est majoritairement à emporter, potentiellement sur place sur quelques tables mais le client a le choix, avec vaisselle jetable ou réutilisable. Une Coffee Station (plateau d'accueil) désigne un espace mis gratuitement à disposition des clients, généralement dans les chambres, proposant des boissons chaudes et les équipements associés en libre-service. Vous pouvez vous référer aux labels suivants : label biologique de l'Union européenne (Eurofeuille), Fairtrade, Rainforest Alliance, ainsi que les labels AB (label biologique Français, Nature & Progrès, Max Havelaar, Demeter, Bio cohérence sous réserve de validation par Green Key.
6.19	Au moins 30 % des entrées et des plats principaux proposés dans l'établissement sont végétariens, ou bien, uniquement des repas végétariens	**Pertinence** Diminuer la fréquence de consommation de viande et augmenter le nombre de plats végétariens constitue une stratégie clé pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ainsi que la pression qui pèse sur les terres et les ressources en eau, tout en favorisant des régimes alimentaires plus sains. **Pour valider ce critère** L'établissement veille à ce que :

[126] Voir le glossaire p. 4.

	ou végans sont proposés aux clients et au personnel au moins un jour par semaine. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	a) 30 % des entrées et des plats principaux proposés soient végétariens[127]. Cette disposition s'applique à tous les restaurants gérés en interne dans un établissement, aux buffets (30 % de l'offre des buffets doit être végétarienne) et aux cantines destinées au personnel ; b) OU, au moins un jour par semaine, seuls des plats végétariens et/ou végans[128] soient servis à tous les repas (c'est-à-dire au petit déjeuner, au déjeuner et au dîner), dans tous les restaurants gérés en interne et dans les cantines du personnel. En outre, si des services de restauration sont compris dans l'offre principale d'hébergement (par exemple, le petit déjeuner, les repas en demi-pension, la restauration lors des conférences), alors la journée végétarienne est obligatoirement mise en place, même si ces services sont gérés en externe. Pour tous les restaurants gérés en externe, l'établissement les informe officiellement et les encourage par écrit à adopter cette initiative. L'offre de plats végétariens ou d'une journée végétarienne est clairement indiquée sur tous les menus et doit être communiquée de manière positive, informative et attrayante aux clients et au personnel (par exemple, par le biais d'une signalétique, de menus physiques ou de menus numériques). L'établissement est tenu de présenter une photo du menu ou de la promotion de la journée végétarienne pour prouver son respect du critère. **Preuve d'audit** Au cours de l'audit, l'une des preuves suivantes est acceptée : a) une inspection visuelle confirme la présence d'au moins 30 % d'entrées et de plats principaux végétariens dans tous les restaurants gérés en interne, dans les buffets et dans la cantine du personnel ; ou b) l'établissement présente le menu de la semaine, indiquant que seuls des plats végétariens/végans sont servis au petit déjeuner, au déjeuner et au dîner, au moins un jour par semaine. L'établissement présente également des preuves que des plats végétariens sont servis au personnel dans le cadre de ce critère (par exemple, un plan de menu ou une déclaration de la direction). Pour tous les restaurants gérés en externe, une déclaration écrite (par exemple, un e-mail) les informant de l'initiative et les encourageant à y participer est présentée. L'auditeur ou l'auditrice peut également demander des photos ou des captures d'écran des menus physiques ou numériques ainsi que des supports de communication ou des signalétiques promouvant la journée végétarienne ou les 30 % de plats végétariens proposés (ceux-ci doivent être clairement indiqués sur les menus/buffets de tous les restaurants gérés en interne). **Complément d'informations FR :** Offre végétarienne : 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. Offre végan : un plat végan 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.

[127] Voir le glossaire p. 4.
[128] Voir le glossaire p. 4.

		Si l'offre de restauration est exploitée en gérance, le critère s'applique dès lors que l'établissement exerce un contrôle ou une influence sur le choix du gérant. Le critère s'applique à toutes les offres de restauration comprenant des entrées et des plats présentés sur un menu ou un buffet, notamment dans le cadre des services de déjeuner et de dîner. Il s'applique également aux offres de room service (y compris lorsqu'elles sont composées de plats préparés) et aux offres de snacking, dès lors que celles-ci constituent une offre de restauration suffisamment développée comprenant des entrées et/ou des plats.
6.20	L'établissement propose au moins une entrée, un plat principal et un dessert végans. (C) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pertinence** Comme l'alimentation végane[129] a une empreinte environnementale plus faible que les plats à base de viande et de produits laitiers, l'établissement propose des options véganes. Ce critère répond également à la demande croissante des clients qui souhaitent des alternatives aux menus habituels composés de viande et de produits laitiers. **Pour valider ce critère** L'établissement propose au moins une entrée, un plat principal et un dessert végans. Cette règle s'applique à tous les restaurants et buffets gérés en interne (au moins une entrée, un plat principal et un dessert végans) et il est recommandé de l'appliquer aux cantines du personnel. Les options véganes sont clairement indiquées sur le menu ou par des signalétiques placées sur le buffet et l'établissement est tenu de présenter une photo du menu pour prouver la conformité à ce critère. L'indication se fait à l'aide d'icônes ou d'autres moyens de communication facilement compréhensibles. L'établissement est encouragé à mettre en place ou proposer des plats végans supplémentaires sur le buffet du petit déjeuner. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** Aux Pays-Bas, l'établissement propose au moins deux entrées, deux plats principaux et deux desserts végans. **Preuve d'audit** Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme que l'établissement propose au moins une entrée, un plat principal et un dessert végans. En outre, il est vérifié que les plats végans sont clairement indiqués sur les menus et/ou buffets de tous les restaurants gérés en interne. **Complément d'informations FR :** Offre végétarienne : 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. Offre végan : un plat végan ne contient aucun ingrédient d'origine animale, qu'il s'agisse de viande, de volaille, de poisson, de fruits de mer,

[129] Voir le glossaire p. 4.

		de produits laitiers, d'œufs, de miel ou de tout additif d'origine animale. Si l'offre de restauration est exploitée en gérance, le critère s'applique dès lors que l'établissement exerce un contrôle ou une influence sur le choix du gérant. Le critère s'applique à toutes les offres de restauration comprenant des entrées et des plats présentés sur un menu ou un buffet, notamment dans le cadre des services de déjeuner et de dîner. Il s'applique également aux offres de room service (y compris lorsqu'elles sont composées de plats préparés) et aux offres de snacking, dès lors que celles-ci constituent une offre de restauration suffisamment développée comprenant des entrées et/ou des plats.
Lavage et nettoyage		
6.21	Les draps et les serviettes ne sont pas changés quotidiennement par défaut et les informations sur les procédures de remplacement sont clairement affichées dans les chambres. (I) HAHRTAJ, CVV, PH **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les changements et le nettoyage fréquents des draps et serviettes entraînent une consommation d'eau, d'énergie et de détergent excessive, ce qui contribue à la dégradation de l'environnement. En informant leur clientèle, les établissements peuvent réduire les lavages inutiles tout en respectant les préférences des clients. **Attentes en matière de mise en œuvre** Un panneau concernant le remplacement sur demande des serviettes est affiché dans la salle de bains et un autre est affiché dans la chambre concernant le remplacement sur demande du linge de lit. Les panneaux informent les clients que les draps et les serviettes ne sont pas changés quotidiennement par défaut, mais qu'ils le sont à intervalles réduits (par exemple, tous les trois soirs), ou uniquement sur demande de la clientèle. Les clients sont informés qu'ils peuvent demander un remplacement plus ou moins fréquent par rapport à la procédure standard en contactant la réception ou en utilisant la méthode de communication disponible. Les informations peuvent également être présentées via d'autres manières dans les chambres, par exemple, sur un écran de télévision, dans un classeur, via un QR code, etc. Les nouveaux candidats sont en outre invités à présenter le projet de ce texte au cours de la procédure de candidature. Pour que les clients soient informés clairement et en temps utile, l'établissement est encouragé à aussi fournir ces informations au moment de la réservation, lors de l'enregistrement et/ou par le biais d'une communication préalable à l'arrivée. L'établissement peut également demander activement aux clients, lors de l'enregistrement, quelles sont leurs préférences en matière de changement des draps et des serviettes. En outre, il est fortement recommandé de faire les lits et de fournir les serviettes uniquement pour le nombre de personnes réservées (par exemple, une chambre simple doit être préparée pour une personne). **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice vérifie les panneaux/informations concernant le remplacement des draps et des serviettes dans les chambres.

		Complément d'informations FR : Dans le cas d'un support numérique, nous recommandons que les informations soient accessibles en trois interactions maximum (clics, swipes ou slides) depuis la page ou l'écran d'accueil. Dans les établissements où le nettoyage des chambres est quotidien, vous pouvez aller plus loin en proposant une cravate de porte "Pas de Ménage ce jour" indiquant que les poubelles peuvent être vidées et le lit retendu sans que le ménage n'y soit fait. Cela permettra à votre clientèle de rentrer dans une chambre rangée et agréable. Pour que toute votre clientèle ait accès à ces informations, nous vous recommandons de conserver une version papier à disposition des personnes en situation d'isolement numérique.
6.22	L'établissement offre à ses clients la possibilité de renoncer au nettoyage des chambres ou de choisir un service de nettoyage partiel. (I) HAHRTAJ, PH **Evo. Majeure**	**Pertinence** Le nettoyage quotidien complet d'une chambre consomme de grandes quantités d'eau, d'énergie et de produits chimiques. En offrant aux clients la possibilité de renoncer au ménage ou d'opter pour un nettoyage partiel, les établissements peuvent réduire de manière significative leur empreinte écologique. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement offre à ses clients la possibilité de renoncer à l'entretien (nettoyage de la chambre, préparation du lit, changement des serviettes, etc.) ou propose des services de nettoyage partiels. Il peut par exemple s'agir de simplement faire le lit, sans changer les draps. L'option peut être proposée à différents points de contact avec le client, notamment au cours du processus de réservation ou d'enregistrement (en personne ou par e-mail de confirmation), par le biais de cravates de porte qui attirent l'œil, de QR codes, d'affiches dans les chambres ou d'autres supports clairement visibles et informatifs. Tous les supports de communication[130] sont clairs, à jour, visuellement attrayants et facilement compréhensibles. Les nouveaux candidats sont en outre invités à présenter le projet de ce texte au cours de la procédure de candidature. Pour motiver la participation, l'établissement est fortement encouragé à proposer des incitations, par exemple, sous la forme d'un bon d'achat ou d'une contribution à des initiatives de développement durable. Si les autorités nationales stipulent des règles d'hygiène plus strictes que ce critère, ou en contradiction avec ce dernier, l'établissement suit les règles nationales officielles. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des preuves de sa communication avec les clients quant à la possibilité de renoncer au ménage ou de choisir un nettoyage partiel (par exemple, par le biais de cravates de porte, de QR codes, de panneaux, de messages et d'incitations

