

# MÉDITERRANÉE

Bonnes pratiques  
environnementales dans  
**le secteur hôtelier**

production  
PROPRE



Centre d'activités régionales pour la production propre (CAR/PP)  
Plan d'action pour la Méditerranée



Centre d'activités régionales  
pour la production propre



**Ministère de l'Environnement  
Espagne**



Generalitat de Catalunya  
Gouvernement Catalan  
**Ministère de l'Environnement  
et du Logement**



# Bonnes pratiques environnementales dans **le secteur hôtelier**



Centre d'activités régionales pour la production propre (CAR/PP)  
Plan d'action pour la Méditerranée



Centre d'activités régionales  
pour la production propre



**Ministère de l'Environnement  
Espagne**



Generalitat de Catalunya  
Gouvernement Catalan  
**Ministère de l'Environnement  
et du Logement**



**Remarque :** cette publication peut-être reproduite intégralement ou partiellement, à des fins éducatives et non lucratives, sans l'autorisation expresse du Centre d'activités régionales pour la production propre (CAR/PP), à la stricte condition que l'origine des informations soit mentionnée. Le CAR/PP souhaite recevoir un exemplaire de toute publication pour laquelle ce matériel aurait servi de source. L'utilisation de ces informations à des fins commerciales ou de vente sans autorisation écrite du CAR/PP est interdite.

Les dénominations utilisées dans cette publication et la présentation de documents dans cette dernière n'impliquent aucune opinion de la part du CAR/PP concernant le statut légal des pays, des territoires, des zones, leurs autorités ou encore le respect de leurs frontières et leurs limites.

Si vous considérez qu'un point de l'étude peut faire l'objet d'une amélioration ou si vous détectez des imprécisions, nous vous remercions de bien vouloir nous en faire part.

Étude achevée en avril 2006

Étude publiée en septembre 2006

Pour obtenir des copies supplémentaires ou pour toute information, veuillez contacter :

Centre d'activités régionales pour la production propre (CAR/PP)

C/ París, 184 – 3<sup>a</sup> planta

08036 Barcelone (Espagne)

Tél : +34 93 415 11 12 – Fax : +34 93 237 02 86

E-mail : [cleanpro@cprac.org](mailto:cleanpro@cprac.org)

Site Internet : <http://www.cprac.org>



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>7</b>
1.1. INTRODUCTION .....	7
1.2. OBJECTIFS ET STRUCTURE DU MANUEL .....	8
1.3. TOURISME DURABLE : CONCEPT ET ANTÉCÉDENTS.....	9
<b>2. DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENTREPRISE</b> .....	<b>13</b>
2.1. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS ENVIRONNEMENTALES DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE.....	13
2.2. BÉNÉFICES DE L'APPLICATION D'UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE POUR L'ENTREPRISE .....	14
2.3. FISCALITÉ DE L'ENTREPRISE .....	15
2.4. SYSTÈME DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT ET D'AUDIT.....	15
2.5. LES ÉCO-LABELS .....	16
2.5.1. Initiatives volontaires et défis.....	18
2.6. LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT COMME OUTILS MARKETING .....	19
<b>3. PROGRAMME DE BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES DANS LES HÔTELS</b> .....	<b>21</b>
3.1. OBJECTIFS ET STRUCTURE DU PROGRAMME DE BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES .....	21
3.2. ÉVALUATION INITIALE : CONDITIONS DE DÉPART .....	22
3.2.1. Eau.....	23
3.2.2. Déchets .....	25
3.2.3. Énergie .....	27
3.3. SÉLECTION DES BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES .....	28
3.4. CONCEPTION DU PROGRAMME DE FORMATION ET DE COMMUNICATION.....	29
3.5. FORMATION À L'ENVIRONNEMENT .....	30
3.5.1. Considérations préalables .....	30
<i>Objectifs</i> .....	30
<i>Méthodologie</i> .....	30
<i>Équipe d'enseignants</i> .....	31
<i>Ressources pédagogiques</i> .....	31
<i>Calendrier</i> .....	31
<i>Installations</i> .....	31
<i>Participants</i> .....	32
<i>Durée</i> .....	32
<i>Évaluation</i> .....	32

3.6.	COMMUNICATION INTERNE .....	32
3.7.	COMMUNICATION EXTERNE.....	33
<b>4.</b>	<b>BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES.....</b>	<b>35</b>
4.1.	BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES .....	35
4.1.1.	Bonnes pratiques générales .....	35
4.1.2.	Bonnes pratiques dans les départements commercial, administratif et de la réception.....	37
4.1.3.	Bonnes pratiques dans le département des achats.....	38
4.1.4.	Bonnes pratiques dans le département de la restauration.....	39
4.1.5.	Bonnes pratiques dans le département des étages .....	40
4.1.6.	Bonnes pratiques dans le département de l'entretien .....	41
4.1.7.	Bonnes pratiques dans le département animation .....	45
4.1.8.	Bonnes pratiques destinées aux clients .....	45
4.2.	AUTRES ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX.....	46
4.2.1.	Pollution atmosphérique .....	46
4.2.2.	Pollution sonore .....	47
4.2.3.	Eaux résiduaires .....	47
4.2.4.	Paysage et biodiversité .....	47
4.2.5.	Conservation de la culture locale.....	48
4.2.6.	Pollution olfactive .....	48
<b>5.</b>	<b>INDICATEURS .....</b>	<b>49</b>
<b>6.</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>53</b>

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. INTRODUCTION

L'étude mise en place et l'élaboration de ce manuel s'inscrivent dans un cadre plus large : le désir constant des pays méditerranéens de réduire l'impact sur l'environnement causé par le tourisme, notamment sur le littoral, et le concept de promotion d'un tourisme durable. En effet, ce guide est un complément à la Stratégie méditerranéenne pour le développement durable, adoptée par l'ensemble des États méditerranéens à l'occasion de la 14<sup>e</sup> réunion des pays de la Convention de Barcelone, organisée à Portoroz, en Slovénie, en novembre 2005.

Dans ce document, les pays contractants s'engagent à œuvrer pour le développement durable dans sept domaines prioritaires. L'un de ces domaines est précisément la promotion du tourisme durable.

Comme l'indique la stratégie, la région méditerranéenne est le numéro un du tourisme, principalement en saison et sur son littoral, ce qui produit de nombreux emplois et génère des revenus importants.

La forte concurrence entre les différentes destinations a débouché sur une certaine standardisation des installations hôtelières et dans certains cas, sur une diminution de la qualité ; à l'origine du problème, les politiques publiques, qui mettent l'accent sur la construction d'infrastructures au lieu de donner une valeur ajoutée à la diversité culturelle et sociale de la région Méditerranée.

La Stratégie méditerranéenne pour le développement durable indique que l'on attend près de 637 millions de touristes en 2025, soit 270 millions de plus qu'en l'an 2000. Approximativement la moitié aura pour destination le littoral. Par conséquent, il est indispensable d'encourager le développement d'un tourisme culturel et rural afin de mettre en avant les zones intérieures des pays et d'encourager les initiatives pour l'environnement ainsi que la protection du littoral et des sites historiques et culturels.

Dans ce sens, la stratégie propose trois types d'action :

- Réduire l'impact négatif du tourisme sur le territoire et l'environnement.
- Promouvoir la mise en place d'installations touristiques durables et augmenter la valeur ajoutée du tourisme aux yeux des collectivités locales.
- Améliorer la législation en vue d'un tourisme durable.<sup>1</sup>

Ce manuel est le fruit d'une étude préalable réalisée à la demande du Ministère de l'environnement et du logement du gouvernement catalan. Elle a été élaborée en deux temps, avec tout d'abord un travail de recherche sur les opportunités d'introduction d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans les hôtels, basé sur une série d'actions de formation et de communication, et enfin l'application de ces pratiques dans trois hôtels pilotes de la région catalane.

Le programme de bonnes pratiques environnementales dans les hôtels est un programme de sensibilisation qui a pour but d'améliorer les habitudes du personnel et des fournisseurs des hôtels ainsi que celles de leur clientèle. Afin d'atteindre cet objectif, deux instruments de base ont été

---

<sup>1</sup>« Stratégie méditerranéenne pour le développement durable » adoptée par l'ensemble des États méditerranéens à l'occasion de la 14<sup>e</sup> réunion des pays de la Convention de Barcelone, organisée à Portoroz, en Slovénie, en novembre 2005 et imprimée par Kontorosis Bros, Athènes 2006, pages 17-18.

conçus : un plan de formation destiné aux employés des hôtels et un plan de communication destiné aux employés mais également aux clients de l'hôtel, aux fournisseurs et à tout autre public concerné.

Nous remercions les hôtels Alimara à Barcelone, Medes de L'Estartit et Ca l'Eudald à Alp et leur personnel pour leur collaboration, sans qui ce manuel n'aurait pu voir le jour, ainsi que le Ministère de l'environnement et du logement du gouvernement catalan pour nous avoir permis de partager l'expérience dans la région méditerranéenne.

## **1.2. OBJECTIFS ET STRUCTURE DU MANUEL**

Le principal champs d'action du Centre d'activités régionales pour la production propre (CAR/PP) est le processus de production de différentes industries et de familiariser les petites et moyennes entreprises aux alternatives environnementales « plus propres ». Lors des dernières réunions, qu'il s'agisse des réunions des points focaux nationaux ou des parties contractantes, une des principales recommandations réalisées a été l'étendue de son champ d'action sur d'autres domaines d'intérêt. Ainsi, pour les années 2006-2007, le Centre a décidé d'élargir la portée de ses interventions et de mettre en place des activités dans les domaines du secteur des services, des produits (tout au long de leur cycle de vie) et de l'agriculture.

Ce guide de bonnes pratiques environnementales dans le secteur hôtelier est le numéro deux d'une série de guides et de manuels que le Centre souhaite élaborer dans le secteur des services ; le premier guide paru était le guide de bonnes pratiques environnementales dans le secteur des bureaux.

Ce guide indique, de façon simple et à l'aide d'exemples concrets, comment introduire un programme de bonnes pratiques environnementales dans les hôtels ainsi que les conditions et obligations à prendre en compte afin de procéder à leur application.

Le guide est structuré en cinq chapitres. Voici à présent une brève description du contenu de chacun d'entre eux :

### **Chapitre 1 : Introduction**

Ce chapitre présente les éléments qui ont servi à élaborer le présent guide, les objectifs et la structure de ce dernier ainsi qu'une brève description du concept de tourisme durable et ses antécédents historiques.

### **Chapitre 2 : Développement durable et entreprise**

Ce chapitre décrit les relations entre l'entreprise et le développement durable, qui se traduisent par des obligations et des bénéfices pour l'entreprise. Il évoque ensuite plus concrètement ces relations par le biais des éco-labels et des systèmes de gestion de l'environnement.

### **Chapitre 3 : Programme de bonnes pratiques environnementales dans les hôtels**

Ce chapitre présente l'application d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans les hôtels ainsi que les objectifs de cette méthode et le détail de sa structure ; il explique également les phases nécessaires à son exécution.

### **Chapitre 4 : Bonnes pratiques environnementales**

Ce chapitre présente divers exemples de bonnes pratiques environnementales classées en fonction des différents domaines nécessaires dans un hôtel ; il évoque également des aspects environnementaux généraux.

## Chapitre 5 : Indicateurs

Le dernier chapitre propose quelques indicateurs permettant d'évaluer et d'effectuer le suivi des résultats obtenus.

### 1.3. TOURISME DURABLE : CONCEPT ET ANTÉCÉDENTS

Les impacts de l'activité touristique sur l'environnement sont aujourd'hui évidents pour tous ; ainsi, la planification de cette activité en vue de minimiser ces impacts sur l'environnement est indispensable. Toutefois, il n'en a pas toujours été ainsi. Pendant de nombreuses années, le développement touristique n'a guère été planifié et les effets du tourisme sur l'environnement étaient complètement négligés. Les normes régulatrices du secteur touristiques, déjà rares au départ, ne faisaient aucune référence au développement touristique, sauf s'il détruisait l'environnement et les agences de voyage ainsi que les consommateurs n'avaient aucune conscience environnementale. Il est par conséquent très important que les pays qui, actuellement, connaissent un développement important de leur industrie hôtelière, notamment les pays de l'Est, et une large partie du sud de la région méditerranéenne, ne commettent pas l'erreur de construire à l'excès sur le littoral sous peine de connaître les mêmes problèmes que les pays touristiques traditionnels.

