

Rapport d'audit Clef Verte

25/06/2018

Camping Merko Lacarra

64500 - SAINT-JEAN-DE-LUZ

RÉFÉRENTIEL UTILISÉ : Camping

OBJET : Visite de suivi pour le renouvellement du label

AUDITE(S) : Famille Lacarra

AUDITEUR : Valmassoni Marc



Le 1^{er} label environnemental
international pour l'hébergement
touristique et la restauration

laclefverte.org

Un programme de :



I. OBJET DU RAPPORT D'AUDIT

La Clef Verte est un label international, développé en France par Teragir, association à but non lucratif, ayant son siège 115 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 Paris, France. La Clef Verte a pour but d'accompagner et de valoriser les hébergements touristiques et les restaurants dans la mise en œuvre d'une gestion environnementale performante, continue et dynamique.

Dans le cadre de votre démarche Clef Verte, votre établissement a fait l'objet d'une visite d'audit réalisée par un auditeur-conseil et répondant aux objectifs et conditions prévus par les Conditions générales de participation (cf. [*Conditions générales de participation au label Clef Verte - II.d*](#)).

Vous trouverez ci-après le rapport d'audit issu de cette visite. Ce rapport s'appuie sur les éléments observés et les documents recueillis par l'auditeur-conseil lors de son passage ainsi que sur les échanges oraux avec la(les) personnes(s) auditée(s).

Ce rapport a pour but de vous aider à identifier les axes d'amélioration de votre démarche. Il ne constitue pas une décision de labellisation. La décision de labellisation sera effectuée par le jury Clef Verte sur la base du dossier que vous avez déposé en ligne, du présent rapport d'audit et des éléments complémentaires que vous aurez éventuellement ajouté à votre dossier depuis cet audit.

Dans certains cas, ce rapport peut mettre en exergue des points impératifs non satisfaits préjudiciables à l'obtention ou au maintien du label. Il conviendra alors de mettre en œuvre rapidement les actions correctives préconisées par l'auditeur-conseil (cf. ci-après V. Axes d'amélioration) et d'en fournir les justificatifs à l'équipe avant la présentation du dossier au Jury. L'équipe Clef Verte se tient à votre disposition pour vous y aider, n'hésitez pas à la contacter.

Pour toute question concernant le présent rapport, contactez l'équipe Clef Verte par e-mail à : infos@laclefverte.org

II. PROFIL ENVIRONNEMENTAL

	Satisfaits	Non satisfaits	Non concernés	Nombre total de critères	% de critères satisfaits
Critères impératifs	60	0	5	60	100 %
Critères essentiels	55	1	9	56	98 %
Critères optionnels	34	14	11	48	62 %
Critères indicatifs	0	1	0	1	0 %
TOTAL	149	16	25	165	89 %

III. SITUATION AU REGARD DES CRITÈRES IMPÉRATIFS

Votre établissement répond à l'ensemble des critères impératifs.

Cette situation est très satisfaisante et nous vous invitons à maintenir une démarche active en **étudiant les axes d'amélioration complémentaires** que constituent les critères essentiels et optionnels.

IV. OBSERVATIONS DE L'AUDITEUR

Suite à la visite d'audit l'ensemble des critères impératifs ont été validés. Nous vous félicitons pour vos efforts et actions mises en place depuis de nombreuses années maintenant. Vous respectez ainsi très bien les critères de la grille Clef Verte. Tout au long de l'audit il a été noté un très fort engagement de votre part quant à la démarche Clef Verte dans sa globalité ainsi qu'une grande écoute de toute la famille lors des échanges avec l'auditeur et nous vous en remercions.



Lors de cette visite, nous avons pu constater vos nombreuses initiatives et actions environnementales mises en place au sein de votre camping. La labellisation Clef Verte apparaît comme une démarche cohérente que vous continuez de développer d'année en année et qui permet de valoriser votre implication. Votre camping, situé sur un territoire remarquable, en bordure de l'océan invite naturellement à un séjour éco-responsable au calme ainsi qu'à la découverte d'un patrimoine gastronomique, naturel, environnemental et culturel fabuleux.