[130] Voir le glossaire p. 4.

		envoyés lors de la réservation ou de l'enregistrement, etc.) Dans certains cas, pour les nouveaux candidats, l'établissement présente l'ébauche de texte dès le processus de candidature. **Complément d'informations FR :** Pour que toute votre clientèle ait accès à ces informations, nous vous recommandons de conserver une version papier à disposition des personnes en situation d'isolement numérique.
6.23 🔍	100% des produits d'entretien chimiques utilisés pour le ménage courant sont porteurs d'un écolabel reconnu. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pourquoi** Pour réduire l'empreinte écologique et minimiser l'utilisation de substances nocives, l'établissement privilégie l'utilisation de produits d'entretien à la fois efficaces et respectueux de l'environnement. Il s'agit notamment de réduire la dépendance chimique globale et de veiller à ce que tous les produits utilisés soient aussi sûrs que possible pour les personnes et l'environnement. **Pour valider ce critère** 100% des produits chimiques d'entretien utilisés pour le ménage courant (par exemple, tous les jours, tous les deux jours, après le départ des clients, etc.) dans toutes les parties de l'établissement sont porteurs d'un écolabel reconnu au niveau international ou national. Il s'agit des produits utilisés pour le nettoyage courant des chambres, des salles de conférence, des restaurants, des espaces publics (sauf les piscines) et des espaces réservés au personnel (sauf les cuisines et buanderies). Il est également recommandé d'acheter, dans la mesure du possible, des versions écolabellisées de produits utilisés moins fréquemment (par exemple, une fois par semaine ou une fois par mois) afin de garantir la cohérence des pratiques d'approvisionnement durable. La conformité au critère est démontrée grâce aux quantités (en volume ou en poids) de produits d'entretien courants achetées au cours de la période de référence, en utilisant les registres d'achat comme outil de calcul. La période de référence correspond aux 24 derniers mois précédant l'audit (ou aux 6 derniers mois pour les candidats). ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France et aux Pays-Bas, 100 % des produits chimiques d'entretien utilisés pour le ménage courant de toutes les parties de l'établissement sont porteurs d'un écolabel reconnu au niveau international ou national. Ce chiffre s'élève à 90 % au Danemark, en Finlande, en Suède et en Norvège. Il s'agit des produits utilisés pour le ménage courant des chambres, des salles de conférence, des restaurants, des espaces publics (sauf les piscines) et des espaces réservés au personnel (sauf les cuisines et les buanderies). En France, le critère s'applique également à 100 % des produits d'entretien utilisés pour le ménage courant destinés aux buanderies et à 75 % de ceux destinés aux cuisines. **Preuves d'audit** Lors de l'audit, l'établissement présente des documents (liste ou factures) comportant : • la quantité totale (en volume ou en poids) de produits chimiques d'entretien utilisés pour le ménage courant au cours des 24 ou 6 derniers mois (en fonction de l'année de certification) ; et • les produits portant un écolabel reconnu au niveau international ou national (et lequel), afin de démontrer la conformité avec le seuil de 100 %.

		Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur sélectionne un échantillon aléatoire[131] de 3 produits d'entretien et confirme sur place que les écolabels correspondants sont présents sur les produits sélectionnés (méthodologie C)[132]. **Complément d'informations FR :** Nous vous recommandons de vous fier aux labels et certifications suivantes : Ecocert, Nature & Progrès, Ecolabel Européen, NF Environnement, Nordic Swan, Sustainable Cleaning, Ecogarantie, Cradle to Cradle (C2C) Argent / Silver, Ecologo sous réserve de validation définitive par Green Key. Ce critère s'applique même si ce service est effectué par un prestataire de service ou est en gérance. Les certifications environnementales telles qu'EMAS ou ISO 14001 sont des certifications d'éco-management délivrées aux organisations et aux entreprises et non pas aux produits. Par conséquent, elles ne peuvent pas remplacer les labels. Pour plus d'informations : http://www.inrs.fr/risques/classification-etiquetage-produits-chimiques/comprendre-systemes-etiquetage-produits-chimiques.html https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux https://environmental-data.ec.europa.eu/ecolabel/product_list.html
6.24	L'utilisation de produits désinfectants est limitée aux cas où l'hygiène ou la santé sont clairement menacées. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pourquoi** Les produits désinfectants[133] peuvent avoir de graves répercussions sur l'environnement et la santé en cas de surutilisation ou de mauvaise application. Leur utilisation doit être limitée aux cas de nécessité évidente afin d'éviter de contribuer à la pollution chimique, à la résistance antimicrobienne et à une exposition professionnelle inutile. Privilégier des solutions plus sûres et ne recourir à la désinfection que lorsque cela est justifié va à la fois dans le sens de la responsabilité environnementale et des préoccupations en matière de santé humaine. **Pour valider ce critère** Aucun produit désinfectant n'est utilisé pour le ménage courant des chambres, des espaces publics ou des surfaces générales qui ne présentent pas de risques critiques pour l'hygiène. L'utilisation de produits désinfectants est limitée à des cas où l'hygiène ou la santé sont clairement menacées, par exemple lorsque des insectes, des champignons, des bactéries ou des virus posent un problème de sécurité et lorsque la désinfection ne peut être remplacée par d'autres méthodes.

[131] Voir le glossaire p. 4.
[132] Voir le glossaire p. 4.
[133] Voir le glossaire p. 4.

	Evo. Mineure ⓘ	Les produits désinfectants sont conformes aux lois et réglementations nationales et ne sont utilisés qu'à la concentration et au temps de contact décrits dans leurs fiches de données de sécurité (FDS) et/ou dans d'autres fiches techniques. La désinfection ne peut être réalisée que par du personnel formé ou des contractants externes agréés à cet effet. L'établissement veille à ce que ces substances soient correctement stockées, manipulées et éliminées (voir critère 5.4). La désinfection des mains n'est pas incluse dans ce critère. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, dans les cas susmentionnés où l'utilisation de produits désinfectants est autorisée, seuls les produits écocertifiés ou des alternatives non chimiques sont utilisés. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente sa procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[134] ou ses procédures intégrées de nettoyage et d'hygiène, en précisant quels produits désinfectants sont utilisés, à quel endroit et dans quel but. **Complément d'informations FR :** Les produits dits " désinfectants" sont considérés comme des 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. Nous vous recommandons de vous fier aux labels et certifications suivantes : Ecocert, Nature & Progrès, Ecolabel Européen, NF Environnement, Nordic Swan, Sustainable Cleaning, Ecogarantie sous réserve de validation définitive par Green Key. Liste des méthodes non chimiques pour désinfecter : vapeur, vinaigre blanc contre certaines bactéries... Les certifications environnementales tant qu'EMAS ou ISO 14001 sont des certifications d'éco-management délivrées aux organisations et aux entreprises et non pas aux produits. Par conséquent, elles ne peuvent pas remplacer les labels. Ces recommandations ne remettent pas en cause les obligations réglementaires applicables aux établissements, notamment les normes sanitaires et protocoles HACCP en vigueur dans les espaces de restauration et de cuisine qui peuvent être appliqués. Cadre juridique : A compter du 1er janvier 2026, l'utilisation professionnelle de certains produits désinfectants nécessitera la détention d'un Certibiocide « désinfectants ». Cette obligation concerne les produits biocides de type 2, 3 et 4 :

[134] Voir le glossaire p. 4.

		Type 2 : désinfectants et produits algicides non destinés à une application directe sur les humains ou les animaux ; Type 3 : produits destinés à l'hygiène vétérinaire ; Type 4 : produits utilisés sur des surfaces en contact avec les denrées alimentaires ou les aliments pour animaux. Cette obligation peut également concerner l'utilisation de dispositifs de désinfection utilisant de l'eau ozonée, selon les conditions d'utilisation. Le Certibiocide doit être détenu soit par la personne utilisant directement les produits désinfectants ; soit par un responsable ou décideur de l'établissement ayant élaboré un protocole précis d'utilisation appliqué ensuite par le personnel. Il est donc recommandé que les établissements vérifient leur conformité réglementaire concernant l'usage des produits désinfectants et les protocoles associés. Cf Arrêté du 3 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 9 octobre 2013 relatif aux conditions d'exercice de l'activité d'utilisateur professionnel et de distributeur de certains types de produits biocides Cf notice explicative de l'arrêté et certibiocide.com
6.25	Tous les produits à base de papier hygiénique sont porteurs d'un label écologique. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure**	**Pertinence** Les produits à base de papier hygiénique sont largement utilisés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration et contribuent à l'augmentation de l'empreinte écologique en raison de la consommation de matières premières et d'eau, ainsi que du traitement chimique. Les écolabels garantissent que ces produits sont obtenus et fabriqués de manière plus durable, ce qui favorise l'approvisionnement responsable et réduit l'empreinte écologique globale de l'établissement. **Attentes en matière de mise en œuvre** Tous les produits à base de papier hygiénique (par exemple, les serviettes en papier, les mouchoirs en papier, le papier hygiénique, les serviettes de sauna, les serviettes de table, le papier essuie-tout, etc.) utilisés sont certifiés par un label écologique reconnu au niveau national ou international. Lorsqu'il n'est pas possible d'avoir accès à des produits en papier hygiénique écolabellisés, du papier non blanchi au chlore est accepté comme solution de remplacement, à condition que l'établissement puisse prouver l'indisponibilité des premiers produits. La conformité au critère est démontrée grâce aux produits à base de papier hygiénique achetés au cours de la période de référence, en utilisant les registres d'achat comme outil de calcul. La période de référence correspond aux 24 derniers mois précédant l'audit (ou aux 6 derniers mois pour les nouveaux candidats). **Preuves d'audit**

		Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice sélectionne un échantillon aléatoire[135] de 3 produits à base de papier hygiénique et confirme sur place que les écolabels correspondants sont présents sur les produits sélectionnés le cas échéant (méthodologie C)[136]. Dans certains cas, lorsque l'établissement utilise du papier non blanchi au chlore en raison de l'absence de produits écolabellisés, il présente également des preuves de l'indisponibilité de ce type de produits sur le marché (par exemple, des déclarations de fournisseurs, des captures d'écran/catalogues de distributeurs locaux, des registres d'achats indiquant l'absence d'options écolabellisées, etc.) **Complément d'informations FR :** Voici les labels au niveau de la France : l'Ecolabel Européen, Le label FSC qui vous garantit que les fibres utilisées sont issues des forêts gérées durablement ainsi que le label PEFC. Pour aller plus loin, nous vous recommandons d'utiliser des produits garantis 100 % recyclés.
6.26	Tous les détergents utilisés pour laver la vaisselle et les agents de rinçage portent un écolabel reconnu. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pourquoi** Les détergents utilisés pour laver la vaisselle et les agents de rinçage peuvent contribuer à la pollution de l'eau et à l'épuisement des ressources s'ils sont surutilisés ou choisis sans tenir compte de l'environnement. L'utilisation d'un dosage approprié et de produits portant un écolabel réduit les rejets de produits chimiques, favorise des pratiques de nettoyage plus sûres et diminue l'empreinte écologique globale des opérations de nettoyage. **Pour valider ce critère** L'utilisation de détergents pour la vaisselle et d'agents de rinçage est réduite au minimum (en utilisant le bon dosage) et tous ces produits portent un écolabel reconnu au niveau national ou international. Cette disposition s'applique aux détergents pour lavage à la main et en machine. Elle ne concerne pas les agents de trempage, les agents de séchage ainsi que les détartrants. La conformité au critère est démontrée grâce aux quantités (en volume ou en poids) de produits d'entretien courants achetées au cours de la période de référence, en utilisant les registres d'achat comme outil de calcul. La période de référence correspond aux 24 derniers mois précédant l'audit (ou aux 6 derniers mois pour les candidats). ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En France, ce critère est impératif. Au Danemark, en Finlande, en Norvège et en Suède, il est impératif que 90 % des détergents pour laver la vaisselle et des agents de rinçage soient porteurs d'un écolabel reconnu. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur sélectionne un échantillon aléatoire[137] de 3 détergents pour laver la vaisselle et/ou agents de rinçage

[135] Voir le glossaire p. 4.
[136] Voir le glossaire p. 4.
[137] Voir le glossaire p. 4.

		et confirme sur place que les écolabels correspondants sont présents sur les produits sélectionnés (méthodologie C). **Complément d'informations FR :** Nous vous recommandons de vous fier aux labels et certifications suivantes : Ecocert, Nature & Progrès, Ecolabel Européen, NF Environnement, Nordic Swan, Sustainable Cleaning, Ecogarantie sous réserve de validation définitive par Green Key. Les certifications environnementales telles qu'EMAS ou ISO 14001 sont des certifications d'éco-management qui ne garantissent pas l'utilisation des produits écolabellisés. Par conséquent, elles ne peuvent pas être considérées comme suffisantes par la Clef Verte. Pour plus d'informations : https://environmental-data.ec.europa.eu/ecolabel/product_list.html https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux
6.27	Tous les détergents utilisés pour le linge sont porteurs d'un écolabel reconnu. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Mineure** ⓘ	**Pourquoi** Les détergents utilisés pour le linge contribuent à la pollution de l'eau et aux rejets chimiques s'ils ne sont pas utilisés de manière responsable. L'optimisation du dosage et la sélection de produits écolabellisés favorisent des opérations de blanchisserie plus sûres et plus durables, en réduisant l'impact sur l'environnement tout en maintenant l'efficacité du nettoyage. **Pour valider ce critère** L'utilisation de détergents pour le linge est réduite au minimum (en utilisant le bon dosage) et tous ces produits portent un écolabel reconnu au niveau national ou international. Sont exclus les produits spécialisés ou auxiliaires tels que les adjuvants de lavage, les détergents pour serpillières, les détergents pour tapis, les assouplissants et les détachants. Ce critère ne s'applique qu'aux blanchisseries internes. Si la blanchisserie est externalisée, l'établissement doit encourager l'entreprise de blanchisserie à utiliser des détergents portant un écolabel reconnu. La conformité au critère est démontrée grâce aux quantités (en volume ou en poids) de produits d'entretien courants achetées au cours de la période de référence, en utilisant les registres d'achat comme outil de calcul. La période de référence correspond aux 24 derniers mois précédant l'audit (ou aux 6 derniers mois pour les candidats). ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** En Finlande, en France, en Norvège et en Suède, ce critère est impératif. **Preuves d'audit**

		Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur sélectionne un échantillon aléatoire[138] de 3 détergents pour le linge et confirme sur place que les écolabels correspondants sont présents sur les produits sélectionnés (méthodologie C). **Complément d'informations FR :** Nous vous recommandons de vous fier aux labels et certifications suivantes : Ecocert, Nature&Progrès, Ecolabel Européen sous réserve de validation définitive par Green Key. La mise en place d'options telles qu'une lessive naturelle est acceptée et encouragée. Les certifications environnementales telles qu'EMAS ou ISO 14001 sont des certifications d'éco-management qui ne garantissent pas l'utilisation des produits écolabellisés. Par conséquent, elles ne peuvent pas être considérées comme suffisantes par la Clef Verte. Pour plus d'informations : https://environmental-data.ec.europa.eu/ecolabel/product_list.html https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux
6.28	*Des produits chimiques de nettoyage concentrés et un système de dilution sécurisé sont utilisés pour le ménage courant. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT (C)* **Evo. Mineure**	***Pertinence*** *L'utilisation de produits chimiques de nettoyage concentrés permet de réduire les déchets d'emballage en plastique, de diminuer les émissions dues au transport et d'améliorer la précision du dosage. En diluant les produits sur place, l'établissement garantit que seule la quantité nécessaire est utilisée, ce qui réduit la surconsommation de produits chimiques et son impact sur l'environnement, tout en favorisant la sécurité du personnel contre l'exposition et en améliorant l'efficacité opérationnelle.* ***Pour valider ce critère*** *Les produits chimiques utilisés pour le ménage courant (par exemple, tous les jours, tous les deux jours, après le départ des clients, etc.) sont reçus concentrés et dilués sur place. Les produits de nettoyage doivent de préférence être utilisés dans des systèmes en circuit fermé afin d'éviter tout contact direct avec les produits chimiques et les déversements.* *L'établissement dispose d'un système de dilution efficace et sécurisé[139] afin d'éviter une utilisation excessive des produits chimiques et de garantir un dosage adéquat pour un nettoyage efficace. Les systèmes de dosage (dilution) automatiques sont préférables. Les systèmes manuels contrôlés sont acceptables lorsqu'ils garantissent une dilution précise et minimisent l'exposition (par exemple, les systèmes de pompes scellées/dosées sans contact).*

[138] Voir le glossaire p. 4.
[139] Voir le glossaire p. 4.

		Les pastilles (solides) sont également acceptées pour le ménage courant, en particulier dans les petits établissements dépourvus de systèmes de dosage, à condition qu'elles soient utilisées conformément aux instructions de dilution du fabricant et dissoutes dans des récipients rechargeables si possible. *Le personnel de nettoyage et de blanchisserie est informé de l'utilisation et du dosage corrects des produits. Dans les cas où un ajout manuel est nécessaire, le personnel manipulant manuellement des produits chimiques reçoit une formation documentée[140] sur la bonne utilisation de ces produits et la sécurité.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente la documentation du fournisseur ou des produits (par exemple, les fiches d'information, les fiches techniques ou les registres d'achat des produits) confirmant que les produits de ménage courant sont achetés sous forme concentrée ou sous forme de pastilles/de concentrés solides.* *Dans certains cas, lorsque le dosage manuel est utilisé, l'établissement présente également les dossiers de formation destinés au personnel concerné sur la sécurité et la manipulation de produits chimiques.* *Une inspection visuelle confirme la présence d'un système de dilution efficace, fonctionnel et calibré, conformément aux instructions du fabricant.*
6.29	*Tous les produits cosmétiques portent un label écologique reconnu au niveau national ou international. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* **Evo. Modérée**	***Pertinence*** *Les produits cosmétiques peuvent contribuer à la pollution chimique et augmenter l'empreinte environnementale de l'établissement. En choisissant des produits portant un label écologique, les établissements réduisent l'utilisation d'ingrédients nocifs, encouragent l'adoption de formules plus sûres pour la santé et de pratiques de production durables.* ***Pour valider ce critère*** *Tous les produits cosmétiques (savon, gel douche, shampoing, lait corporel et après-shampoing) utilisés par l'établissement portent un label écologique reconnu au niveau national ou international. Cela s'applique aux produits utilisés dans les salles de bain des chambres, dans les espaces réservés au personnel, ainsi que dans les espaces publics.* *Outre le label écologique, il est fortement recommandé que les produits cosmétiques soient exempts de parabènes, de laurylsulfate de sodium (SLS) et d'huile de palme non durable.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice sélectionne un échantillon aléatoire[141] de trois produits cosmétiques et confirme sur place que les écolabels correspondants sont présents sur les produits sélectionnés (méthodologie C).* ***Complément d'informations FR :***

[140] Voir le glossaire p. 4.

[141] Voir le glossaire p. 4.

		Vous pouvez vous référer aux labels suivants : Cosmos Organic, Cosmos Natural, Nordic Swan, Ecolabel européen, ainsi que les labels Nature & Progrès, Ecocert, Cosmébio et Cosmécert, sous réserve de validation par Green Key. *Pour aller plus loin et sous réserve de validation par Green Key, nous vous conseillons également de privilégier des produits non testés sur les animaux. Les principaux labels de référence sont notamment : « Cruelty-Free » et « Cruelty-Free and Vegan » (logo du lapin aux oreilles en forme de cœur rose), le label HCS (Human Cosmetics Standard) (logo du lapin en mouvement), le label australien CCF (Choose Cruelty-Free), ainsi que le label allemand IHTK (logo du lapin avec une main sur la tête).*
6.30	*Des méthodes de ménage utilisant peu ou pas de produits chimiques sont utilisées. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* **Evo. *Mineure***	***Pertinence*** *Les produits de ménage chimiques traditionnels peuvent nuire aux écosystèmes, réduire la qualité de l'air intérieur et présenter des risques pour la santé du personnel et des clients s'ils sont utilisés de manière excessive ou inadéquate. En adoptant des méthodes de ménage utilisant peu ou pas de produits chimiques, les établissements réduisent considérablement leur empreinte environnementale et améliorent la sécurité sur le lieu de travail, tout en maintenant des normes d'hygiène strictes.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement adopte des méthodes de ménage utilisant peu ou pas de produits chimiques, qui minimisent ou éliminent la nécessité d'utiliser des agents chimiques, pour au moins un espace, une activité ou un service défini, de manière régulière (par exemple, quotidiennement ou hebdomadairement). Ces méthodes peuvent inclure l'utilisation d'eau déminéralisée, le nettoyage à eau à haute pression, le nettoyage à la vapeur ou d'autres solutions efficaces qui réduisent la dépendance à l'égard des produits chimiques traditionnels.* *Ce critère s'applique spécifiquement au nettoyage général des surfaces dans les espaces publics, les chambres ou les salles de conférence. Les cuisines, les toilettes, les piscines et les zones thermales ne sont pas concernées par ce critère en raison de règles d'hygiène spécifiques.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente sa procédure opérationnelle standard (SOP) écrite[142] pour le nettoyage régulier de l'espace, de l'activité ou du service concerné, démontrant l'utilisation de méthodes utilisant peu ou pas de produits chimiques.* *Une inspection visuelle permet également de confirmer la présence d'un équipement de nettoyage utilisant peu ou pas de produits chimiques.* ***Complément d'informations FR :*** *Le nettoyage mécanique permet parfois de réduire considérablement l'utilisation de détergents et de désinfectants, ou même de les remplacer dans certains cas, sans enfreindre les normes d'hygiène ou compromettre la propreté. Le nettoyage mécanique peut notamment être effectué à l'aide de produits à base de microfibres, des lavettes en fibres naturelles.* *Vous pouvez également avoir recours au vinaigre blanc (acide acétique) qui est, grâce à ses propriétés acide, un excellent détartrant. Pour qu'il soit*