Des concepts tels que la durabilité sont apparus pour la première fois en 1987 dans un document des Nations unies, le rapport Brundtland. En 1991, lors du 41<sup>e</sup> congrès des experts scientifiques du tourisme (AIEST, Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme),<sup>2</sup> le tourisme durable est défini comme « *le tourisme qui maintient l'harmonie entre les intérêts sociaux, économiques et écologiques* ». La conférence de Rio de Janeiro de 1992 institutionnalise le concept de croissance durable et lance sur ce thème un programme d'action (Agenda 21) dans lequel les États signataires s'engagent à mettre en place des politiques adaptées en vue d'arriver au développement durable.

Un an plus tard, la conférence euro-méditerranéenne sur le tourisme et le développement durable est organisée à Hyères-les-Palmiers. Le défi étant déjà à ce moment-là clairement défini, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) établit en 1994 les points fondamentaux de l'introduction de l'Agenda 21 dans les destinations touristiques.<sup>3</sup>

En 1995, la 1<sup>e</sup> conférence mondiale sur le tourisme durable est organisée à Lanzarote (Espagne). La « carte du tourisme durable » créée à cette occasion stipule notamment que le tourisme doit se baser sur des critères de durabilité. Suite à cette conférence, des recommandations sont présentées aux gouvernements nationaux et régionaux afin que ceux-ci établissent de toute urgence des plans d'action pour le développement durable appliqués au tourisme.

En 1999, l'OMT crée un code éthique mondial pour le tourisme et la même année, à l'occasion de la onzième réunion des pays contractants de la Convention de Barcelone à Malte, les délégations grecque et espagnole présentent une proposition pour un tourisme durable dans le bassin méditerranéen comprenant une série de recommandations et de lignes d'action pour sa conservation. À ce sujet, le représentant espagnol considère qu'il est « *indispensable d'intégrer l'aspect économique et environnemental, d'introduire dans l'industrie touristique des modèles non agressifs pour l'environnement et de corriger les insuffisances d'infrastructures créées il y a des années* ».<sup>4</sup>

En 2002, le sommet mondial de l'écotourisme est organisé à Québec, au Canada, à l'instigation de l'OMT. Cette même année, l'ONU déclare l'année 2002 « *année internationale de l'écotourisme* ».

---

<sup>2</sup> Plus d'informations à l'adresse suivante : [http://www.aiest.org/org/idt/idt\\_aiest.nsf/](http://www.aiest.org/org/idt/idt_aiest.nsf/)

<sup>3</sup> Plus d'informations sur le tourisme durable et l'Agenda 21 à l'adresse suivante : <http://www.world-tourism.org/sustainable/conf/jeddah.htm>

<sup>4</sup> Plan d'action pour la Méditerranée, rapport final de la onzième réunion des parties contractantes de la Convention de Barcelone, Malte, page 7, 27-30 octobre 1999.

En 2003, la première conférence mondiale sur le changement climatique et le tourisme est organisée en Tunisie (Djerba, 9-11 avril).

En 2004, la conférence européenne sur la certification de la durabilité des activités touristiques est organisée en République Tchèque (Mariánské Lázně, 17- 20 octobre).

Enfin, et comme nous l'avons mentionné, la Commission méditerranéenne du développement durable (CMDD) approuve en juin 2005 le Plan d'action pour la Méditerranée (PAM) et la Stratégie méditerranéenne pour le développement durable, qui mise clairement sur un tourisme durable. Cette stratégie est adoptée par les pays contractants de la Convention de Barcelone en Slovénie (Portoroz) en novembre 2005.

Conformément à ces modèles, les organismes internationaux, nationaux, régionaux et locaux de la région Méditerranée doivent intégrer des normes, des déclarations et des instruments permettant un développement durable des activités touristiques en raison de leur croissance importante ces dernières années et de leur fort impact sur l'environnement. Cependant, ces interventions de l'administration ne suffisent pas et tous les acteurs impliqués doivent collaborer de façon active.

Le tourisme dépend de l'environnement dans lequel il se développe. La bonne qualité de cet environnement est un facteur clé pour sa prospérité. Ceci est de plus en plus vrai en raison de la détérioration progressive de l'environnement de certaines destinations touristiques et de l'augmentation de la conscience environnementale du consommateur de l'offre touristique. Les touristes tiennent de plus en plus compte des aspects environnementaux lorsqu'ils choisissent une nouvelle destination ou s'apprêtent à retourner dans un endroit déjà visité.

La relation entre l'environnement et le tourisme est complexe. Il est évident que bon nombre des activités réalisées par le tourisme contribuent à détériorer l'environnement, parfois de façon définitive. Cependant, cet impact peut être réduit si les chefs d'entreprise et les consommateurs sont déterminés à appliquer des bonnes pratiques environnementales telles que celles proposées dans ce manuel destiné au secteur hôtelier.

Les impacts du tourisme sur l'environnement sont variés, certains sont dus à la construction d'infrastructures générales nécessaires à l'activité touristique, par exemple les aéroports, les autoroutes, les lignes à haute tension, l'extraction et le transport de l'eau, etc. Dans d'autres cas, les infrastructures concernées sont directement liées au tourisme (construction d'hôtels, d'appartements, zones de loisirs, terrains de golf, ports de plaisance, etc.) Le transfert des touristes et le fonctionnement même des installations touristiques empêche de réduire et même augmente les impacts négatifs sur le territoire, un facteur particulièrement problématique sur le littoral.

Dans le cas des hôtels, la notion de durabilité devrait être permanente. La planification et la construction des structures doivent tenir compte des facteurs environnementaux, notamment de l'impact visuel du bâtiment sur la zone où il se trouve et de l'utilisation inadéquate du terrain. Une fois en service, un hôtel qui aspire à respecter l'équilibre environnemental et culturel doit avoir pour objectif la mise en place d'une série de pratiques, que nous détaillerons un peu plus loin, liées à l'utilisation adéquate des ressources, la manipulation contrôlée et responsable des déchets ainsi que le respect de la culture locale et de la biodiversité.

Cependant, il ne faut pas oublier que si le tourisme est géré correctement et conformément aux principes de développement durable, il peut générer des ressources économiques et élever le niveau de conscience environnementale sur un territoire donné en contribuant à la conservation de l'environnement.

L'évolution du développement touristique vers un modèle de durabilité semble donc nécessaire. D'après la définition de l'Organisation mondiale du tourisme en 1993, dans le document intitulé « Tourism, the year 2000 and beyond - Qualitative aspects », le tourisme durable est *le tourisme qui conjugue les nécessités des touristes et les zones réceptrices actuelles sans nuire aux opportunités*

*des générations futures.*<sup>5</sup> Il faut gérer les ressources de façon à ce que les nécessités économiques, sociales et esthétiques soient respectées tout en conservant l'intégrité culturelle, les processus écologiques et la diversité biologique du territoire.

Ce concept a été complété par l'OMT en août 2004 par une définition plus conceptuelle. On entend à présent par tourisme durable :

- 1) **L'utilisation optimale des ressources environnementales**, éléments fondamentaux du développement touristique, en conservant les processus écologiques essentiels et en contribuant à maintenir les ressources naturelles et la diversité biologique.
- 2) **Le respect de l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil** : conserver les actifs culturels architecturaux et les valeurs traditionnelles tout en contribuant à l'entente et à la tolérance interculturelles.
- 3) La garantie d'activités économiques viables à long terme **rapportant à l'ensemble des agents des bénéfices socioéconomiques** correctement distribués et notamment des opportunités d'emploi stable ainsi que des revenus et de services sociaux pour les communautés d'accueil et contribuant à la réduction de la pauvreté.<sup>6</sup>

Actuellement, le concept de qualité dans le secteur touristique est inséparable du respect de l'environnement et des critères de durabilité. Les hôtels ne peuvent rester en marge de ces tendances car l'intérêt de la société pour les thèmes environnementaux est en pleine croissance.

Selon les données fournies par la Stratégie méditerranéenne pour le développement durable, le nombre de touristes en région Méditerranée augmentera de plus de 74 % en 2025 par rapport à l'année 2000 ; sur le nombre total de touristes, on estime qu'environ 318 millions de personnes se rendront sur le littoral. Par conséquent, la stratégie a pour objectifs de « *réduire les impacts négatifs du tourisme sur le territoire et l'environnement dans les zones touristiques du littoral existantes ; promouvoir le tourisme durable, afin de renforcer la cohésion sociale ainsi que le développement culturel et économique, de mettre en valeur la diversité et les caractéristiques méditerranéennes et de consolider la synergie avec d'autres secteurs économiques, notamment l'agriculture ; augmenter la valeur ajoutée du tourisme pour les communautés locales et les acteurs concernés des pays en développement ; améliorer la législation pour un tourisme durable* ». <sup>7</sup>

L'industrie touristique et surtout le secteur de l'hébergement hôtelier étant particulièrement importants, le développement d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans ce secteur est considéré comme essentiel.

Cependant, l'application de bonnes pratiques environnementales n'implique pas de coûts supplémentaires pour l'hôtel concerné, au contraire, elle peut entraîner des économies dues à l'amélioration des processus ou à la réduction, entre autres, des dépenses énergétiques ou des déchets.

En raison des caractéristiques des services proposés, les hôtels présentent des particularités que l'on ne retrouve pas dans les autres entreprises. Fondamentalement, il faut ajouter aux destinataires du programme que sont les chefs d'entreprise, les directeurs et le reste du personnel, les clients des hôtels comme élément de base de leur prestation.

C'est dans ce sens et en tenant compte des caractéristiques du secteur que le présent manuel a été élaboré.

<sup>5</sup> Blasco Lázaro, María, « Les implications du tourisme durable », Premières journées du tourisme durable, Aragon (2005).

<sup>6</sup> Cette définition est celle proposée par l'OMT (<http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>)

<sup>7</sup> Stratégie méditerranéenne pour le développement durable, adoptée par l'ensemble des États méditerranéens à l'occasion de la 14<sup>e</sup> réunion des parties contractantes de la Convention de Barcelone, organisée à Portoroz, en Slovénie, en novembre 2005 et imprimée par Kontorosis Bros, Athènes 2006, pages 17-18.



## 2. DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENTREPRISE

Toute entreprise moderne se doit aujourd'hui d'intégrer les critères de protection de l'environnement, essentiels pour sa gestion générale au sein d'une politique générale de responsabilité sociale d'entreprise et d'assumer sa part de responsabilité dans la conservation et l'amélioration de l'environnement. Une entreprise qui s'engage dans l'environnement est une entreprise qui s'engage auprès d'une société de plus en plus sensible aux thèmes environnementaux et qui commence à exiger des agents économiques des actions de poids dans ce sens.

Pour l'entreprise, le développement durable représente une création de richesses tout en diminuant l'impact de son activité sur l'environnement. L'augmentation de l'éco-efficacité, principale contribution des entreprises au développement durable, est de plus en plus considérée comme un élément de première importance dans le domaine de la conception des stratégies d'entreprise.

Si l'industrie hôtelière ne fait pas partie des secteurs ayant un impact de poids sur l'environnement, elle doit tout de même s'engager par rapport à l'environnement et intégrer des pratiques environnementales respectueuses, en essayant d'impliquer sa clientèle comme un élément fondamental du processus de prestation de service. D'autre part, ce type d'activité affecte de nombreuses personnes des communes d'accueil et les bonnes pratiques contribueront à une meilleure intégration des établissements hôteliers sur le territoire ainsi qu'à de meilleures relations de voisinage.

Il est clair que l'introduction d'une gestion de l'environnement respectueuse doit être réalisée progressivement puisque cette mise en place ne doit pas impliquer des coûts insurmontables pour l'entreprise ; cependant, à long terme, cette introduction entraînera des économies de coûts et améliorera l'image de l'hôtel aux yeux de la clientèle.