En ce qui concerne l'information et la sensibilisation de votre clientèle vous leur mettez à disposition à chaque arrivée un guide d'accueil avec de nombreuses informations. Dans celui-ci, les clients trouveront votre politique environnementale mais également quelques idées de balades et visites de sites environnementaux et patrimoniaux à proximité du camping.

Concernant votre politique de gestion de l'énergie, vous n'utilisez pas de climatiseur, vous veillez à remplacer vos anciennes ampoules systématiquement par des LED et vos éclairages intérieurs et extérieurs sont optimisés par la mise en place de détecteurs, de minuteurs et d'optimisateur crépusculaires. Concernant la gestion de l'eau, votre robinetterie est conforme en totalité aux exigences Clef Verte, montrant une volonté affichée d'économiser et de préserver la ressource en eau. A ce sujet, vous rappelez en de nombreux endroits les écogestes du quotidien à adopter afin de réduire son impact mais également afin de limiter le gaspillage. A ce sujet vous êtes engagés auprès de la commune de Saint-Jean-de-Luz dans la lutte contre le gaspillage (territoire zéro gaspillage) et avez installé une « box » où vous prêtez et échangez des livres, revues, parasols, etc.

En ce qui concerne votre politique d'achats, vous valorisez quelques produits du terroir à la vente et proposez à la carte de votre snack des produits locaux et de saison pour vos salades et autres plats.

Pour l'entretien de vos différents espaces, vous utilisez que des produits d'entretien écolabellisés et des produits d'entretien alternatifs comme le vinaigre blanc par exemple. Nous vous félicitons et vous encourageons à poursuivre en ce sens !

Dans le cadre de votre politique de gestion et réduction des déchets vous offrez la



possibilité aux clients de trier dans les locatifs en leur proposant à chaque arriver un cabas logotypé avec les consignes de tri. Ces derniers ont également la possibilité de valoriser leurs déchets alimentaires dans le composteur situé à côté du potager et de l'hôtel à insectes.

Suite aux discussions que nous avons pu avoir, nous avons identifié plusieurs bonnes pratiques autour de votre forte sensibilité à limiter vos déchets. Ainsi, vous avez opté depuis plusieurs années pour l'achat d'une imprimante à cartouches 0 déchet. Les cartouches n'ont pas d'emballage et « fondent » littéralement afin de libérer l'encre pour l'impression ne produisant donc aucun déchet ! Remarquable...

La seconde bonne pratique concerne l'installation d'une cuve de récupération de l'eau de pluie que vous réutilisez pour l'arrosage, l'eau des sanitaires ainsi que pour le nettoyage des sols. De plus, vous êtes engagés au côté de la mairie avec laquelle vous êtes acteurs sur le 0 gaspillage. Vous avez du coup installé une « box » à objets, livres, etc. en libre service auprès de votre clientèle. Comme évoqué ensemble à la fin de l'audit, l'équipe Clef Verte pourra revenir vers vous sur ces sujets afin de partager cette initiative au sein du réseau et de valoriser vos actions.

Pour faire suite à l'audit, nous avons constaté que vous remplissez l'ensemble des critères impératifs. Vous nous avez précisé qu'il n'était pas toujours évident de trouver quelques pistes d'amélioration pour les années à venir notamment lorsque l'établissement est engagé dans la démarche depuis plusieurs années. Ainsi, nous nous permettons de vous proposer tout de même quelques axes de réflexion.

Situez en bordure du littoral, votre camping est idéalement situé. Il offre la possibilité aux clients d'aller se baigner facilement à la plage située à moins de 50 mètres. Ainsi, nous ne pouvons que vous encourager à acquérir un ouvrage et/ou une documentation sur les espèces animales et végétales locales observables notamment sur la faune et la flore aquatiques et du bord de mer.

Au sein de votre camping vous avez mis en place un petit potager ainsi que deux hôtels à insectes. Ces dispositifs pédagogiques pourraient être complétés par la mise en place de nichoirs à oiseaux. Du coup, il pourrait être (par la même occasion) intéressant de se rapprocher de la LPO (par exemple) afin de faire référencer votre camping comme un



établissement « refuge LPO ».