[142] Voir le glossaire p. 4.

		encore plus efficace, on peut le chauffer avant de l'utiliser et le laisser agir. Le savon noir (en pâte ou liquide) a des propriétés antiseptiques, détachantes et dégraissantes. Le bicarbonate de soude (comestible) est un abrasif léger et peut-être utilisé pour récurer les éviers, nettoyer les sanitaires, etc. Les cristaux de soude (non comestibles) adoucissent l'eau, nettoient et dégraissent les surfaces, la vaisselle et le linge. La cire d'abeille et les cires végétales peuvent remplacer les produits chimiques pour l'entretien des meubles en bois ou les planchers.
6.31	*Seuls des produits sans parfum ajouté ni substance odorante sont utilisés pour le lavage, le ménage ou l'entretien des locaux. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les produits contenant des parfums contribuent à la pollution de l'air intérieur, augmentent le risque de réactions allergiques et introduisent des composés chimiques inutiles dans l'environnement. En utilisant des produits sans parfum ni senteur dans leurs activités de nettoyage et de ménage quotidien, les établissements protègent la santé de leurs clients et de leur personnel, réduisent leur empreinte chimique et favorisent une atmosphère intérieure plus sûre.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement n'utilise pas de produits de lavage, de ménage ou d'entretien des locaux contenant des parfums ou senteurs, y compris pour les sprays, les détergents et les nettoyants de surface.* *Ce critère s'applique à tous les espaces de l'établissement (y compris les chambres, les buanderies, les espaces publics et les salles de conférence), aussi bien si le personnel de l'établissement supervise le lavage et le ménage que si ce travail est confié à un sous-traitant.* ***Preuve d'audit*** *Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice sélectionne un échantillon aléatoire[143] de trois produits utilisés pour le lavage, le ménage et l'entretien des locaux et confirme sur place qu'aucune senteur ni parfum ne sont indiqués sur les produits sélectionnés (méthodologie C).* *Dans certains cas, lorsque le lavage et le ménage sont externalisés, l'établissement présente une déclaration de l'entité tierce confirmant que les produits de lavage/ménage utilisés ne contiennent ni parfum ni senteur.*

[143] Voir le glossaire p. 4.

7. ENVIRONNEMENT DE VIE

Environnement intérieur, préservation de la biodiversité

Environnement intérieur

N.	Critère	Notes explicatives
7.1	Les espaces intérieurs des restaurants sont non-fumeurs et tous les autres espaces publics sont soit non-fumeurs, soit dotés d'espaces fumeurs clairement séparés. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Critère couvert par la loi française** **L'avis de la Direction Générale des Entreprises :** « Le critère 7.01 relève des obligations imposées par le code de la santé publique aux articles L. 3512-1 à L. 3512-9 et R. 3512-1 à R. 3512-9. Le respect de la législation et de la réglementation en vigueur sur ces critères incombant aux services de l'Etat, il conviendrait d'exonérer les organismes d'audit de procéder à la vérification de ces critères, qui pourraient être, de ce fait, retirés du référentiel Green Key. En effet, les professionnels demandant une labellisation doivent respecter ces obligations et pouvoir produire la preuve de ce respect en cas de contrôle par l'un des services de l'Etat (à titre d'exemple, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui aurait été saisie à l'occasion d'une plainte de la clientèle). Les organismes d'audit n'ont pas pour mission le contrôle du respect de ces obligations, puisque les professionnels doivent répondre, par ailleurs, à ces exigences. C'est la raison pour laquelle de nombreux labels ne comportent pas nécessairement de critères reposant sur des textes normatifs. »
7.2	Toutes les salles de réunion et les chambres sont non-fumeurs. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Les environnements intérieurs non-fumeurs réduisent les risques pour la santé, évitent l'exposition au tabagisme passif et contribuent à maintenir des installations propres et confortables pour les clients. L'interdiction de fumer dans les chambres et les salles de réunion contribue à la satisfaction des clients et réduit les odeurs et les résidus qui peuvent s'accumuler à l'intérieur des bâtiments. **Attentes en matière de mise en œuvre** Toutes les chambres et salles de réunion sont non-fumeurs. Dans les pays où cela n'est pas possible en raison d'exigences législatives ou culturelles, toutes les salles de réunion sont non-fumeurs sans exception et au moins 75 % des chambres sont non-fumeurs. Dans de tels cas, il est fortement recommandé que les fumoirs soient situés dans une zone physiquement distincte, comme une aile ou un étage différent de l'établissement, afin de garantir qu'ils n'aient aucun impact négatif sur les clients des espaces/chambres non-fumeurs (par exemple, si la fumée s'échappe des balcons). Il convient également de veiller

	ⓘ	à ce que toutes les chambres fumeurs soient suffisamment aérées (au moins une heure) avant l'arrivée de nouveaux clients. Les zones où se trouvent les chambres non-fumeurs et les chambres fumeurs sont clairement signalées par des panneaux facilement compréhensibles, et l'établissement met en œuvre un plan pour garantir que 100 % des chambres deviennent non-fumeurs. L'établissement fournit en outre des cendriers ou des poubelles à mégots clairement identifiées et ignifugées dans les zones fumeurs désignées. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en Belgique et en Suède, toutes les salles de réunion et les chambres sont non-fumeurs sans exception. **Preuves d'audit** Lors de l'inspection visuelle, l'auditeur ou l'auditrice confirme que toutes les chambres et les salles de réunion sont non-fumeurs. Dans certains cas, dans les pays où cela n'est pas possible en raison d'exigences législatives ou culturelles, l'établissement présente : • des documents (par exemple, une vue d'ensemble ou un inventaire des chambres) montrant que toutes les salles de réunion et au moins 75 % des chambres sont non-fumeurs ; et • la preuve qu'il existe un plan visant à ce que 100 % des chambres deviennent non-fumeurs. Dans ce cas, une inspection visuelle confirme la présence d'une séparation physique claire entre les chambres fumeurs et non-fumeurs, renforcée par une signalisation visible, ainsi que des zones fumeurs délimitées, équipées de cendriers ou de poubelles à mégots ignifugées, et dont les alentours sont exempts de mégots et déchets liés à la consommation de tabac. **Complément d'informations FR** : Nous vous rappelons qu'il est interdit en France par la loi, de fumer dans les salles de réunions. Le tabagisme doit être interdit dans au moins 75% des chambres / locatifs. Ce critère s'applique également au vapotage et à tout élément à fumer.
7.3	L'établissement dispose d'une politique du personnel concernant le tabagisme pendant les heures de travail. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Pour protéger la santé ainsi que le confort du personnel et des clients, il est important que le tabagisme pendant les heures de travail soit réglementé par une politique interne claire. Des politiques claires et des espaces dédiés aux fumeurs contribuent à garantir que les non-fumeurs ne sont pas exposés au tabagisme passif et que ces derniers disposent d'un environnement de travail sûr et sain. **Attentes en matière de mise en œuvre** Les espaces réservés au public et au personnel sont non-fumeurs. Lorsque le personnel est autorisé à fumer, l'établissement dispose d'une politique concernant le tabagisme pendant les heures de travail. Cette politique comprend des règles concernant le moment et l'endroit où le personnel peut fumer, et s'applique à tous les types de cigarettes et de pipes. Le personnel n'est autorisé à fumer que dans des zones clairement séparées physiquement, de manière à ce que la fumée n'ait pas d'impact négatif sur les clients ou le personnel dans les espaces/chambres non-fumeurs. L'établissement fournit en outre des cendriers ou des poubelles à mégots clairement identifiées et ignifugées dans les zones fumeurs désignées. Il est fortement recommandé de renforcer progressivement la politique en matière de tabagisme, par exemple en limitant petit à petit la

		consommation de tabac pendant les heures de travail. Il est également recommandé que l'établissement organise une formation annuelle de sensibilisation[144] pour le personnel concernant les méfaits du tabagisme sur la santé et l'environnement. Dans les pays où il existe une législation réglementant la consommation de tabac dans les lieux publics et les espaces réservés au personnel, l'établissement se conforme à ces exigences en toutes circonstances. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente sa politique écrite en matière de tabagisme pour le personnel, notamment les informations sur les moments et les lieux où il est permis de fumer pendant les heures de travail et sur la manière dont l'établissement s'assure que cela ne constitue pas un risque pour la santé ni une nuisance pour les membres du personnel non-fumeurs et les clients. Une inspection visuelle confirme la présence des zones fumeurs réservées au personnel, leur séparation physique et l'absence d'impact sur les clients et le personnel non-fumeurs.
7.4	*La qualité de l'air intérieur dans au moins deux parties de l'établissement est contrôlée au moins une fois par an. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* *Evo. Mineure*	***Pertinence*** *La qualité de l'air intérieur a une incidence directe sur la santé, le confort et le bien-être du personnel et des clients. Un contrôle régulier permet d'identifier rapidement les polluants et les problèmes de ventilation, ce qui garantit un environnement intérieur sûr et sain tout en prévenant les risques à long terme tels que les problèmes respiratoires, la formation de moisissures ou l'exposition à des produits chimiques.* ***Pour valider ce critère*** *La qualité de l'air à l'intérieur de l'établissement est régulièrement contrôlée (y compris dans les espaces spa, les piscines et les espaces techniques souterrains). Un système de contrôle régulier (suivi réalisé au moins une fois par an) est donc installé dans au moins deux parties de l'établissement. Le choix des zones à surveiller tient compte des personnes les plus exposées à une mauvaise qualité de l'air.* *Les paramètres contrôlés comprennent au moins trois éléments de la liste suivante, en fonction du contexte local et des risques identifiés :* *a) le taux de renouvellements de l'air par heure ;* *b) la température et l'humidité relative, afin d'éviter la formation de moisissures ;* *c) le dioxyde de carbone (CO_2) ;* *d) les composés organiques volatils (COV), qui sont des émissions courantes provenant des mobiliers[145], accessoires et équipements (FF&E)[146], des produits de nettoyage, des désodorisants et des parfums synthétiques ;* *e) les particules ($PM_{2.5}$ ou PM_{10}) provenant de poussières en suspension dans l'air, de fumée, de pollution extérieure ;* *f) le radon, en particulier dans les zones souterraines (en fonction de la géologie et des réglementations locales) ; et/ou* *g) les oxydes d'azote (NOx), principalement dans les cuisines, les parkings ou les zones proches de véhicules en circulation.*

[144] Voir le glossaire p. 4.
[145] Voir le glossaire p. 4.
[146] Voir le glossaire p. 4.