### 2.1. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS ENVIRONNEMENTALES DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Les obligations et les responsabilités environnementales commencent lorsque les individus réalisent que le milieu dans lequel ils vivent est menacé et qu'il est nécessaire de mettre en place une réglementation pour éviter le problème. Nous n'en sommes encore qu'aux prémices de ce processus ; celle-ci, stimulée par un changement des mentalités des personnes, nous fait passer d'une consommation et d'une croissance économique frénétique vers un développement qui va nous permettre d'avancer.

En réponse à une demande émanant de la société, les administrations ont créé un cadre juridique environnemental qui s'impose aux entreprises, aussi bien au niveau national que régional et local.

Voici plusieurs exemples de réglementation en Méditerranée :

Il existe en **Espagne** une réglementation qui dépend de quatre niveaux administratifs : la législation de l'Union européenne, une législation nationale de base sur l'environnement, la législation sur l'environnement de chaque communauté autonome et enfin la réglementation émanant des organismes locaux.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Possibilité de rechercher des exemples espagnols à l'adresse suivante : [http://mediambient.gencat.net/cat/el\\_departament/actuacions\\_i\\_serveis/legislacio](http://mediambient.gencat.net/cat/el_departament/actuacions_i_serveis/legislacio)

Les autres pays de l'Union européenne se trouvent dans une situation similaire : la législation communautaire côtoie la législation nationale et la législation autonome dans les pays concernés.

Un exemple de l'enceinte méditerranéenne est celui de l'**Égypte**, qui a considérablement progressé en la matière depuis l'approbation de la loi 4/1994 relative à la préservation de l'environnement. Ce cadre législatif a réformé les institutions environnementales existantes en restructurant le Ministère de l'environnement et en créant l'Agence égyptienne des affaires environnementales (EEAA) et le Fonds de protection de l'environnement. Via le Plan d'action pour l'environnement (1997-2002), l'EEAA a eu pour priorité, entre autres, d'encourager les entreprises à mener leurs activités conformément à l'ISO. 14000, à des critères de recyclage et de manipulation environnementale en vue de préserver la nature.

Dans le cas de la **Turquie**, le plan d'action du gouvernement turc est présent dans la déclaration sur la vision du tourisme en Turquie en 2010, comme l'indique le discours prononcé le 11 janvier 2004 à Istanbul par le premier ministre **Recep Tayyip Erdoğan**. Il y indique entre autres que « *un autre argument important dans le cadre de notre vision du tourisme en 2010 est le concept d'un développement faisant partie de notre perception de la durabilité. Nous savons tous que la préservation de l'environnement naturel est particulièrement essentielle en matière de tourisme durable* ». <sup>9</sup>

Au fil du temps, et selon leurs possibilités, les pays ont intégré différentes réglementations essentiellement liées à la nécessité de mettre en place des études d'incidences sur l'environnement, à la gestion correcte des déchets, au traitement des eaux résiduaires ou à la minimisation des émissions polluantes.

Cependant, ce manuel se centre sur les activités pouvant être mises en place par l'établissement hôtelier de façon volontaire, par exemple les systèmes de gestion de l'environnement et surtout les bonnes pratiques environnementales.

## **2.2. BÉNÉFICES DE L'APPLICATION D'UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE POUR L'ENTREPRISE**

La gestion de l'environnement d'un établissement hôtelier ou l'application d'un programme de bonnes pratiques environnementales est l'occasion pour l'hôtel d'améliorer ses affaires et de faire des économies à long terme.

Voici quelques avantages découlant de l'application de critères environnementaux :

- Réduction des coûts énergétiques.
- Réduction des coûts d'élimination des déchets.
- Amélioration des relations avec la communauté locale.
- Plus grande compétitivité internationale.
- Amélioration de l'image de l'entreprise.
- Réduction des coûts de contrôle.
- Diminution des risques d'incidents.
- Argument de vente auprès d'un public de plus en plus sensible à l'environnement.
- Risque plus faible de demandes en justice et de pénalités.
- Plus grande facilité d'accès aux lignes de crédit.

---

<sup>9</sup> Texte complet en anglais à l'adresse suivante : <http://www.kultur.gov.tr/EN/BelgeGoster.aspx?17A16AE30572D313F88F742D0D711251703CD59098841715>

### 2.3. FISCALITÉ DE L'ENTREPRISE

Conformément au principe du « pollueur-payeur », les taxes permettent d'incorporer les impacts négatifs du processus de production-consommation sur l'environnement. En appliquant une taxe sur les émissions, le législateur augmente les coûts de pollution et force le producteur à la réduire. L'objectif de cette taxe n'est pas de punir mais d'assigner une valeur monétaire aux ressources environnementales ainsi qu'à leur utilisation.

L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) distingue deux catégories de taxes environnementales :

- Les taxes sur l'utilisation, liées à la quantité de décharge polluante, font payer à l'utilisateur du service le prix de la réparation des dommages causés.
- Les taxes sur la consommation, qui ont pour but d'inciter à cesser de consommer les biens nuisibles à l'environnement via l'augmentation de leurs coûts.

Cependant, il est évident que l'investissement antipollution est préférable au règlement de taxes post-pollution.

### 2.4. SYSTÈME DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT ET D'AUDIT

La gestion de l'environnement cherche à intégrer de façon systématique dans la gestion générale de l'entreprise les éléments qui ont, ont eu ou sont susceptibles d'avoir, un impact sur l'environnement. Les objectifs sont de préserver l'environnement, de limiter les émissions polluantes et les risques environnementaux ainsi que de garantir la sécurité sur le lieu de travail.

Le système de gestion de l'environnement se construit sur des actions environnementales et des instruments de gestion. Ces actions interagissent afin d'atteindre un objectif clairement défini : la protection de l'environnement. Le système de gestion de l'environnement est intégré à un cadre qui permet aux entreprises de développer leur politique environnementale via un processus permanent de planification stratégique, d'action, de révision et d'amélioration des comportements environnementaux d'une entreprise.

Pour obtenir la certification de « système de gestion de l'environnement », il n'est pas nécessaire de respecter des critères stricts de consommation comme dans le cas de l'éco-label car cette certification concerne la gestion ou le fonctionnement de l'entreprise.

Voici les phases à mettre en place pour créer un système de gestion de l'environnement et d'audit dans une entreprise :

- Analyse initiale et inventaire des aspects environnementaux liés aux activités de l'entreprise.
- Inventaire des obligations légales.
- Planification du système de gestion.
- Programme d'action environnemental en vue d'atteindre les objectifs fixés.
- Programmes de formation et de sensibilisation des employés.
- Introduction du système.
- Suivi et audit interne.
- Vérification indépendante.
- Communication interne et externe.

Les systèmes de gestion actuellement utilisés sont les EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) au sein de l'Union européenne ainsi que les normes ISO, notamment l'ISO 14001 appliquée au niveau international, et donc dans l'ensemble de la région méditerranéenne.

Le système communautaire de gestion de l'environnement et d'audit EMAS<sup>10</sup> est un modèle volontaire de gestion et d'audit environnementaux promulgué par l'Union européenne et applicable aux entreprises de services, notamment les hôtels.<sup>11</sup>

L'EMAS est totalement compatible avec la norme internationale de gestion de l'environnement ISO 14001, qui peut également être appliquée à tout organisme souhaitant introduire, mettre à jour ou améliorer un système de gestion de l'environnement.

La norme ISO 26000 sur la responsabilité sociale est actuellement en phase de développement ; des représentants des divers secteurs d'intérêt, dont le nombre est estimé à ce jour à 320 personnes originaires de 55 pays et 26 organismes internationaux, participent à ce processus. Ce projet, supposé arriver à son terme fin 2008, a pour objectif la création d'un document non obligatoire renfermant des modèles qui permettront d'aider les organismes à mener leurs activités de façon socialement responsable. L'idée de base de ce guide sur les standards internationaux de la responsabilité sociale est que cette dernière est fondamentale pour la durabilité de toute institution. Cependant, ce guide ne prétend pas remplacer un système de gestion, il permettra simplement d'établir un concept homogène de responsabilité sociale et d'ébaucher les meilleures pratiques développées par les secteurs public et privé sans pour autant former des paramètres de certification. Il sera en conformité avec les déclarations et les conventions des Nations unies et viendra les compléter.<sup>12</sup>

L'Espagne dispose de la norme UNE 150101 EX, un document élaboré par le comité technique de normalisation 150, gestion de l'environnement d'AENOR ; il s'agit d'un guide d'introduction d'un système de gestion de l'environnement dans les hôtels et d'autres logements touristiques conforme à la norme ISO mentionnée.<sup>13</sup>

## 2.5. LES ÉCO-LABELS

Les éco-labels sont des systèmes volontaires de qualification écologique qui identifient et certifient de façon officielle que certains produits ou services, au sein d'une catégorie spécifique, ont un impact sur l'environnement moindre que les autres.

Pour obtenir ces éco-labels, les entreprises doivent respecter certains critères de **consommation durable**.

Les critères d'obtention des éco-labels destinés aux services d'hébergement touristique, notamment les hôtels, existent depuis longtemps.<sup>14</sup> Actuellement, un grand nombre d'éco-labels est destiné au secteur du tourisme. Certains éco-labels sont uniquement applicables au secteur de l'hébergement touristique, d'autres disposent d'une portée plus vaste et englobent les restaurants, le transport et même des zones géographiques. Par ailleurs, les éco-labels liés à l'hébergement touristique peuvent englober les hôtels mais également les auberges, les pensions et les campings ou encore se centrer uniquement sur l'un de ces types d'hébergement.

Voici les principales caractéristiques demandées au secteur hôtelier qui ont recours au label pour obtenir l'éco-label :

- Collecte sélective conformément à la commune qui accueille l'établissement.

---

<sup>10</sup> [http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm)

<sup>11</sup> Règlement CE 761/2001 du 24 janvier 2001, DOCE L 114/1

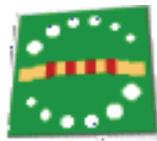
<sup>12</sup> Plus d'informations à l'adresse suivante : <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage> y en <http://www.iso.org/sr>

<sup>13</sup> <http://www.conama.es/vconama/sd/aenor.htm>

<sup>14</sup> Plus d'informations sur les éco-labels sur le site d'ECOTIP, (<http://www.eco-tip.org/>), service d'information dépendant d'ECOTRANS (<http://www.ecotrans.org/>). Vous trouverez également des informations sur les éco-labels européens à l'adresse <http://www.yourvisit.info/> Vous pouvez consulter la réglementation catalane correspondant à la résolution du 9 mai 2000, qui établit les critères environnementaux de l'approbation de l'indicatif de garantie de qualité environnementale dans les établissements hôteliers ; cette réglementation est publiée dans le Journal officiel du Gouvernement catalan (DOG) 3.154 daté du 5 juin 2000.

- Installation de systèmes permettant d'économiser l'eau.
- Introduction de critères d'économie et d'efficacité énergétique.
- Introduction de critères environnementaux dans le domaine des achats.
- Intégration du paysage dans l'environnement.
- Respect de l'environnement.
- Diffusion d'informations sur la politique environnementale au personnel et à la clientèle.

À titre d'exemple, en Catalogne, le gouvernement catalan gère le label qui garantit la qualité environnementale et l'éco-label de l'Union européenne, délivrés par la direction générale de qualité environnementale du Ministère de l'environnement et du logement. Ces labels se caractérisent par leur grande crédibilité, leur fiabilité et leur visibilité.