Il s'agit bien entendu de pistes de réflexion afin de poursuivre votre démarche continue d'amélioration. Conscient que vous vous investissez beaucoup, nous vous félicitons de nouveau pour votre motivation et vous encourageons à poursuivre en ce sens.

Vous retrouverez ci-dessous les points positifs et les axes d'amélioration sur lesquels travailler dans les semaines à venir. Nous vous encourageons aussi à consulter votre espace professionnel et l'onglet "Mon diagnostic" dans lequel vous trouverez des pistes d'actions sur les critères optionnels et essentiels afin de perfectionner votre démarche.

Enfin, nous vous rappelons que l'équipe Clef Verte reste disponible tout au long de l'année pour répondre à vos questions, n'hésitez pas à les contacter si besoin.

V. POINTS FORTS

Ces éléments constituent les points forts de votre démarche observés par l'auditeur-conseil. N'hésitez pas à les valoriser auprès de vos collaborateurs et de votre clientèle à travers vos outils de communication : ce sont des actions dont vous pouvez être fiers.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

- Artisans et employés locaux privilégiés
- Bon niveau d'affichage des engagements du camping
- Gérante et équipe très bien impliquées dans la démarche environnementale

SENSIBILISATION DE LA CLIENTÈLE À L'ENVIRONNEMENT

- Bonne sensibilisation sur les éco-gestes (affichage)
- Promotion des moyens de mobilité douce (balades et randonnées dans le guide d'accueil)



- Mise à disposition d'un « petit potager »
- Mise à disposition d'une box à livre/objets/etc. en libre service (territoire zéro gaspillage)

GESTION DE L'ÉNERGIE

- L'ensemble des bâtiments fonctionne sans climatisation
- La totalité des bâtiments est équipée d'un double-vitrage
- Ampoules basse consommation dans les locatifs et les espaces communs (remplacement systématique par du basse consommation/LED)
- Système de régulation de l'éclairage intérieur (minuteur et détecteur dans les sanitaires et parties communes) et extérieur (crépusculaire)
- Fournisseur énergies renouvelables

GESTION DE L'EAU

- La totalité de la robinetterie répond aux exigences de la Clef Verte
- Arrosage raisonné des espaces verts
- Utilisation de l'eau de pluie pour le nettoyage, les toilettes et l'arrosage

GESTION DES DÉCHETS

- Bon niveau de gestion des déchets
- Possibilité de faire le tri dans les locatifs (cabas)
- Pas de vaisselle jetable en plastique



- Possibilité de faire le tri des déchets organiques (composteurs)

ACHATS RESPONSABLES

- Promotion des produits du terroir et locaux (bières et vin) notamment au snack
- 100% des produits d'entretien sont porteurs d'un label
- Utilisation de produits d'entretien alternatifs (vinaigre blanc)
- Matériels d'entretien des espaces verts « tout électrique »
- Produit d'entretien écolabellisé dans le kit d'accueil

CADRE DE VIE

- Pas d'utilisation de pesticides chimiques ni d'engrais

VI. AXES D'AMELIORATION

Cette rubrique pointe les faiblesses éventuelles et le potentiel de progression de votre dossier relevés par l'auditeur. Nous vous recommandons de l'utiliser pour construire votre plan d'action. Dans le cas où des critères impératifs seraient insatisfaits, il conviendra d'y remédier de manière prioritaire. Les autres points constituent des pistes d'amélioration complémentaires à explorer.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement : RAS

SENSIBILISATION DE LA CLIENTÈLE À L'ENVIRONNEMENT

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement :



- Réflexion sur une adhésion à la LPO par exemple pour devenir un « Camping Refuge LPO »
- Proposer 3 questions en lien avec l'environnement dans le questionnaire de satisfaction

GESTION DE L'ÉNERGIE

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement : RAS

GESTION DE L'EAU

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement : RAS

GESTION DES DÉCHETS

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement : RAS

ACHATS RESPONSABLES

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement : RAS

CADRE DE VIE

A satisfaire de toute urgence : RAS

A mettre en œuvre prochainement : RAS