		Les législations/réglementations locales et nationales sont respectées et les valeurs contrôlées ne dépassent pas les limites spécifiées par les normes nationales ou internationales pertinentes (par exemple, les lignes directrices de l'OMS sur la qualité de l'air, les valeurs limites d'exposition professionnelle). *Si les valeurs limites sont dépassées, des mesures sont prises pour y remédier, en privilégiant les solutions économes en énergie et à faible impact (par exemple, aérer les pièces en ouvrant régulièrement les fenêtres, modifier les réglages de la ventilation, installer des purificateurs d'air ou des dispositifs d'assainissement et utiliser des plantes dépolluantes, le cas échéant, etc.)* *Lors du remplacement des mobiliers, accessoires et équipements (FF&E), l'établissement privilégie des options à faibles émissions, mais il convient d'éviter de remplacer les équipements avant leur fin de vie. Pour les produits consommables tels que les détergents et les désodorisants, il est recommandé d'opter pour des produits à faible teneur en COV ou sans parfum lors du réapprovisionnement.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents montrant les résultats de la surveillance de la qualité de l'air intérieur.* *Dans certains cas, lorsque les valeurs limites sont dépassées, les mesures prises en conséquence sont présentées.* ***Complément d'informations FR** :* *Une mesure du CO^2 ou un simple traitement de l'air ne permettent pas de valider ce critère.*
7.5	*Des éléments authentiques de la culture locale sont intégrés dans l'exploitation de l'établissement ou dans le cadre de travaux de rénovation ou de construction. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Afin de préserver le patrimoine culturel et soutenir la durabilité sociale, l'établissement intègre des matériaux, des traditions et des savoir-faire locaux authentiques dans ses activités ou ses structures physiques. Cela renforce l'identité de la communauté, respecte le patrimoine local et garantit que le développement enrichit au lieu d'éroder le tissu culturel de la destination.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement intègre des pratiques et des matériaux durables adaptés au contexte local dans ses activités ou dans le cadre de travaux de rénovation ou de construction. L'accent est mis sur le respect et l'intégration des aspects authentiques de la culture locale traditionnelle ou contemporaine, du patrimoine social ou culturel, de l'artisanat local, de l'expression artistique ou des traditions de conception propres à la région.* *Le patrimoine matériel (par exemple les matériaux, les méthodes de construction) et immatériel (par exemple les connaissances traditionnelles, les expressions culturelles) est valorisé, avec une attention particulière portée à l'équilibre entre la durabilité environnementale des travaux de rénovation ou de construction et les avantages du patrimoine culturel et social.* *L'établissement est encouragé à impliquer et mobiliser les ressources locales en matière d'éducation, de connaissances et d'expertise concernant l'utilisation de matériaux, de technologies et d'outils pour une rénovation ou une construction durable. Lorsque des expressions culturelles sont utilisées, l'établissement demande à des organisations ou à des experts locaux compétents de confirmer que leur utilisation est appropriée et respectueuse. L'établissement respecte toujours la législation et les réglementations nationales et locales en matière de rénovation ou de construction*

		de nouveaux bâtiments. *La résilience des matériaux et des ouvrages de construction est également prise en compte, afin de s'assurer que les pratiques respectent non seulement le patrimoine, mais qu'elles renforcent également la durabilité et la pérennité à long terme. Toutefois, ce critère se concentre principalement sur les aspects de durabilité culturelle et sociale des infrastructures et des pratiques opérationnelles de l'établissement, tandis que la durabilité environnementale (par exemple, l'efficacité énergétique, la conservation de l'eau) est traitée séparément.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente :* • *la preuve de la pertinence du matériel ou des pratiques utilisés pour la culture locale ainsi que pour le patrimoine social ou culturel ;* • *des références à la coopération ou la consultation d'experts, d'artisans, d'organisations culturelles ou de populations locales, le cas échéant ;* • *des photos, des plans de conception, des descriptions de fournisseurs ou des déclarations écrites montrant comment le patrimoine culturel local ou le savoir-faire ont été intégrés aux opérations, rénovations ou travaux de construction ; et* • *une brève déclaration (par exemple de la part de l'établissement ou d'experts consultés) confirmant que les éléments culturels ont été utilisés de manière appropriée et respectueuse.*
7.6	*Les impacts sur l'environnement et la biodiversité sont évalués et appréhendés avant tout nouveau projet d'aménagement, d'extension ou tous travaux de construction/rénovation majeurs. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Afin de minimiser l'impact environnemental de l'utilisation des terres et de favoriser la biodiversité, la santé des sols et les cycles naturels de l'eau, l'établissement veille à ce que les nouveaux projets d'aménagement et de rénovation soient planifiés et mis en œuvre en tenant compte des écosystèmes locaux, de la continuité écologique (principes des infrastructures vertes, bleues et brunes où la continuité des sols étant reconnue pour son rôle dans le maintien de la biodiversité) et de la santé environnementale.* ***Pour valider ce critère*** *Avant tout nouveau projet d'aménagement, d'extension ou tous travaux de construction/rénovation majeurs[147], l'établissement démontre comment les impacts potentiels sur l'environnement et la biodiversité ont été évalués et pris en compte.* *Il s'agit généralement d'une évaluation écologique (par exemple, une étude d'impact environnemental, une étude sur la biodiversité ou un document équivalent) exigée par les autorités nationales ou régionales. Dans ce cas, l'établissement suit cette procédure et conserve les documents. Lorsque ces évaluations ne sont pas exigées par les autorités ou ne traitent pas explicitement de la biodiversité, l'établissement documente la manière dont les impacts sur la biodiversité (par exemple en préservant les zones végétalisées, en évitant de nuire aux espèces et aux habitats locaux et en maintenant les corridors écologiques existants sur le site, etc.), les sols et les cycles de l'eau ont été pris en compte. Cela peut inclure la consultation d'experts compétents (par exemple des gestionnaires de zones protégées, des agences environnementales/ONG ou des consultants certifiés) ou l'utilisation de cartes de biodiversité, des registres d'espèces ou des outils de planification accessibles au public.* *Pour tous les projets, l'établissement privilégie l'utilisation de surfaces perméables ou non imperméabilisées (par exemple, le gravier, les pavés perméables, la couverture végétale). Les surfaces imperméables (par exemple, l'asphalte, le béton) sont évitées dans la mesure du possible. Si leur utilisation est justifiée pour des raisons techniques ou de sécurité, des mesures compensatoires telles que des jardins de pluie, des zones d'infiltration*

[147] Voir le glossaire p. 4.

		ou des zones tampons végétalisées sont mises en œuvre. ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente la documentation relative à l'évaluation écologique ou au processus équivalent réalisé par l'établissement/les experts externes pour les nouveaux projets d'aménagements, d'extension ou les travaux de construction/rénovation majeurs.* *Dans certains cas, lorsque des surfaces imperméables sont présentes, une inspection visuelle confirme qu'elles sont justifiées pour des raisons techniques ou de sécurité et que des mesures compensatoires (par exemple, des jardins de pluie, des zones d'infiltration, des zones tampons végétalisées) sont en place.*
7.7	*Des matériaux durables sont utilisés pour les travaux de rénovation ou de construction qui ont débuté et/ou se sont achevés au cours des 24 derniers mois. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les travaux de rénovation et de construction réalisés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration peuvent avoir un impact significatif sur l'environnement en raison du choix des matériaux de construction, qui ont une incidence sur la consommation d'énergie, les émissions, les déchets et la qualité de l'air intérieur. En privilégiant les matériaux durables, à faible impact environnemental et résistants, les établissements réduisent les atteintes à l'environnement, protègent la santé humaine et promeuvent une utilisation plus responsable des ressources.* ***Pour valider ce critère*** *Pour les travaux de rénovation ou de construction effectués au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats), l'établissement démontre l'utilisation de matériaux de construction et de finition durables. L'établissement veille à ce qu'au moins deux types de matériaux utilisés dans le cadre des travaux (par exemple, peintures/enduits/vernis, bois et matériaux d'origine végétale, revêtements de sol, isolation, colles/mastics, autres matériaux pertinents) répondent aux exigences de durabilité des produits décrites ci-dessous. Cela s'applique aux peintures, enduits, vernis, bois, revêtements de sol, isolants, colles, mastics et autres produits utilisés dans les travaux.* *Les produits durables acceptés sont les suivants :* *a) les peintures et enduits portant des labels écologiques reconnus au niveau national ou international et/ou à faibles émissions de COV, exempts de métaux lourds ;* *b) le bois et les matériaux d'origine végétale bénéficiant de certifications reconnues, garantissant des pratiques d'exploitation durables et, dans la mesure du possible, produits localement ; et/ou* *c) les revêtements de sol, l'isolation, les colles, les mastics et autres produits de construction/rénovation portant des labels écologiques reconnus, à faibles émissions chimiques ou contenant des matériaux recyclés.* *Les produits utilisés sont conformes à la législation nationale et leur choix doit viser à minimiser les risques pour la santé des occupants et des travailleurs, tout en réduisant les impacts sur l'environnement.* *Il est recommandé de privilégier les matériaux de seconde main ou recyclés afin de réduire l'utilisation des ressources et les déchets lorsque cela est sûr, adapté à l'usage prévu et que les impacts à long terme peuvent être raisonnablement évalués. Toutefois, certains matériaux (par exemple les isolants, les produits ignifuges) peuvent ne pas convenir au réemploi ou au recyclage en raison d'exigences de sécurité ou de performance.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente :*