Établissements respectueux de l'environnement, Catalogne, Espagne



Éco-label de l'UE

L'Union européenne propose d'importantes mesures incitatives aux établissements touristiques, entre autres, qui adoptent ce type d'étiquettes. C'est l'objectif que cherche à atteindre **le programme VISIT** (Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism – Initiatives volontaires en faveur du tourisme durable), qui fait partie du projet Life, avalisé par l'Union européenne. VISIT promeut la création d'un cadre commun pour les étiquettes existantes, ce qui implique des standards de base. Ainsi, la lecture de l'étiquette est facilitée pour le consommateur et le standard européen est homogénéisé. Les pays méditerranéens qui participent à ce projet sont l'Italie et l'Espagne.<sup>15</sup>



La Clef Verte internationale



Legambiente Turismo Italia

Source : [http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo\\_y\\_ma/proyecto\\_visit.htm](http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo_y_ma/proyecto_visit.htm)  
<http://www.green-key.org/contact.htm>

En Italie, l'une des étiquettes les plus connues est la suivante : **Legambiente Turismo**. L'objectif de ce groupe est de réduire l'impact du tourisme sur l'environnement et de valoriser le patrimoine naturel et culturel de l'Italie ; cette étiquette est valable pour les hôtels, les restaurants et autres types d'installations touristiques.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> [http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo\\_y\\_ma/proyecto\\_visit.htm](http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo_y_ma/proyecto_visit.htm)

<sup>16</sup> Plus d'informations à l'adresse suivante : <http://www.legambienteturismo.it>

À l'échelle internationale, l'une des étiquettes connues est la Clef Verte ou « **Green Key** », un label valable pour les hôtels et autres installations touristiques. Parmi les pays disposant de cette étiquette, citons la France qui possède cinq hôtels certifiés Clef Verte. Cette étiquette a été créée au Danemark en 1994, et la France a commencé à participer au projet en 1998. Elle fait aujourd'hui partie des initiatives soutenues par la Fondation pour l'éducation à l'environnement (Foundation for Environmental Education, FEE), présente dans 37 pays.

En Espagne, l'une des étiquettes couramment utilisées est la **Q Verde**, marque de qualité accordée par l'Institut espagnol pour la qualité du tourisme. Cette étiquette, qui existe depuis 1996, est soutenue par l'administration touristique de l'État dans le cadre du programme stratégique du Secrétariat général au tourisme.<sup>17</sup>

Un autre système de gestion de l'environnement international appliqué dans le monde entier est le **Green Globe 21**, qui mise sur le tourisme durable. Ce système, créé en 1993, est une initiative du Conseil mondial du tourisme et des voyages (WTTC) qui dépend des principes de l'Agenda 21 et de la Convention des Nations unies à Rio.<sup>18</sup>



Green Globe 21, Campagne internationale



Q Verde Espagne

Source : [http:// www.greenglobe21.com](http://www.greenglobe21.com) y <http://www.icte.es>

### 2.5.1. Initiatives volontaires et défis

Les initiatives volontaires peuvent s'avérer bénéfiques aussi bien pour le secteur hôtelier que pour l'administration. Cependant, elles impliquent également une série de difficultés dont il faut tenir compte lors des prises de décisions. En effet, ces initiatives sont si nombreuses et variées qu'elles peuvent créer la confusion auprès des entreprises touristiques et des consommateurs, qui ont du mal à reconnaître les initiatives réellement engagées dans des modèles d'amélioration de l'environnement. Par conséquent, l'OMT a signalé à l'ONU la nécessité d'évaluer ces initiatives et a publié une étude intitulée « Initiatives volontaires pour la durabilité du tourisme : inventaire mondial et analyse comparative de 104 étiquettes écologiques, prix et engagements volontaires ».

D'intenses débats ont eu lieu en ce qui concerne la création du Conseil d'accréditation de durabilité dans le tourisme (CAST), un organisme global d'accréditation dont le principal objectif serait d'accréditer les systèmes de certification et autres programmes volontaires conformément aux directives et à la réglementation internationales. Par ailleurs, des groupes d'entreprises tels que l'association internationale des hôtels et des restaurants (IHRA) travaillent depuis l'année 2005 à la création d'un programme de bonnes pratiques proposant aux chefs d'entreprise une base de données sur Internet.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Plus d'informations à l'adresse suivante : <http://www.icte.es>

<sup>18</sup> Plus d'informations à l'adresse suivante : <http://www.greenglobe.org/>

<sup>19</sup> <http://www.ih-ra.com/programmes/index.php#bestPractices>

## 2.6. LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT COMME OUTILS MARKETING

L'augmentation de la sensibilisation à l'environnement de la part de la société fait que tout projet comportant des éléments de plus grand respect de l'environnement est considéré comme positif. Aujourd'hui, il est évident que les politiques environnementales appliquées par une entreprise sont de bons arguments de vente. Cependant, le marketing environnemental ne fonctionne pas si sa base n'est pas solide ; en effet, il peut se retourner contre l'entreprise si le consommateur s'aperçoit qu'il est utilisé à mauvais escient appelé aussi le *greenwashing*.

Dans ce sens, le chef d'entreprise doit également se centrer sur ses clients potentiels et choisir par exemple les étiquettes écologiques renvoyant un aspect positif et facilement reconnaissables.

Un hôtel n'est pas en mesure de vendre son image d'entreprise sensibilisée à l'environnement s'il ne respecte pas une politique sérieuse dans ce domaine. L'entreprise doit avancer lentement mais de façon continue et professionnelle sur le chemin de l'excellence environnementale.

L'hôtel qui respecte ce processus est à même de diffuser sa politique environnementale auprès de sa clientèle, de ses fournisseurs et autres acteurs impliqués et de l'utiliser comme argument de vente.

<sup>20</sup> Il existe depuis 1994 une initiative environnementale dans la **commune d'Aludia, Majorque**, en Espagne ; celle-ci, qui consiste à délivrer aux hôtels un « **label écotouristique** » a des résultats très positifs :

- Diminution de la consommation d'eau : 258 l/pax d'eau de moins (données de l'année 2000).
- Consommation électrique moyenne 6,86 kW/pax (données de l'année 2000).
- Augmentation de la présence de verre, de carton et de papier dans les conteneurs de collecte sélective.
- Augmentation des panneaux solaires : 62 % des participants.

---

<sup>20</sup> Plus d'informations à l'adresse suivante : <http://habitat.aq.upm.es/dubai/>



### 3. PROGRAMME DE BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES DANS LES HÔTELS

L'introduction d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans les entreprises permet de réduire l'impact des diverses activités économiques des établissements sur l'environnement.

#### 3.1. OBJECTIFS ET STRUCTURE DU PROGRAMME DE BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Les principaux objectifs d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans les hôtels sont les suivants :

- *Diffuser les bonnes pratiques environnementales auprès de l'entreprise hôtelière.*

L'introduction de ce programme a pour but d'améliorer les habitudes du personnel et des fournisseurs de l'hôtel ainsi que l'obtention de la collaboration de la clientèle via des interventions qui, si elles sont simples à appliquer, représentent une réduction des impacts sur l'environnement, des économies financières et une amélioration de l'image de l'établissement.

- *Démontrer les impacts négatifs sur l'environnement entraînés par la non-application de ces pratiques ainsi que les bénéfices environnementaux et économiques de leur introduction.*

Afin de rendre le programme plus attractif, nous avons essayé de mettre en évidence les impacts négatifs d'une mauvaise gestion sur l'environnement tout en montrant que les bénéfices produits par l'application de ces pratiques ne sont pas uniquement environnementaux. Ils entraînent en effet des économies de coûts ainsi que l'amélioration de l'image de l'établissement hôtelier à une période où la société, de plus en plus sensibilisée à l'environnement, accueille de façon positive les initiatives des entreprises dans ce domaine.

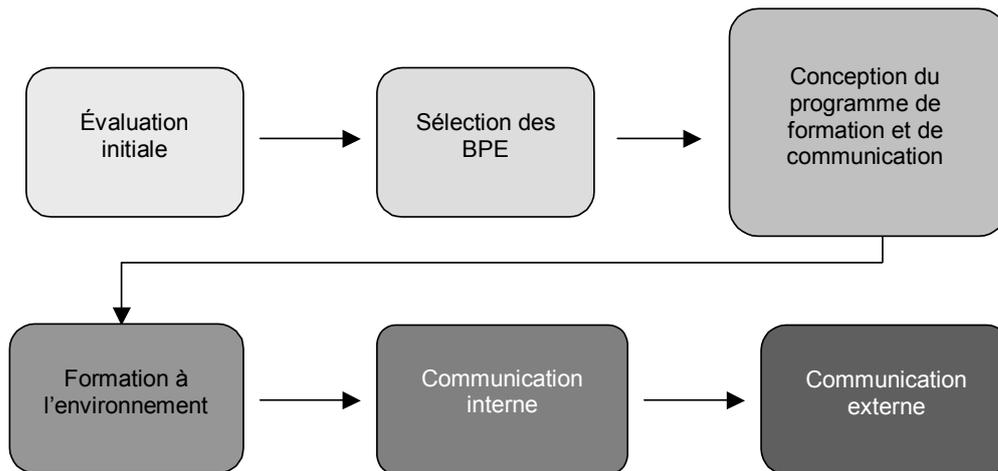
- *Mettre en place des formations sur l'application du programme et ses bénéfices dans le cadre de la gestion de l'hôtel.*

Afin que l'ensemble du personnel des établissements hôteliers acquière des connaissances sur les bonnes pratiques adoptées, des activités de formation sont organisées.

- *Sensibiliser le personnel à l'importance d'une politique environnementale.*

La direction de l'établissement disposera d'un document de base sur la mise en marche et le suivi du programme et devra s'appliquer à motiver son personnel pour lui faire comprendre l'importance de l'implication de tous pour atteindre les objectifs du programme ainsi que les objectifs de celui-ci ; elle devra par ailleurs signaler au personnel les bénéfices du programme pour l'établissement, l'environnement et la société dans son ensemble.

Voici la structure du programme :



### 3.2. ÉVALUATION INITIALE : CONDITIONS DE DÉPART

Les bonnes pratiques environnementales sont un ensemble d'habitudes individuelles et collectives ; l'intervention de chacune des personnes impliquées permet de réaliser une gestion correcte de l'environnement et de minimiser l'impact de l'activité sur l'environnement. Il faut tenir compte du fait que le client fait partie de l'activité de l'établissement et que par conséquent, il doit participer, tout comme les employés, à l'application des bonnes pratiques.

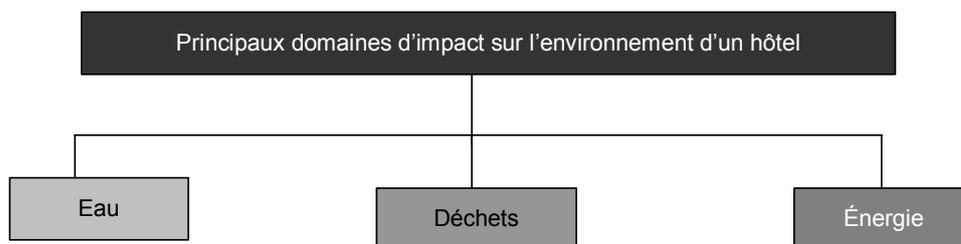
Il s'agit de mettre en place les pratiques permettant de réduire au maximum les impacts sur l'environnement à l'aide des ressources dont on dispose à ce moment-là.

Pour identifier les bonnes pratiques applicables dans un établissement hôtelier, il faut étudier les processus mis en place par l'hôtel dans le domaine de la production du service et analyser les impacts de ces actions sur l'environnement.

Ainsi, préalablement à la question de l'application de telle ou telle bonne pratique environnementale dans un établissement, il est nécessaire de réaliser un processus de diagnostic qui permettra de connaître le niveau de respect de l'environnement de l'hôtel concerné.

Un questionnaire peut être utilisé pour obtenir une première évaluation des différents champs d'action dans lesquels il serait possible d'introduire la future intervention. Les réponses à ce questionnaire sont un bon point de départ, elles permettent de connaître la situation environnementale de l'hôtel ainsi que d'identifier les premières mesures à mettre en place.

Les principaux impacts d'un établissement hôtelier sur l'environnement peuvent être divisés en trois secteurs : les déchets, l'eau et l'énergie ; c'est à partir de ces domaines que l'on effectue l'évaluation initiale des interventions environnementales.