		• *une liste des matériaux durables achetés/utilisés pour les deux types de matériaux sélectionnés au cours des 24 ou 6 derniers mois (en fonction de l'année de certification) ; et* • *la documentation relative à ces matériaux (par exemple, des factures, des fiches techniques des produits ou des certificats) indiquant les écolabels, les certifications ou d'autres caractéristiques à faible impact vérifiées tels qu'énumérés ci-dessus.* *Le cas échéant, une inspection visuelle confirme la présence de produits écolabellisés ou certifiés durables.* ***Complément d'informations FR :*** *Il existe aujourd'hui deux labels qui vous garantissent que les produits en bois sont à faible impact sur la déforestation : FSC (Forest Stewardship Council) et PEFC (Program for the Endorsement of Forest Certification schemes).* *Nous vous recommandons de privilégier les peintures et les vernis portant un des labels suivants : Ecocert, Ecolabel Européen, l'Ange Bleu.*
Protection de la biodiversité		
7.8	L'utilisation de produits agrochimiques est réduite au minimum et strictement contrôlée. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Afin de réduire les risques pour les écosystèmes, la biodiversité et la santé humaine, l'établissement limite l'utilisation des produits agrochimiques. En privilégiant les alternatives biologiques ou naturelles, l'établissement favorise l'équilibre écologique, des espaces verts plus sains et une gestion plus responsable des terres. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'utilisation courante de produits agrochimiques tels que les pesticides (y compris les herbicides, les insecticides, les fongicides, les rodenticides, les molluscicides, les nématicides, les défoliants et les dessiccants), les engrais et les régulateurs de croissance des plantes est interdite. L'établissement met en œuvre une approche de lutte intégrée contre les nuisibles (LIN) ou un système équivalent, selon la hiérarchie suivante : • les méthodes préventives et non chimiques telles que le désherbage mécanique, le désherbage thermique, la gestion de la santé du sol par le compostage, etc. sont prioritaires ; • si une intervention reste nécessaire en raison d'une nécessité évidente (par exemple, risques liés à l'hygiène ou à la sécurité, ou besoins spécifiques en matière de fertilité des sols), des alternatives biologiques ou naturelles sont utilisées (par exemple, des engrais biologiques, des amendements naturels du sol ou des répulsifs antiparasitaires approuvés selon les normes biologiques) ; et • les produits agrochimiques ne peuvent être appliqués que lorsqu'il n'existe pas de substituts organiques ou naturels. Dans de tels cas, seuls des produits « prêts à l'emploi » sont utilisés, de préférence à libération lente, et appliqués une fois par an au niveau le plus bas possible. L'utilisation du glyphosate et de tous les autres produits répertoriés par le Forest Stewardship Council (FSC) en tant que pesticides très dangereux est strictement interdite. La manipulation des produits agrochimiques ne peut être effectuée que par le personnel ou des sous-traitants externes formés/agréés à cet

		effet (voir critère 1.21). Toutes les mesures de sécurité pertinentes doivent être prises, telles que l'utilisation d'équipements de protection individuelle pendant l'application du produit, et l'utilisation de fiches de données de sécurité avec les dosages recommandés. Un calendrier annuel d'application et des relevés écrits de l'application du produit (y compris les quantités utilisées) doivent être conservés. Les produits chimiques sont correctement stockés (voir critère 5.4) et les contenants vides sont éliminés conformément à la législation nationale/locale en la matière. Il est fortement recommandé de faire appel à un expert externe pour effectuer des analyses de sol annuelles en vue de la gestion des engrais et du suivi de la santé du sol au fil du temps. Ce critère reste applicable lorsque l'établissement confie l'entretien de ses espaces verts à une entreprise extérieure[148]. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente son approche écrite de lutte intégrée contre les nuisibles (LIN) ou un système équivalent, confirmant que des produits agrochimiques ne sont appliqués qu'en cas de nécessité évidente, en dernier recours, lorsqu'il n'existe pas d'alternatives biologiques ou naturelles. Dans certains cas, l'établissement présente : • les registres d'application, avec notamment le nom du produit, son action, le dosage et la fréquence, si des produits agrochimiques sont utilisés ; et/ou • la politique écrite du prestataire en matière d'utilisation de produits agrochimiques sur le terrain de l'établissement, si l'entretien est effectué par une entreprise extérieure. Au cours de l'inspection visuelle, et le cas échéant, l'auditeur vérifie un échantillon[149] de 3 registres d'application qu'il compare aux pratiques observées afin de confirmer que des produits agrochimiques ne sont utilisés qu'en cas de nécessité et en dernier recours, conformément à l'approche de lutte intégrée contre les nuisibles de l'établissement (méthodologie C). Complément d'informations FR : Des méthodes alternatives existent pour soigner et protéger vos plantations : vous pouvez par exemple installer des plantes répulsives qui repousseront les limaces ou les insectes ravageurs, élever des coccinelles qui dévoreront les pucerons, ou encore laisser un coin de jardin à l'état sauvage pour favoriser la venue de quelques auxiliaires des cultures comme le crapaud, qui se nourrit de limaces. Pensez également aux traitements naturels, comme le purin d'orties, fertilisant et très efficace contre les parasites. Loi Labbé, interdiction en 2017 et 2019 de l'utilisation des pesticides et produits phytopharmaceutiques dans les ERP. https://draaf.hauts-de-france.agriculture.gouv.fr/interdictions-d-usage-des-pesticides-etendues-a-partir-de-juillet-2022-a2914.htm

[148] Voir le glossaire p. 4.
[149] Voir le glossaire p. 4.

7.9	Le matériel d'entretien des jardins nouvellement acquis est à commande électrique ou manuelle. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Les équipements de jardinage traditionnels motorisés contribuent aux émissions de gaz à effet de serre (GES), à la pollution sonore et à la mauvaise qualité de l'air, ce qui a des répercussions négatives sur l'environnement, le personnel, les clients et le voisinage. En choisissant des équipements manuels ou électriques, les établissements réduisent leur empreinte carbone, améliorent les conditions de travail des employés et favorisent une gestion plus durable des espaces verts[150]. **Attentes en matière de mise en œuvre** Tous les équipements d'entretien des jardins (y compris les tondeuses à gazon, les coupe-bordures, les souffleurs de feuilles et autres machines similaires) achetés au cours des 24 derniers mois (pour les candidats au renouvellement) ou des 6 derniers mois (pour les nouveaux candidats) sont économes en énergie, peu bruyants et à faibles émissions de carbone. Le matériel peut être manuel ou électrique. Pour les tondeuses robotisées, il est fortement recommandé de ne pas les utiliser la nuit et de les faire fonctionner uniquement durant la journée ou en début de soirée afin de minimiser les perturbations pour la faune. Ce critère est impératif (I) pour les établissements dont la surface de pelouse/gazon n'excède pas 4 000 m². Pour les surfaces plus importantes, il s'agit d'un critère conseillé (C). Ce critère reste applicable lorsque l'établissement confie l'entretien de ses espaces verts à une entreprise extérieure. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents montrant que le matériel d'entretien des jardins acheté au cours des 24 ou des 6 derniers mois (en fonction de l'année de certification) par l'établissement ou par des tiers est électrique ou manuel. Dans certains cas, si une entreprise externe effectue l'entretien, la politique écrite du prestataire concernant l'utilisation d'équipements/de machines sur le terrain de l'établissement est présentée conformément aux lignes directrices susmentionnées. **Complément d'informations FR :** Afin de préserver la biodiversité, essayez de ne pas tondre la pelouse de manière trop rase (laisser environ 6 cm). Vous trouverez dans cet article de la LPO, les six bonnes raisons de ne pas tondre fréquemment sa pelouse et pas en intégralité : https://normandie.lpo.fr/tondre-ou-ne-pas-tondre/ Les études montrent qu'une tondeuse à essence pollue en une heure, plus que plusieurs dizaines de voitures. Les tondeuses avec un moteur à 2 temps sont jusqu'à 20 fois plus polluantes que celles avec un moteur à 4 temps.

[150] Voir le glossaire p. 4.

7.10	L'établissement prend des initiatives d'entretien de ses espaces verts conformément aux principes de la gestion écologique. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT **Evo. Modérée**	**Pertinence** Les espaces verts[151] contribuent à la biodiversité et améliorent l'expérience des clients, mais peuvent entraîner une consommation d'eau inutile et des impacts sur l'environnement s'ils sont mal gérés. Un entretien responsable garantit une végétation saine tout en préservant les ressources, améliore la qualité visuelle et la fonctionnalité des espaces extérieurs, en soutenant les écosystèmes locaux. **Pour valider ce critère** L'établissement veille à ce que les espaces verts et les aménagements paysagers soient entretenus selon les principes de la gestion écologique. Les pratiques d'entretien sont adaptées au climat local, au contexte environnemental et aux changements saisonniers, tout en favorisant la diversité écologique et en évitant de perturber la faune locale. La mesure (a) ci-dessous est toujours obligatoire, et l'établissement est encouragé à prendre au moins une mesure supplémentaire. Des exemples d'actions supplémentaires sont énumérés du point b) au point e) : a) Méthodes d'arrosage efficaces et ciblées (par exemple, irrigation au goutte-à-goutte, capteurs d'humidité, arrosage tôt le matin/le soir/la nuit, en particulier dans les régions chaudes ou arides). Les pratiques d'irrigation sont adaptées au climat local, au contexte environnemental et à la saisonnalité afin d'optimiser l'efficacité et d'éviter les pertes d'eau inutiles ; b) Entretien des sols avec du compost ou du paillage ; c) L'élagage, le fauchage, la tonte et les soins des plantes sont effectués de manière à optimiser leur résistance et à réduire leurs besoins en ressources, par exemple en maintenant des zones d'herbe haute (prairie) et non tondue là où l'accès n'est pas nécessaire, en réglant la tonte plus haut et en ajustant la fréquence de tonte à la croissance de la végétation et à l'utilisation du site. Le calendrier de ces activités tient compte des cycles de vie de la faune locale, en évitant toute perturbation pendant les périodes sensibles telles que les saisons de nidification ou de reproduction ; d) Utilisation d'espèces végétales adaptées localement et résistantes à la sécheresse. Le choix des espèces végétales est flexible et adapté au contexte local spécifique, au climat et aux conditions environnementales. L'établissement favorise également la diversité écologique en incluant une variété d'espèces indigènes, de plantes de différentes hauteurs et strates (stratification verticale) et en veillant à ce que les périodes de floraison et de fructification soient échelonnées tout au long de l'année afin de soutenir les pollinisateurs et la faune sauvage ; e) Gestion des déplacements des piétons et des véhicules afin de prévenir le tassement du sol, la perte de végétation et l'érosion dans les zones sensibles (par exemple, en utilisant des sentiers pédestres et des voies d'accès désignés, en limitant l'accès des véhicules aux zones balisées, en décourageant les déplacements hors sentier au moyen de panneaux de signalisation ou des barrières naturelles). Il est recommandé d'afficher des codes de conduite pour les écosystèmes sensibles (par exemple, les dunes, les mangroves, les forêts, les zones de nidification des tortues) lorsque de tels environnements sont présents, en se référant de préférence à des sources officielles telles que le programme de tourisme responsable de l'OMT ; et/ou f) Prévention et contrôle des espèces exotiques envahissantes par une identification appropriée, une surveillance et des mesures proportionnées. Le personnel chargé de l'entretien des espaces verts est formé pour reconnaître les espèces exotiques envahissantes, comprendre leur impact écologique et appliquer les mesures de contrôle appropriées. En fonction de l'espèce, les mesures peuvent inclure la prévention de la propagation et la mise en place de mesures de confinement, l'élimination sélective ou

[151] Voir le glossaire p. 4.

		une surveillance ciblée. Les listes d'espèces envahissantes régionales et nationales, les bases de données ou les directives officielles sont utilisées pour confirmer l'identification des espèces, et les obligations légales de déclaration sont respectées le cas échéant. Le critère s'applique à la fois aux employés directs et au personnel externalisé[152]/aux entreprises d'aménagement paysager engagées par l'établissement pour assurer l'entretien de ses espaces verts. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente des photos ou des preuves visuelles de ses pratiques d'entretien des espaces verts[153] et/ou des aménagements réalisés (par exemple, système d'irrigation, paillage, massifs de plantes indigènes). Lorsque la mise en œuvre ne peut être entièrement vérifiée par des preuves visuelles ou photographiques seules, une brève description ou une confirmation de la manière dont les pratiques sont mises en œuvre est incluse. Dans certains cas, si la maintenance est assurée par une entreprise externe, la politique écrite du prestataire concernant l'entretien des espaces verts sur le terrain de l'établissement est présentée. Au cours de l'inspection visuelle et, le cas échéant, l'équipe en charge de l'audit effectue des échantillonnages[154] dans au moins une zone où des méthodes d'arrosage efficaces et ciblées sont utilisées, et dans une zone où des mesures supplémentaires sont prises, afin de confirmer les pratiques d'entretien et la santé de la végétation. **Complément d'informations FR :** Les pratiques d'arrosage doivent être conformes aux restrictions locales en vigueur, notamment aux arrêtés préfectoraux relatifs à la sécheresse, en particulier durant la période estivale.
7.11	L'établissement prend des initiatives pour protéger et soutenir la biodiversité locale sur (ou autour de) sa propriété. (I) HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT	**Pertinence** La biodiversité est essentielle à la résilience des écosystèmes, aux chaînes alimentaires locales, à la régulation du climat et à la santé environnementale en général. En améliorant activement la biodiversité sur leur propriété et aux alentours, les établissements vont au-delà de la simple atténuation des impacts environnementaux pour soutenir la régénération, la protection de l'habitat et la gestion écologique, ce qui peut contribuer à un réel avantage pour la nature. **Attentes en matière de mise en œuvre** L'établissement met en œuvre d'importantes initiatives en faveur de la biodiversité qui favorisent les conditions de son développement sur (ou autour de) sa propriété (voir également les critères 1.2 et 1.3). Ces actions soutiennent toujours les espèces locales (autochtones/indigènes/endémiques/rares) de la flore et de la faune et sont adaptées au contexte et à l'échelle du site :

[152] Voir le glossaire p. 4.
[153] Voir le glossaire p. 4.
[154] Voir le glossaire p. 4.

	Ⓘ Evo. Majeure	• Les établissements disposant d'espaces verts[155] proposent au moins deux actions en faveur de la biodiversité, dont au moins une action réalisée dans les espaces verts de l'établissement ; et • Les établissements situés dans des zones urbaines et/ou sans espaces verts proposent au moins une action en faveur de la biodiversité. Voici quelques exemples d'actions : a) Réensauvager au moins 10 % de l'espace extérieur, adapté au contexte de l'établissement (par exemple, zones naturelles non aménagées, espaces végétalisés en évolution, zones arbustives, parcelles de reboisement) ; b) Créer/entretenir des espaces verts favorables aux pollinisateurs couvrant au moins 10 % de la surface extérieure totale ; c) Établir/maintenir un toit végétalisé et/ou des murs végétalisés verticaux couvrant au moins 10 % de la surface du toit ou des murs ; d) Choisir des espèces indigènes ou adaptées au climat et non invasives pour les toits et les murs végétalisés, les jardins et les autres espaces extérieurs ; e) Offrir des conditions favorables aux espèces locales (par exemple, nichoirs à oiseaux, hôtels à insectes monospécifiques, ruches, corridors et passages pour la faune, etc.) L'installation doit être adaptée aux espèces locales, correctement placée et entretenue régulièrement afin de garantir son adéquation écologique ; f) Protéger les habitats des espèces locales (terrestres ou aquatiques/marines, par exemple les zones de nidification des tortues, les mangroves, les récifs coralliens, les prairies pour les pollinisateurs (papillons), le bois mort et d'autres éléments naturels) sur la propriété ou à proximité en réduisant au minimum la lumière et le bruit (cela concerne également les espaces de bien-être en plein air situés dans ou à proximité d'habitats naturels). L'habitat doit être identifié et des mesures de protection appropriées doivent être clairement mises en œuvre ; g) Identifier et éliminer de potentiels pièges écologiques sur la propriété (par exemple, remplir ou recouvrir les cavités structurelles, les interstices ou les petits espaces clos susceptibles d'attirer la faune sauvage dans des zones dangereuses) ; h) Soutenir au moins une fois par an une association locale/régionale/nationale œuvrant à la protection de la biodiversité dans la zone ou la région ; i) Participer au réensauvagement, à l'entretien ou à la restauration de parcs locaux ou d'espaces verts publics ; j) Collaborer avec les autorités locales/régionales/nationales ou des ONG dans le cadre d'initiatives de végétalisation urbaine (par exemple, plantation d'arbres, corridors pour les pollinisateurs, jardins sur les toits) ; et/ou k) Accueillir ou mettre à disposition des locaux pour des séminaires, des événements de sensibilisation ou des ateliers d'experts liés à la biodiversité. Dans certains cas (par exemple dans certaines zones urbaines), les ruches ou les grands hôtels à insectes ne peuvent être installés que dans certaines conditions écologiques et réglementaires spécifiques (les petites installations naturelles ou dispersées étant préférables), et il convient donc de privilégier d'autres initiatives. Il est recommandé que l'établissement sollicite l'aide d'organisations ou d'associations d'experts externes pour concevoir et mettre en œuvre des actions en faveur de la biodiversité, et que les initiatives déployées s'appuient sur l'évaluation des risques et des opportunités liés à la biodiversité et à la nature (critère 7.12).

[155] Voir le glossaire p. 4.

		Le critère s'applique à la fois aux employés directs et au personnel externalisé[156]/ aux entreprises d'aménagement paysager engagées par l'établissement pour assurer l'entretien de ses espaces verts[157]. ⓘ **Note sur l'adaptation nationale :** en Suède, les dispositions suivantes s'appliquent : • Les établissements disposant de petits espaces verts (< 1 000 m^2) proposent au moins deux actions en faveur de la biodiversité, dont au moins une action réalisée dans les espaces verts de l'établissement ; • Les établissements disposant de grands espaces verts (< 1 000 m^2) proposent au moins trois actions en faveur de la biodiversité, dont au moins deux actions réalisées dans les espaces verts de l'établissement ; • Les établissements situés dans des zones urbaines et/ou sans espaces verts proposent au moins une action en faveur de la biodiversité. **Preuves d'audit** Au cours de l'audit, l'établissement présente : • Sa procédure opérationnelle standard (SOP)[158] en faveur de la biodiversité locale ; et • Un registre des interventions en faveur de la biodiversité et la preuve d'un examen semestriel (pour les candidats au renouvellement). Dans certains cas, si une entreprise extérieure effectue l'entretien, la politique écrite du prestataire concernant la protection de la biodiversité locale sur le terrain de l'établissement est présentée. Lors de l'inspection visuelle, et dans la mesure du possible, l'auditeur effectue des échantillonnages[159] dans au moins un espace vert où des initiatives sont prises sur place afin de confirmer comment des conditions favorables à la biodiversité locale ont été créées, ou comment les habitats des espèces locales sont protégés, en suivant la méthodologie A décrite dans le glossaire. **Complément d'informations FR :** Nous acceptons les initiatives dans un rayon de 100km autour de l'établissement ou au sein de la même région. Vous trouverez dans l'onglet « outils et bonnes pratiques » de ce critère un tableau qui propose de nombreux exemples d'actions, ainsi que des fiches Biodiversité déclinées par département. Elles proposent des informations sur la faune et la flore locales à préserver, ainsi que des contacts utiles dans votre département et votre région. Ce webinaire peut également être source d'inspiration. A noter : Si l'une des actions consiste en un don, celui-ci doit être d'un montant au moins équivalent au montant moyen d'une nuitée dans

[156] Voir le glossaire p. 4.
[157] Voir le glossaire p. 4.
[158] Voir le glossaire p. 4.
[159] Voir le glossaire p. 4.

		l'établissement. En 2025, tous les luminaires dont le taux de lumière au-dessus de l'horizontale est supérieur à 50% devront être supprimés (luminaires boules par exemple).
7.12	*L'établissement évalue les risques et les opportunités liés à la biodiversité et à la nature sur son site. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *La compréhension de la biodiversité locale et des risques liés à la nature est une condition préalable à une gestion responsable des terres. Une évaluation structurée permet d'identifier les valeurs écologiques, les dépendances à l'égard des services écosystémiques et les possibilités d'action positive, renforçant ainsi la performance environnementale et la résilience.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement procède à une évaluation des risques et des opportunités liés à la biodiversité et à la nature. Cette évaluation établit un état des lieux de la biodiversité et met en évidence les zones écologiquement sensibles ou susceptibles d'être améliorées. Cela peut constituer une étape fondamentale pour la définition des objectifs de développement durable de l'établissement (critère 1.2) et de son plan d'action (critère 1.3), et pourrait être mis en œuvre avant les autres critères liés à la biodiversité.* *Cette évaluation comprend :* • *L'identification des espèces présentes (par exemple, les arbres, arbustes, plantes favorables aux pollinisateurs, oiseaux ou toute autre faune visible), les principaux habitats, les corridors écologiques potentiels (verts, bleus, noirs), les zones humides et les sols écologiquement fonctionnels ;* • *L'identification des pressions exercées par les activités humaines (par exemple, les pratiques d'aménagement paysager, la pollution lumineuse et sonore, les espèces envahissantes, les perturbations de l'habitat) ;* • *L'analyse des dépendances à l'égard des services écosystémiques et des risques potentiels (par exemple, la pollinisation, la disponibilité de l'eau, la régulation des crues, la sécheresse) ;* • *Les possibilités d'amélioration (par exemple, la restauration de l'habitat, les expériences touristiques en pleine nature) ; et* • *L'élaboration d'une cartographie du site (recommandation).* *L'évaluation est limitée aux zones relevant de la responsabilité de l'établissement, les terrains privés ou publics environnants sont exclus. Les établissements disposant d'espaces verts[160] de plus de 5 hectares font appel à un expert externe ou à un cabinet de conseil pour réaliser cette évaluation. Les sites disposant d'espaces verts plus modestes[161] peuvent réaliser cette évaluation en interne, en utilisant des ressources accessibles au public (telles que les grilles régionales ou nationales de biodiversité, les bases de données sur les espèces, les outils cartographiques publics ou les boîtes à outils proposées par les ONG).* ***Preuve d'audit***

[160] Voir le glossaire p. 4.
[161] Voir le glossaire p. 4.