### 3.2.1. Eau

L'eau est une ressource naturelle rare, indispensable à la vie ainsi qu'au développement de l'immense majorité des activités économiques ; elle est irremplaçable, impossible à obtenir sur simple volonté, irrégulière dans le temps et l'espace, fragile et utilisable plusieurs fois de suite.

À partir de ces éléments, la gestion de ce bien tend à réduire au maximum les quantités consommées. Il est important de connaître les consommations d'eau dans les divers départements de l'hôtel sur une longue période afin d'identifier et de corriger les consommations excessives et de prévoir des systèmes d'économie.



<sup>21</sup> L'**hôtel Fuerte Conil**, situé à Conil de la Frontera (Cadix, **Espagne**), a introduit un système de gestion de l'environnement conforme à la réglementation internationale UNE-EN ISO 14001:1996 (certification obtenue en novembre 1999).

Voici les mesures appliquées pour le contrôle et l'économie de l'eau potable :

- Système écologique de chloration de la piscine au sel minéral.
- Analyse bimensuelle de l'eau potable et de l'eau des piscines.
- Arrosage des plantes et des jardins à l'aide d'eau non potable.
- Diffusion de certains aspects aux clients : via des informations placées dans les toilettes, la clientèle est informée des possibilités d'économie d'eau, par exemple du fait qu'une douche équivaut à utiliser 5 ou 6 fois moins d'eau qu'un bain. Elle est également informée d'autres possibilités d'économies, notamment du fait qu'il faut attendre que le lave-vaisselle soit plein pour le lancer, qu'il ne faut pas utiliser d'eau pour décongeler les aliments, qu'il faut éviter de refroidir les aliments à l'aide d'eau, etc.
- Voici d'autres mesures mises en pratique par l'hôtel dans ce domaine : changement des serviettes de toilette et des draps sur demande de la clientèle, installation de systèmes de décharge partielle pour les chasses d'eau, utilisation préférentielle de produits de nettoyage écologiques.

Certaines pratiques environnementales permettent de réduire les consommations d'eau :

- Mettre en place des contrôles de la consommation.
- Bon entretien du réseau.
- Stations d'épuration permettant la réutilisation de l'eau.
- Installation de décalcificateurs d'eau.
- Utiliser des appareils électroménagers équipés d'économiseurs d'eau.
- Dispositifs de réduction de la consommation.

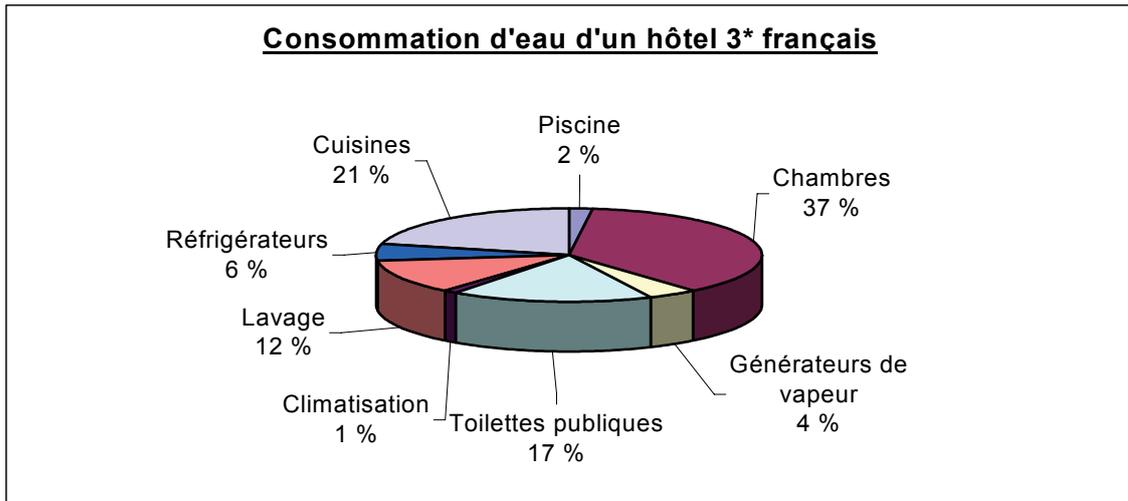
<sup>21</sup> Source : ECO- TIP, [http://eco-tip.org/T100\\_e/t100\\_e.htm](http://eco-tip.org/T100_e/t100_e.htm)

- Information et sensibilisation du personnel et de la clientèle.
- Systèmes de collecte des eaux pluviales.
- Relever le fond des piscines à 1,80 m ou 2, 20 m.
- Recouvrir les piscines lorsqu'elles ne sont plus utilisées afin d'éviter l'évaporation.
- Installer des piscines équipées d'un circuit d'épuration fermé, ce qui permet la réutilisation de l'eau.
- Arroser les espaces verts à l'aide d'eau des puits ou d'eau pluviale.
- Arroser les espaces verts via le système goutte à goutte, l'exsudation ou l'aspersion.

### **Questionnaire d'autoévaluation**

- Quelle est la consommation d'eau de l'hôtel ?
- Quelle est la consommation d'eau par secteurs ou départements de l'hôtel ?
- Connaissez-vous les systèmes d'économie d'eau présents sur le marché ?
- Appliquez-vous un système d'économie d'eau dans l'hôtel ?
- Si oui, faut-il comptabiliser les résultats de ce système depuis son application ?
- Vérifiez-vous régulièrement les installations afin d'éviter les fuites et autres dysfonctionnements entraînant une consommation d'eau plus importante ?
- Disposez-vous de chasses d'eau équipées d'un système à deux débits ou à débit interrompu afin de réaliser des économies d'eau ?
- Les machines de l'entreprise sont-elles équipées de dispositifs permettant d'économiser l'eau ?
- Collectez-vous l'eau de pluie ? Si oui, la stockez-vous en vue de la réutiliser ?
- Si votre établissement dispose d'un jardin, utilisez-vous le système d'arrosage le plus rationnel ?
- Si votre établissement dispose d'une piscine, utilisez-vous le système le plus rationnel, qui vous permet de réutiliser l'eau de la piscine ?
- Avez-vous sélectionné pour votre hôtel les espèces végétales de la région qui ne supposent pas un arrosage additionnel excessif ?
- Cherchez-vous à sensibiliser le personnel de l'établissement en matière d'économies d'eau ?
- Faites-vous savoir à vos clients que l'économie d'eau est un élément important ?

Chaque secteur d'un hôtel a des besoins en eau différents. C'est en mettant en place ces actions, dans les zones consommant les quantités d'eau les plus importantes, que vous pourrez économiser de grandes quantités d'eau.



Source. Mon hôtel et l'environnement. Connaître<sup>22</sup>

### 3.2.2. Déchets

Un déchet est une substance ou un objet qu'un individu élimine ou qu'il a l'intention ou l'obligation d'éliminer.

Actuellement, le traitement des déchets le plus accepté et reconnu est le suivant :

- **Réduction** de la production de déchets conformément aux critères de consommation écologique.
- **Réutilisation** des déchets produits et recherche d'alternatives d'utilisation.
- **Recyclage** des déchets en vue de les réutiliser comme matière première avec une même fonction ou une fonction différente.
- La dernière alternative est l'élimination des déchets restants conformément aux procédures établies.



Il faut effectuer une gestion correcte des déchets à partir de la politique des achats ; acheter des produits emballés dans des matières réutilisables, encourager les entreprises qui pratiquent la réduction des emballages ou évitent les produits toxiques ou polluants ; réaliser par ailleurs une collecte sélective dans des conteneurs spécifiques ; valoriser les déchets en vue de leur possible réutilisation ; enfin, il faut mettre en place leur gestion correcte.

La grande quantité de déchets produite par le secteur hôtelier implique également une grande responsabilité. En premier lieu, il est important de faire la différence entre les divers types de

<sup>22</sup> Guide élaboré par le Conseil régional d'Aquitaine, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la Délégation régionale Aquitaine et la profession hôtelière (UMIHRA), imprimerie BM à Canéjan (33).

déchets (organiques, emballage, verre, papier et déchets contenant des substances toxiques) et de les traiter en conséquence.

Les pays disposant d'une réglementation sur la gestion des déchets doivent être en conformité avec la législation en vigueur sans préjudice de l'application volontaire de critères plus stricts.

Il est indispensable que les pays ne disposant pas de critères établis par la loi s'efforcent de réduire, réutiliser, recycler et éliminer de façon correcte leurs déchets.

Si le traitement efficace des déchets permet d'éviter une pollution inutile de notre environnement, il permet également d'obtenir des bénéfices économiques en réduisant les frais de transport, d'élimination des déchets et d'approvisionnement des produits réutilisables ; ceci améliore par ailleurs l'image de l'hôtel auprès de la clientèle ainsi que des locaux.

Le catalogue européen des déchets (CED) est en vigueur depuis 2002 pour les pays méditerranéens membres de l'Union européenne ; ce catalogue décrit et classe de façon détaillée et non exhaustive l'ensemble des déchets et fait la distinction entre les déchets dangereux et non dangereux.

En 1998, l'**association Hemaya**, en collaboration avec la mairie, des ONG et le secteur des entreprises, les hôtels y compris, a lancé un projet en **Égypte** ; l'objectif de celui-ci était d'introduire dans la région un plan de gestion des déchets afin de sauvegarder le sud de la péninsule du Sinaï, une zone riche en coraux menacée par une urbanisation intense, soumise à la mise en place de projets de construction massive et par conséquent à une affluence de touristes. Avant le lancement du projet, la majorité des hôtels et des centres de plongée s'occupaient eux-mêmes du transport de leurs déchets, ce qui donnait lieu à des déversements incontrôlés.

Voici les objectifs du projet :

1. Mise en pratique du concept de tri à la source.
2. Construction d'une station de transfert pour la gestion des déchets solides.
3. Création d'un centre environnemental.

Le secteur hôtelier a participé de façon concrète à cette initiative. Ainsi, par exemple, les hôtels Hilton et Helnan ont mis en pratique les premiers modèles, accueilli les membres de l'association pour la protection de l'environnement (APM) et leur ont fourni des moyens de transport, ce qui a facilité l'application du nouveau système de traitement des déchets.

### **Questionnaire d'autoévaluation**

- Quel est le volume de déchets produit par l'hôtel ?
- Quel est le volume de déchets produit par types de déchets ?
- Quelle est l'origine de ces déchets ?
- Pratiquez-vous le tri des déchets ?
- Vous efforcez-vous de réduire au maximum les déchets produits ?
- Mettez-vous en place un processus de réutilisation des déchets ?
- Mettez-vous en place un processus de recyclage des déchets ?
- Appliquez-vous un traitement des eaux résiduaires ?
- Récupérez-vous les huiles de cuisine usées afin de les gérer de façon correcte ?
- Insistez-vous auprès de vos employés sur l'importance de la réduction, du recyclage et de la réutilisation des déchets produits ?
- Sélectionnez-vous vos fournisseurs en fonction du type et de la quantité d'emballage des produits ?

- Vos clients ont-ils la possibilité de séparer les différents types de déchets ?
- Employez-vous un service externe de collecte des déchets ?
- Connaissez-vous la destination finale de vos déchets ?

### 3.2.3. Énergie

Comme dans le cas de l'eau, la première chose à faire pour une gestion correcte de l'énergie dans le secteur hôtelier est d'examiner les données actuelles de consommation. À partir de ces données, on adoptera les procédures les plus adaptées permettant d'aligner les consommations énergétiques sur les critères environnementaux et économiques.

Il est important que l'équipement ne consomme pas plus d'énergie que celle nécessaire à son fonctionnement, qu'il soit mis en marche uniquement en cas de nécessité et enfin, que son fonctionnement soit correct afin d'éviter les pertes énergétiques.



Il faut commencer par examiner l'alimentation électrique actuelle en fonction des nécessités réelles de l'hôtel (tension, puissance, tarification horaire, etc.) afin d'optimiser la prestation.

L'éclairage consomme généralement de 15 à 25 % du total de l'énergie requise dans l'hôtel, ce qui appelle une étude précise des nécessités d'éclairage. Il est recommandé d'utiliser au maximum la lumière naturelle et d'utiliser la lumière artificielle uniquement lorsque cela est nécessaire, de choisir un équipement adapté à chaque utilisation, d'assimiler des méthodes garantissant une consommation réduite, d'installer des systèmes de détection de présence dans des zones telles que les toilettes et les jardins et enfin, d'entretenir correctement l'ensemble de l'équipement.

Les moteurs électriques avec lesquels fonctionnent les appareils de l'hôtel représentent également une part considérable de la consommation électrique. C'est notamment le cas de l'équipement de climatisation : lorsque vous envisagez de changer vos systèmes de climatisation obsolètes, vous devez tenir compte des caractéristiques techniques des appareils et acquérir ceux disposant des meilleures technologies économiques.

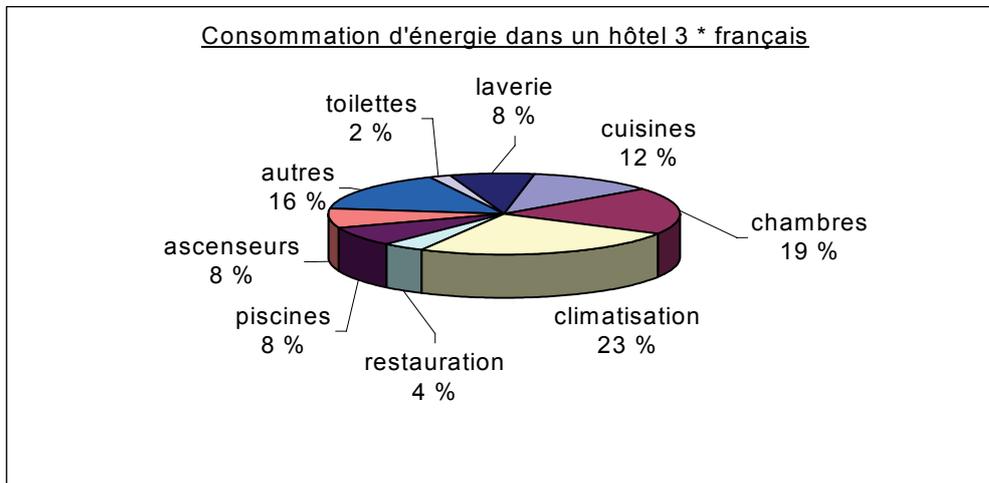
<sup>23</sup> « Le **groupe Accor** a installé 1 600 m<sup>2</sup> de panneaux solaires dans 13 hôtels français et dans l'Académie Accor (**France**). Ajoutons que l'énergie solaire couvre 60 % des nécessités en eau chaude. En général, ces technologies sont amorties en 10 ans ».

La climatisation, qui représente près de 20 % de la consommation électrique totale, demande l'application de stratégies spécifiques qui varient en fonction des possibilités d'investissement, essentiellement l'isolation du bâtiment, l'installation de thermostats, l'entretien des systèmes, etc.

L'utilisation de source énergétiques ayant un impact sur l'environnement réduit, notamment de gaz naturel, ou l'introduction de systèmes de production d'énergie propre, par exemple les plaques

<sup>23</sup> Exemple extrait du Center for Environmental Leadership in Business, Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, « Guide pratique des bonnes pratiques : gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur du logement ».

photovoltaïques, doivent être prises en compte lors de la construction d'un nouvel établissement hôtelier ou de son extension et de sa rénovation afin de diminuer les impacts de ces établissements sur l'environnement. L'absence d'isolation, un aspect souvent négligé et qui a une importante influence sur les pertes énergétiques, peut être corrigée de façon assez simple.



Source. Mon Hôtel et l'environnement. Connaître<sup>24</sup>

### Questionnaire d'autoévaluation

- Quelle est la quantité d'énergie consommée dans votre hôtel ?
- Utilisez-vous différentes sources de production d'énergie ?
- Utilisez-vous la lumière naturelle de façon optimale ?
- Avez-vous adapté les installations de l'hôtel afin d'obtenir une climatisation efficace ?
- Disposez-vous de systèmes d'isolation permettant de maintenir la température intérieure ?
- Tenez-vous compte de l'efficacité énergétique des appareils électroménagers que vous achetez ?
- Disposez-vous de systèmes d'éclairage à faible consommation ?
- Les interrupteurs sont-ils équipés d'un minuteur ?
- Les systèmes de climatisation sont-ils équipés de thermostats ?
- Utilisez-vous des sources d'énergie « propre » ?
- Utilisez-vous des programmes de lavage à froid / pleine charge dans la laverie de l'hôtel ?
- Insistez-vous auprès de vos employés sur l'importance des économies d'énergie ?
- Faites-vous part à vos clients de l'importance des économies d'énergie ?

### 3.3. SÉLECTION DES BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Une fois la situation initiale analysée, il conviendra de se poser une série de questions afin de décider des bonnes pratiques applicables ainsi que celles qui pourront être appliquées dans votre établissement.

<sup>24</sup> Guide élaboré par le Conseil régional d'Aquitaine, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la Délégation régionale Aquitaine et la profession hôtelière (UMIHRA), imprimerie BM à Canéjan (33).

Il n'est évidemment pas nécessaire d'appliquer toutes les bonnes pratiques possibles ni d'appliquer les pratiques choisies en une fois ; en effet, vous pouvez planifier votre application en établissant un calendrier de mise en marche du projet en fonction de diverses variables telles que l'impact sur l'environnement à éviter, le coût, la disponibilité du personnel, la difficulté technique, la rénovation des machines à mettre en place, etc.

Le processus d'introduction des bonnes pratiques est géré par la direction de l'hôtel, qui décide des pratiques à appliquer, du processus à suivre et du responsable du projet. Cependant, la participation active de l'ensemble des employés de l'hôtel est essentielle pour la réussite du projet.

Il est indispensable de prendre en compte l'avis des acteurs impliqués dans les différents processus. Ceux-ci doivent apporter leur expertise pratique en matière d'introduction de la bonne pratique concernée. Ainsi, les responsables des divers départements ainsi que les autres employés seront écoutés et informés avant la mise en route du programme.

La direction se doit de :

- Définir les objectifs environnementaux à atteindre en fonction des ressources disponibles, en vue d'évaluer les résultats des actions mises en place. Celles-ci doivent être réalistes et rendues publiques afin de motiver les employés ainsi que les clients de l'établissement hôtelier.
- Faire participer l'ensemble du personnel à la définition des objectifs.
- Établir le programme de bonnes pratiques à appliquer à l'hôtel.
- Désigner le ou les responsable(s) du programme en précisant clairement ses/leurs fonctions.
- Définir et rendre publique la politique environnementale de l'hôtel ainsi qu'un document de déclaration environnementale indiquant les actions menées dans l'hôtel.
- Faciliter la diffusion de l'engagement environnemental de l'hôtel auprès des différents agents impliqués.
- Veiller à la formation et à la sensibilisation du personnel sur ce thème.
- Chercher de nouveaux systèmes permettant de faire des économies d'énergie et étudier les énergies alternatives susceptibles d'être introduites.
- Encourager les propositions d'actions contribuant à l'amélioration de la qualité de l'environnement.
- Assigner des ressources aux moyens et aux outils nécessaires pour mettre en place les bonnes pratiques environnementales, ainsi qu'aux actions préventives nécessaires pour minimiser l'impact sur l'environnement.
- Créer des programmes d'information et de sensibilisation destinés aux agents impliqués.
- Superviser l'application des bonnes pratiques définies. Réaliser le suivi de leur introduction et résoudre les éventuels problèmes.
- Évaluer l'efficacité des actions environnementales, y compris la formation.
- Mener les actions environnementales introduites sur le territoire où se trouve l'hôtel et/ou y participer.
- Faire part aux autorités compétentes des incidents écologiques définis par la réglementation.

#### 3.4. CONCEPTION DU PROGRAMME DE FORMATION ET DE COMMUNICATION

L'introduction du programme s'effectue à travers le suivi de trois voies parallèles de diffusion :

- Un plan de formation destiné aux employés de l'hôtel.
- Un plan de communication interne destiné aux employés de l'hôtel.
- Un plan de communication externe destiné aux clients de l'hôtel.

Le processus d'application de bonnes pratiques environnementales dans l'hôtel doit être planifié et mis en place étape par étape, conformément aux employés impliqués et aux possibilités techniques et économiques disponibles.

Il faut éviter toute planification peu réaliste impossible à mettre en place sous peine de frustrer la direction responsable du programme et les employés impliqués dans le projet.

La planification doit être adaptée à vos possibilités, vous devez fixer des objectifs réalisables et quantifiables, afin d'être en mesure d'impliquer le personnel et la clientèle dans leur mise en place. Il s'agit d'avancer progressivement et d'atteindre des objectifs viables au sein d'un processus dynamique d'amélioration continue.

### **3.5. FORMATION À L'ENVIRONNEMENT**

#### **3.5.1. Considérations préalables**

Ce plan de formation est facile à mettre en place par les responsables des hôtels ; il est également attractif et facilement assimilable par le personnel.

La formation, qui aura lieu par départements dans les grands hôtels où travaille un nombre important d'employés, évitera les concepts théoriques ou génériques et se centrera sur le quotidien de l'activité hôtelière. Une analyse des bonnes pratiques sera mise en place puis on procèdera à leur application dans chaque département. Les formateurs et les chefs de département devront motiver le personnel afin de garantir l'introduction correcte des bonnes pratiques.

#### **Objectifs**

Les objectifs du plan de formation aux bonnes pratiques environnementales dans l'entreprise sont les suivants :

- Faire part à la direction et au reste du personnel de l'entreprise hôtelière des impacts de leur activité économique sur l'environnement et des interventions que chaque employé peut mettre en place en vue de minimiser cet impact.
- Sensibiliser le personnel de l'hôtel à l'importance de l'introduction d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans l'hôtel.
- Améliorer les connaissances et les comportements du personnel de l'hôtel, des éléments nécessaires à la mise en place d'un programme de bonnes pratiques environnementales dans l'entreprise hôtelière.

#### **Méthodologie**

La formation du personnel de l'hôtel aux bonnes pratiques s'effectuera par départements dans les grands établissements afin que les **connaissances** acquises par les employés soient les plus **pratiques** et proches de leurs activités quotidiennes. La formation peut être réalisée pour l'ensemble du personnel dans les hôtels plus petits.

Toutes les actions de formation prendront la forme de cours présentiels ; cependant, si l'entreprise dispose de l'Intranet, on pourrait étudier la possibilité de mettre en place une **formation virtuelle** de soutien qui permettrait également aux employés de réviser les connaissances acquises.

La base de la formation comprendra les bonnes pratiques concrètes à appliquer dans l'hôtel. Une présentation de la bonne pratique concernée, de son application et de ses bénéfices pour l'environnement sera effectuée.

On cherchera alors à établir un **dialogue avec les participants**. À partir de la bonne pratique environnementale concrète, on discutera des raisons pour lesquelles il est important de l'appliquer. On parlera des impacts sur l'environnement entraînés par la non-réalisation de la bonne pratique en les englobant dans différents groupes (déchets, économies d'eau, économies d'énergie, pollution atmosphérique ou sonore).

### Équipe d'enseignants

Les cours sur les bonnes pratiques environnementales destinés à l'ensemble du personnel d'un hôtel pourront être donnés par un **expert externe ou par le personnel même** de l'hôtel une fois formé et doté d'une qualification pédagogique.

Dans tous les cas, les responsables de la formation devront présenter les compétences suivantes :

- **Connaissances** : matière d'enseignement, type pédagogique, méthodologies, etc.
- **Compétences techniques** : organisation et planification, discours claire et compréhensible, capacité à motiver et à sensibiliser.
- **Attitude** : esprit de dialogue, esprit ouvert, habitué à travailler en équipe, responsable, discipliné.

### Ressources pédagogiques

On utilisera le matériel pédagogique nécessaire au renforcement de l'explication théorique en vue de montrer de façon claire les impacts négatifs de telle ou telle action ainsi que les bénéfices découlant d'une bonne pratique environnementale.