		Au cours de l'audit, l'établissement présente une évaluation écrite de la biodiversité ainsi qu'une analyse des risques et opportunités liés à la nature (réalisée en interne ou par un expert externe, en fonction de la taille du site) qui couvre les éléments requis, en mentionnant les références ou outils utilisés (par exemple, grilles régionales/nationales de biodiversité, bases de données sur les espèces, boîtes à outils des ONG, etc.) *Dans certains cas, lorsque cela est possible, un document visuel ou une carte des habitats et des espèces est fourni.* ***Complément d'informations FR :*** *Pour voir les espèces présentes sur votre territoire et les recensements, vous pouvez vous rendre sur " Faune France".* *Nous vous recommandons d'utiliser Pl@ntNet, une plateforme de science citoyenne qui s'appuie sur l'intelligence artificielle pour faciliter l'identification et l'inventaire des espèces végétales. Il s'agit de l'un des plus grands observatoires de la biodiversité au monde, avec plusieurs millions de contributeurs dans plus de 200 pays. Pl@ntNet est basé sur un principe d'apprentissage coopératif, vous pouvez créer un compte et partager vos observations.* *Existe aussi INPN espèces : Insectes, papillons, crustacés, fleurs… Cette application de sciences participatives propose de découvrir la faune et la flore au sein de votre environnement, mais aussi de contribuer à leur inventaire.* *Vous pouvez aussi vous renseigner auprès des observatoires de la biodiversité, des associations naturalistes locales, les parcs naturels régionaux, les conservatoires d'espaces naturels. Dans certaines régions, il existe même des Atlas de la biodiversité.*
7.13	*L'établissement veille à la biodiversité en préservant les habitats et les espèces présents sur son site ou aux alentours. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *En observant et en répertoriant régulièrement les espèces et les habitats, les établissements renforcent l'éducation à l'écologie, incitent le personnel et les clients à adopter des pratiques respectueuses de la nature et contribuent à l'enrichissement des bases de données nationales et régionales sur la biodiversité.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement procède régulièrement à l'observation et à la documentation des éléments favorables à la biodiversité ainsi que des espèces présentes sur son site ou aux alentours. Ce suivi écologique consiste à observer et à recenser les espèces, les habitats et les changements écologiques au fil du temps. Au niveau de l'établissement, il s'agit d'évaluer dans quelle mesure les éléments favorisant la biodiversité (tels que les toits végétalisés, les plantations d'espèces indigènes, les jardins pour pollinisateurs ou les abris pour la faune sauvage) contribuent à soutenir la faune locale ainsi qu'identifier les possibilités d'amélioration.* *Le suivi est effectué au moins une fois par an et peut prendre diverses formes, par exemple :* *a) L'utilisation d'une grille d'analyse simple de la biodiversité par le personnel chargé de l'entretien des espaces verts[162] afin d'évaluer de manière indépendante, une fois par an, dans quelle mesure le site bénéficie aux espèces locales (par exemple, diversité de la couverture végétale, présence de microhabitats, perturbations réduites) ;*

[162] Voir le glossaire p. 4.

		b) *la participation à des protocoles de science citoyenne (par exemple, des recensements d'oiseaux ou d'insectes, des événements organisés dans le cadre de la Journée de la biodiversité) ;* c) *publier des observations ou des photos sur des plateformes publiques ;* d) *la transmission de données aux bases de données ou aux programmes nationaux sur la biodiversité (par exemple, les programmes nationaux de surveillance des oiseaux ou des pollinisateurs) ;* e) *l'organisation de randonnées dans la nature, de journées de surveillance des espèces ou d'ateliers d'observation écologique pour le personnel ou les clients ; et/ou* f) *faire appel à un écologiste, à un guide spécialisé dans la biodiversité, à des associations de protection de la nature (par exemple des ONG locales) ou des consultants écologiques privés pour réaliser une évaluation informelle ou formelle.* *L'objectif n'est pas de mettre en évidence des résultats concrets (par exemple, un certain nombre d'espèces observées), mais de favoriser la prise d'habitude d'un suivi régulier et d'un apprentissage continu. La conformité n'est donc pas basée sur les résultats observés, mais sur les efforts constants déployés par l'établissement pour observer, documenter et analyser la présence et la fonction de la biodiversité.* *Il est recommandé de consulter les catalogues d'espèces nationaux ou régionaux, les bases de données sur la biodiversité ou des références internationales (listes de l'UICN, les guides d'identification des oiseaux et des pollinisateurs, les applications pertinentes, etc.) afin de déterminer quelles sont les espèces les plus susceptibles d'être observées dans la région.* ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement fournit des preuves des activités de suivi de la biodiversité menées (par exemple, des notes d'observation internes, des grilles de suivi remplies, des listes d'espèces, des photos ou des captures d'écran provenant d'applications/plateformes de science citoyenne, etc.) démontrant ainsi que les observations ont été effectuées et documentées conformément à l'approche de suivi choisie.* ***Complément d'informations FR :*** *Pour collecter ces données vous pouvez agir dans le cadre de sciences participatives. Celles-ci se basent sur le partage de ressources et d'informations qui peuvent ensuite être notamment utilisées pour de la recherche scientifique en écologie. Vous pouvez utiliser :* *iNaturalist : En prenant en photo toutes les espèces vues dans l'établissement et en les publiant sur iNaturalist. Il s'agit d'une plateforme collaborative permettant à quiconque de poster des observations spontanées d'espèces animales ou végétales. Ces données permettent de documenter la présence d'une espèce à un moment donné dans un espace donné.* *L'Observatoire des Saisons (ODS) est un programme qui permet de contribuer à la recherche scientifique sur le changement climatique. Que vous débutiez dans l'observation de la nature ou que vous soyez un naturaliste aguerri, vous pouvez participer à ce programme tout au long de l'année en observant la nature qui vous entoure au fil des saisons !* *Se renseigner auprès des observatoires de la biodiversité ou des associations dans sa région pour avoir de l'aide sur l'identification des espèces ou sur des projets éventuels d'observation... Vous pouvez aussi vous aider des ressources de l'association LPO (ligue pour la protection des oiseaux).*

7.14	*L'établissement met en place au moins une initiative dans ses espaces verts afin de promouvoir des pratiques alimentaires durables. (C)* *HAHRTAJ, CVV, PH, CC, R, MCIPT* ***Evo. Mineure***	***Pertinence*** *Les systèmes alimentaires contribuent fortement au changement climatique, à la perte de biodiversité et à la consommation de ressources. En sensibilisant et en impliquant les clients, le personnel et la population locale aux pratiques alimentaires durables, les établissements contribuent à faire évoluer les comportements en faveur d'une production et d'une consommation plus responsables, favorisant ainsi des avantages environnementaux et sociaux à long terme.* ***Pour valider ce critère*** *L'établissement sensibilise ses collaborateurs, ses clients et/ou la population locale à l'importance des pratiques alimentaires durables en organisant au moins une initiative de sensibilisation dans les espaces verts de ses locaux. Ces initiatives s'inscrivent dans les domaines de la production alimentaire, du gaspillage alimentaire, de la biodiversité ou de l'approvisionnement local et visent à favoriser la prise de conscience et l'action.* *Voici quelques exemples d'initiatives :* *a) Un verger, un jardin d'herbes aromatiques ou un potager. Le jardin est permanent et comprend des herbes aromatiques et/ou des plantes/arbres fruitiers. Dans la mesure du possible, l'établissement invite le public ou les écoles locales à visiter le jardin à des fins pédagogiques ;* *b) Une serre, des plate-bandes surélevées ou un système de culture en pots destinés à la production de denrées alimentaires ou de plantes indigènes, notamment lorsqu'il est accompagné de panneaux pédagogiques ou intégré à des visites guidées, des ateliers, ou des activités visant à impliquer les clients et le personnel ;* *c) Une cuisine extérieure, un espace de cuisson ou une zone de préparation des aliments où les ingrédients cultivés dans le jardin ou sous la serre sont utilisés dans le cadre d'activités participatives telles que des cours de cuisine, des dégustations axées sur le développement durable ou des repas « du potager à la table » ;* *d) Une prairie sauvage ou une forêt comestible qui contribue à la biodiversité locale et abrite des espèces végétales comestibles ou à vocation pédagogique ;* *e) D'autres espaces verts destinés à sensibiliser le public, tels qu'un jardin de plantes indigènes ou adaptées au climat avec des panneaux explicatifs, ou des espaces utilisés pour organiser des ateliers sur le développement durable ou des visites scolaires ; et/ou* *f) Des ruches dont le miel ou la cire sont utilisés sur place. Leur mise en place respecte les principes écologiques et n'a pas d'impact négatif sur les pollinisateurs sauvages/indigènes. Elles sont gérées en partenariat avec un expert local ou un apiculteur.* *La ou les initiatives sont clairement définies comme faisant partie des activités de l'établissement. Leur existence et leurs produits remplissent une fonction pédagogique et font partie intégrante de l'expérience proposée aux clients (par exemple, en utilisant ces produits dans la cuisine de l'établissement, en proposant des articles fabriqués à partir de ces produits dans la boutique de souvenirs, en faisant participer les clients à la récolte, etc.) et/ou servent à préparer les repas du personnel. Même si un espace vert n'est pas visible des clients, l'établissement communique clairement sur son existence et sa fonction, par exemple au moyen de courtes vidéos diffusées à la réception, d'une description dans les documents d'information destinés aux clients, etc.* *La gestion d'un espace vert respecte les critères relatifs à l'utilisation de pesticides et d'engrais (critère 7.8) et aux procédures de gestion (critère 7.10). La gestion de cet espace et l'utilisation de tout fruit/légume/herbe aromatique/produit agricole doivent respecter la législation nationale et locale en la matière.* *Les activités agricoles qui génèrent l'essentiel des revenus ou une part importante du revenu de l'établissement (comme les vignobles, les oliveraies,*

		etc.) ne font pas partie du champ d'application de la certification Clef Verte et ne peuvent donc pas être certifiées. ***Preuve d'audit*** *Au cours de l'audit, l'établissement présente des documents relatifs à la ou aux initiatives mises en place, notamment les espèces cultivées (le cas échéant), ainsi que des éléments démontrant comment ces initiatives sont utilisées pour impliquer les clients, le personnel et/ou la communauté dans une démarche d'éducation alimentaire durable.* *Une inspection visuelle permet de confirmer la présence, la pérennité et l'intégration de cette ou ces initiatives dans l'expérience offerte par l'établissement.*