Pour cela, les ressources pédagogiques prévues seront les suivantes :

- **Brochures** : on distribuera aux participants à la formation des brochures décrivant les bonnes pratiques générales ou liées à chaque département de l'hôtel ; ces brochures disposeront d'espaces vierges destinés aux prises de notes. Elles serviront également de pense-bête aux employés une fois la formation finie.
- **Projections PowerPoint** : le formateur disposera de matériel de soutien destiné aux projections explicatives au cours de la session.
- **Transparents** : le matériel de soutien du formateur comprendra également des transparents au cas où il ne disposerait pas du soutien informatique adapté pour les projections en PowerPoint.

L'ensemble des outils comprendra des espaces vierges qui permettront à l'hôtel de personnaliser le produit le cas échéant (photos, images, logotypes, etc.).

### Calendrier

Les actions de formation seront mises en place en fonction d'un calendrier accordé entre la direction et les employés, en fonction des caractéristiques propres à chaque département, des nécessités du service et des horaires des employés.

On s'appliquera à effectuer la formation pendant les heures de travail et à l'occasion des périodes présentant des charges de travail moindres.

### Installations

Il est recommandé de réaliser les actions de formation dans les installations hôtelières chaque fois que possible. L'idéal serait de réserver une salle dans ce but pour les cours plus théoriques et d'effectuer les

explications plus pratiques dans l'ensemble des installations afin d'exposer clairement les applications concrètes des bonnes pratiques proposées.

### **Participants**

Le nombre de participants dépendra du nombre d'employés de chaque département ; on s'efforcera de former des groupes de 15 personnes maximum afin d'encourager la participation et la formation pratique de la matière.

### **Durée**

Il est recommandé de mettre en place des sessions de formation d'une durée d'une heure trente à deux heures (maximum) afin de garantir l'attention des participants.

### **Évaluation**

L'évaluation des actions de formation se basera sur l'action proprement dite mais également sur l'atteinte des objectifs fixés.

Les **outils d'évaluation réactive** sont les suivants :

- Un **questionnaire** distribué aux participants à l'action à la fin de celle-ci. Ce questionnaire recueillera tout d'abord l'opinion des participants sur le déroulement du cours (méthodologie, formateurs, matériel, etc.). La deuxième partie du questionnaire posera une série de questions qui permettront d'évaluer l'assimilation du cours et l'atteinte des objectifs prévus par le plan de formation. Ne présentez pas ce questionnaire comme une évaluation des connaissances en tant que telle afin de ne pas décourager ou démotiver les participants lors de la future application de BPE. Les questions à poser seront du type : « Quels aspects de l'action de formation appliqueriez-vous dans votre travail ? ».
- Un **rapport d'évaluation**, réalisé par le formateur et basé sur le déroulement du cours, ainsi qu'un document commun rédigé par le groupe, permettront de juger de l'atteinte des objectifs établis dans le plan de formation.

Les **outils d'évaluation du transfert** appliqués trois mois après le plan de formation seront les suivants :

- Des **rapports d'évaluation** réalisés par les chefs des départements ou le responsable du programme détermineront le niveau d'atteinte des objectifs du plan de formation.
- Des **questionnaires** remplis par les employés détermineront le niveau d'atteinte des objectifs fixés par les actions de formation, les difficultés rencontrées liées aux processus ou aux installations et formuleront des propositions d'amélioration.

Les **indicateurs** de base utilisés pour évaluer l'efficacité du programme de formation sont les suivants :

- Niveau de connaissance en matière d'impacts sur l'environnement et leur minimisation.
- Niveau de prédisposition à assimiler et appliquer les connaissances proposées.
- Niveau de connaissance en matière de bonnes pratiques environnementales et comportements.

### **3.6. COMMUNICATION INTERNE**

Il s'agit de la communication destinée aux employés de l'établissement hôtelier.

L'objectif est ici triple :

- Rappeler aux employés les bonnes pratiques environnementales étudiées lors de la période de formation ainsi que la nécessité de les appliquer concrètement dans leur département.
- Sensibiliser les employés au fait qu'il est indispensable d'appliquer des bonnes pratiques environnementales afin de réduire les impacts négatifs des activités de l'hôtel sur l'environnement.
- Augmenter l'implication des employés dans l'application pratique du programme de bonnes pratiques environnementales dans l'hôtel.

Les outils utilisés seront essentiellement des supports imprimés et des communications via le réseau informatique interne. Si l'établissement n'est pas équipé d'ordinateurs, les méthodes traditionnelles de communication verbale et écrite seront utilisées.

Les éléments de communication interne proposés sont les suivants :

- Brochures de bonnes pratiques environnementales destinées aux employés.
- Affiche générale de bonnes pratiques environnementales destinée aux employés.
- Affiche spécifique de bonnes pratiques par départements destinée aux employés

Ces supports sont présentés aux employés au cours des actions de formation avant d'être distribués (ce qui est le cas des brochures) ou installés dans l'hôtel dans des endroits où les employés sont sûrs de ne pas les manquer.

### 3.7. COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe est essentiellement destinée aux clients mais également aux fournisseurs et aux autres acteurs externes, notamment les administrations publiques, les médias, etc.

Dans le cas des clients, les principaux objectifs sont de faire connaître le programme et les bonnes pratiques environnementales appliqués dans l'hôtel ainsi que celles pouvant être adoptées volontairement par eux ; il s'agit également de sensibiliser les clients, d'augmenter leur implication et enfin, de renforcer l'image de l'établissement en tant qu'entreprise engagée dans l'environnement.

Les outils utilisés peuvent être des vidéos, des présentoirs, des autocollants, des informations dans l'annuaire de l'hôtel, des informations sur le site Internet de l'hôtel, la communication verbale avec le client, les publicités de l'hôtel ou les informations à travers les relations publiques.

Les éléments de communication externe proposés sont les suivants :

- Présentoir à la réception.
- Brochure de présentation du programme pour les clients située sur le présentoir de la réception.
- Lettre adressée aux clients (répertoire des chambres).
- Brochure de bonnes pratiques environnementales destinée aux clients (chambres).
- Autocollant lié aux remplacement des serviettes de toilette dans les salles de bain.
- Étiquette signalant que les WC disposent d'un système à deux débits.

En ce qui concerne les autres destinataires de la communication externe, les objectifs sont également de faire connaître le programme, renforcer l'image d'un hôtel respectueux de l'environnement et, dans une moindre mesure, de sensibiliser en matière d'environnement.

Les éléments de communication destinés aux clients de l'hôtel sont proposés en plusieurs langues, ceux destinés aux employés étant proposés dans la/les langue(s) du pays où se trouve l'hôtel.

Les objectifs de la communication destinée aux fournisseurs seront par ailleurs la diffusion du programme, la sensibilisation en vue d'obtenir leur collaboration et l'augmentation de leur implication.

## 4. BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

### 4.1. BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

Le présent manuel de bonnes pratiques environnementales propose une sélection de bonnes pratiques environnementales jugées particulièrement intéressantes en raison de leur application facile et de leurs effets sur l'environnement. Il va sans dire que le manuel ne présente pas toutes les bonnes pratiques et que l'hôtelier pourra choisir les bonnes pratiques prioritaires ainsi que le calendrier d'application et ajouter toutes celles qui l'intéressent.

Outre les bonnes pratiques, le manuel comprend de brefs commentaires et quelques données complémentaires permettant une mise en contexte et qui serviront d'argument lors de la formation des employés.

Les bonnes pratiques environnementales destinées aux clients seront bien évidemment proposées sous forme de recommandations dont le but sera de stimuler leur participation dans le cadre de l'application du programme.

#### 4.1.1. Bonnes pratiques générales

Cette section présente les bonnes pratiques environnementales destinées à l'ensemble des employés de l'hôtel.

- Utiliser l'eau de façon rationnelle, ne pas laisser couler l'eau des robinets inutilement.

*L'eau est un bien rare dans les pays méditerranéens et il est donc nécessaire d'économiser au maximum cette ressource, par exemple en évitant de laisser couler l'eau du robinet quand on n'en a pas besoin. Ceci est bénéfique pour l'environnement et permet d'économiser de l'argent. Il faut être conscient du fait que seul 1 % de l'ensemble de l'eau de la planète est utilisable.*

*Gardons à l'esprit que la consommation moyenne d'eau par habitant est de 150 litres par jour, et que cette tendance augmente, notamment dans les pays développés. Dans les hôtels ces chiffres sont beaucoup plus élevés, avec 300 à 600 litres d'eau par client et par nuit.*

*Un robinet qui goutte (une goutte par seconde) représente une consommation mensuelle de 1 000 à 2 000 litres et une chasse d'eau peut perdre jusqu'à 150 litres par jour.*

- Utiliser au maximum la lumière naturelle.

*L'idée de base de l'éclairage est l'utilisation maximale de la lumière naturelle, meilleure pour la vue et sans aucun coût. Il est également possible de peindre les murs des chambres dans des couleurs claires, qui absorbent moins la lumière, ou d'ouvrir les rideaux de la chambre.*

- Éteindre la lumière lorsqu'elle n'est pas nécessaire.

*Une action aussi simple qu'éteindre la lumière lorsqu'elle n'est pas nécessaire et essayer d'utiliser au maximum la lumière naturelle permet d'effectuer d'importantes économies d'énergie.*

*N'oubliez pas qu'entre 15 et 25 % de l'énergie électrique consommée dans un hôtel sont utilisés pour l'éclairage des diverses sections de l'hôtel.*

*En revanche, il ne faut pas éteindre les lampes fluorescentes aux endroits où vous savez qu'elles doivent être allumées régulièrement. Cela dit, si vous n'allez pas les utiliser pendant plus de 15-20 minutes, il est recommandé de les éteindre.*

- Éviter d'éclairer l'extérieur à l'excès (façades, balcons, enseignes).

*Un éclairage correctement conçu qui met en évidence les endroits nécessaires et utilise des ampoules à faible consommation permet d'économiser de l'énergie sans perdre de la luminosité.*

- Jeter chaque déchet dans son conteneur si vous disposez de conteneurs adaptés au tri des différents types de déchets.

*Le tri correct des déchets est une phase indispensable en vue du recyclage ; si cela s'avère impossible, vous devez éliminer vos déchets de la façon la plus adaptée à chaque type de déchet.*

*Le recyclage permet de traiter les déchets en vue de les réutiliser ; ceci évite l'accumulation de déchets dans les sites d'enfouissement ou leur incinération sans avoir été triés, dont les effets sont nocifs pour l'environnement.*

- Ajuster le volume de la voix et des appareils afin d'éviter la pollution sonore.

*Les niveaux sonores considérés comme corrects oscillent entre 40 décibels le jour et 30 décibels la nuit.*

*Le confort des résidents de l'hôtel mais également des employés dépend fortement du niveau de bruit constaté dans les divers départements de l'hôtel à différentes heures de la journée.*

- Informer les clients et les collaborateurs des interventions environnementales mises en place.

*Le personnel de l'hôtel doit tenir les clients informés des interventions environnementales mises en place si ceux-ci posent des questions à ce sujet ou si la direction le décide.*

- Respecter les procédures établies par la direction afin de garantir une efficacité et un respect maximums de l'environnement.

*L'équipe de direction fixe les procédures en fonction d'une politique environnementale établie. Il est important que les employés de l'hôtel respectent et suivent ces procédures car celles-ci n'ont pas été conçues au hasard mais dans le but d'atteindre un objectif concret d'efficacité environnementale.*

- Être responsable de ses interventions environnementales et présenter des propositions d'amélioration à la direction.

*Chaque employé de l'hôtel doit intervenir de façon efficace afin de garantir la bonne marche du programme ; il suffit d'une personne pour compromettre l'efficacité de l'ensemble du programme.*

*Par conséquent, les employés doivent suivre les instructions reçues mais ils doivent également s'impliquer dans le projet et présenter à la direction des propositions d'amélioration qu'ils considèrent d'intérêt pour leur département. Il arrive très souvent que l'on découvre des possibilités d'amélioration environnementale dans le cadre de ses activités quotidiennes ; il faut en faire part à l'équipe de direction, qui n'est pas en mesure de se rendre compte de toutes les possibilités d'amélioration de chaque département.*

- Prévenir les responsables concernés du fonctionnement incorrect de toute installation susceptible de produire des impacts négatifs sur l'environnement.

*Les employés de l'hôtel peuvent constater dans le cadre de leurs activités des dysfonctionnements des appareils, machines et installations. Il est important de rapidement faire part de ces problèmes aux responsables afin d'éviter le plus vite possible tout impact négatif sur l'environnement.*

#### 4.1.2. Bonnes pratiques dans les départements commercial, administratif et de la réception

- Utiliser le recto ainsi que le verso des feuilles pour les notes à usage interne.

*Il arrive très souvent que l'on utilise une feuille vierge pour prendre des notes ou dessiner alors qu'il serait si simple de le faire sur une feuille déjà utilisée (sur un espace libre de la feuille ou au verso de celle-ci) afin d'économiser le papier. Il est également recommandé d'utiliser du papier recyclé.*

- Recycler le papier utilisé.

*Une fois la feuille remplie et inutilisable, déposez-la dans le conteneur spécial recyclage réservé à cet usage. Le recyclage du papier est une mesure importante : en effet, pour produire une tonne de papier neuf, 2 400 kg de bois, 200 000 litres d'eau et 7 000 kWh d'énergie électrique sont nécessaires ; pour produire la même quantité de papier recyclé, seuls du papier usé, 20 000 litres d'eau et 2 500 kWh d'énergie électrique sont requis ; en outre, ce processus est moins polluant.*

- Éteindre l'ordinateur et les autres appareils si l'on ne s'en sert pas pendant de longues périodes.

*Il s'agit là d'une autre mesure d'économie d'énergie. Il est fréquent que les employés laissent les ordinateurs ou l'éclairage des espaces de travail allumés lorsqu'ils vont prendre leur petit déjeuner ou leur déjeuner, ou encore avant une longue réunion, juste par fainéantise de rallumer leur ordinateur au retour. Cette pratique produit des dépenses énergétiques élevées. Il faut faire en sorte d'éteindre l'ordinateur avant de quitter l'espace de travail pour une longue période ou, au minimum, éteindre l'écran si l'absence est courte ; il est également recommandé de désigner une personne qui sera chargée d'éteindre toutes les lumières à la fin de la journée afin que celles-ci ne restent pas allumées toute la nuit.*

- Utiliser les outils informatiques et éviter d'imprimer des documents si cela n'est pas nécessaire.

*Les nouvelles technologies permettent de communiquer via des supports électroniques, ce qui évite l'utilisation constante de papier. Le courrier électronique permet d'économiser le papier.*

*D'autre part, il n'est pas toujours nécessaire d'imprimer tous les documents de travail ; ceux-ci peuvent être envoyés par courrier électronique et s'ils sont courts, être lus à l'écran.*

- Le toner et les cartouches d'encre des photocopieuses, des imprimantes et des fax doivent être déposés dans le conteneur spécial afin de les soumettre à un traitement adapté.

*Ces déchets sont considérés comme dangereux, tout comme les piles, les peintures, les fluorescents ou encore les médicaments. Ils doivent par conséquent faire l'objet d'un traitement spécifique dans des entreprises de gestion des déchets spécialisées.*

*Les cartouches d'encre peuvent être démontées puis remontées après avoir été nettoyées et enfin rechargées. Il est possible de les utiliser cinquante fois avec la même qualité d'impression qu'une cartouche neuve. Le toner restant doit être géré dans un centre spécialisé où il sera incinéré à 1 500 °C.*

- Recueillir les suggestions de la clientèle en matière d'environnement et les communiquer à la direction.

*Le plan de communication des bonnes pratiques environnementales dans l'hôtel destiné aux clients peut permettre de sensibiliser ces derniers sur ce thème ; il est également possible que les clients transmettent d'eux-mêmes leurs préoccupations ou émettent des suggestions auprès du personnel de contact.*

*Vous devez recueillir les propositions des clients et les transmettre à l'équipe de direction afin que celle-ci puisse les passer en revue et, le cas échéant, les appliquer dans l'hôtel en vue d'améliorer la gestion de l'environnement et de satisfaire au mieux les clients de l'hôtel, qui verront que leurs suggestions sont prises en compte.*

- Communiquer aux clients la politique environnementale de l'hôtel.

*Le personnel de contact de l'hôtel devra être correctement préparé afin de pouvoir communiquer aux clients la politique environnementale de l'hôtel en cas de question à ce sujet ou si la direction le demande.*

- Informer les clients des bonnes pratiques hors de l'établissement.

*Le client pourra recueillir à la réception des informations sur la possibilité d'utiliser le transport en commun public pour ses déplacements, le respect du voisinage en évitant de faire du bruit, les commerces proposant des produits locaux, etc.*

#### **4.1.3. Bonnes pratiques dans le département des achats**

- Lorsque le moment est venu de remplacer l'équipement, choisir des appareils garantissant des impacts moindres sur l'environnement.

*Il est bien évident que l'on ne remplace pas l'équipement d'un hôtel tous les jours, cependant, il est important que ce département soit au courant des possibilités du marché en matière de technologies plus propres, pensées pour réduire l'impact sur l'environnement de cet équipement et des processus liés à celui-ci.*

*Il s'agit d'incorporer cet équipement au fur et à mesure que l'on remplace les appareils obsolètes ou remplaçables pour d'autres motifs.*

- Préférer les produits ou les fournisseurs disposant d'étiquettes écologiques officielles.

*Les étiquettes écologiques sont des systèmes volontaires de qualification environnementale qui identifient et certifient officiellement que certains produits ou services d'une catégorie spécifique affectent l'environnement dans une moindre mesure.*

- Demander aux fournisseurs de minimiser leurs emballages.

*50 % des déchets solides produits chaque jour dans l'hôtel étant des contenants et des emballages des produits consommés, il est extrêmement important de chercher à réduire leur quantité. Les emballages n'ont parfois pas de réelle utilité et sont là pour présenter le produit et il est par conséquent important de transmettre aux fournisseurs notre politique de réduction des déchets en leur demandant de les réduire au maximum. Il est également possible de s'arranger pour qu'ils utilisent chaque fois que possible des contenants renouvelables et que, en cas de contenants à utilisation unique, ils soient responsables des emballages et s'engagent à les gérer de façon correcte.*

- Choisir des produits écologiques.

*Les décisions finales ne dépendent pas toujours uniquement du département des achats mais il est nécessaire de se tenir au courant des produits proposés sur le marché afin de choisir les plus adaptés ; en effet, certains produits peuvent parfaitement convenir aux fonctions demandées à un coût environnemental inférieur (écoconsommation).*

*On trouve aujourd'hui sur le marché de nombreux produits écologiques (biodégradables, détergents sans phosphates, piles sans mercure, etc.) qui représentent une alternative aux produits traditionnels, et leur nombre augmente de jour en jour. En matière de mobilier, par exemple, il est important de connaître le traitement du bois et s'il provient d'une forêt exploitée de façon durable.*

*En outre, il est également important de choisir des produits écologiques dans la restauration. Il serait de même intéressant d'opter pour des produits alimentaires issus de la culture écologique et de proposer aux clients des aliments frais dépourvus de conservateurs et de colorants.*

*Par ailleurs, il faut s'assurer que les propriétés indiquées sur les étiquettes de ces produits sont avérées, notamment par la présence des étiquettes écologiques officielles.*

- Éviter les produits vendus en doses individuelles afin de minimiser les déchets.

*Il est possible de réduire les emballages en utilisant des produits concentrés. Une autre possibilité d'économie est de remplacer les produits vendus en doses individuelles (sucre, confiture, etc.) par des produits vendus en grandes quantités. Il faut également éviter d'acheter des produits à utilisation unique et préférer les produits réutilisables.*

- Conserver les dépôts en ordre.

*Un dépôt bien organisé entraîne des bénéfices évidents en termes de logistique et d'exploitation mais il peut également permettre d'éviter certains dommages causés à l'environnement.*

*On évite ainsi les produits périmés, qui se transforment en déchets inutiles, ainsi que la détérioration de certains produits et des contenants, ce qui peut entraîner des fuites accidentelles qui produiront à leur tour des déchets nocifs pour l'environnement.*

- Préférer les produits de la production locale.

*Il est recommandé, lors de l'achat des produits, de préférer ceux de la zone où est situé l'hôtel, ceci pour plusieurs raisons : diffusion de la culture du pays auprès de la clientèle, promotion de l'économie locale et maintien des activités traditionnelles agricoles et d'élevage du bétail, etc.*

*Ceci permet par ailleurs d'économiser les coûts énergétiques car le transport au long cours ainsi que la congélation, l'emballage, etc., ne sont pas nécessaires.*

- Introduire des obligations environnementales dans les contrats d'achat, de services et d'exécution de travaux.

*La politique de l'hôtel qui engage des services externes de quelque type que ce soit doit prendre en compte les critères environnementaux. Ceci implique de demander aux fournisseurs responsables de la mise en place du service ou des travaux, des obligations contractuelles basées sur le respect de l'environnement.*

*Ainsi, vous appliquez des bonnes pratiques environnementales et incitez les autres entreprises à se rendre compte qu'il est important de respecter ces critères si elles veulent travailler pour d'autres entreprises, ce qui finit par former une chaîne de diffusion de la conscience environnementale dans le monde de l'entreprise.*

- Demander aux fournisseurs les fiches de sécurité des produits.

*Ces fiches comprennent les normes de sécurité et d'interventions à mettre en place en cas d'urgence ainsi que des informations sur la dangerosité, la manipulation, le transport et le stockage corrects du produit.*

#### **4.1.4. Bonnes pratiques dans le département de la restauration**

- Ne pas laisser les chambres froides ouvertes plus longtemps que nécessaire.

*Chaque fois que vous ouvrez les portes des chambres froides, vous consommez de l'énergie ; par conséquent, les portes doivent être ouvertes uniquement le temps minimum nécessaire et pendant la période la plus courte possible. Il est donc recommandé de sortir les produits nécessaires en une fois et de les ranger correctement afin de les trouver rapidement.*

*Avant d'introduire des aliments dans la chambre froide en vue de les congeler, attendez qu'ils soient froids.*

*Il est recommandé de décongeler régulièrement le réfrigérateur car la couche de glace qui se forme sur ses parois diminue son efficacité. Cinq millimètres de glace sur les parois internes d'un réfrigérateur ou d'un congélateur augmentent la consommation d'énergie de 30 %. Si vous baissez d'un degré la température du réfrigérateur, 8 % d'énergie en moins seront nécessaires.*

- Couvrir les aliments pendant que vous cuisinez.

*L'énergie calorifique se dissipe chaque fois que vous ôtez le couvercle d'une casserole ou d'une poêle ou que vous ouvrez la porte du four, vous devez le faire le moins souvent possible. Lorsque la température de cuisson correcte est atteinte, baissez le feu. Il est également recommandé d'utiliser des casseroles ou des poêles aux dimensions adaptées au feu sur lequel vous les placez. Si vous disposez d'une cuisinière électrique, éteignez-la avant la fin de la cuisson, la chaleur résiduelle terminera de cuire l'aliment.*

*Nous vous rappelons qu'ouvrir la porte d'un four en marche entraîne une perte de 20 % de la chaleur accumulée.*

- Ne pas laisser les brûleurs allumés si vous ne les utilisez pas.

*Nous consommons parfois de l'énergie (gaz ou électricité) de façon inutile, par exemple lorsque l'on laisse une cuisinière allumée alors que l'on ne s'en sert plus.*

- Ne pas jeter l'huile usée dans l'évier. Versez-la dans un récipient spécifique.

*Tous les déchets produits dans un hôtel doivent être soumis au processus établi par la direction et être placés dans le conteneur adapté afin d'être correctement gérés.*

*Certains déchets particulièrement nocifs pour l'environnement doivent absolument être collectés et traités de façon adaptée, ce qui est le cas de l'huile usée. Les huiles versées dans les canalisations forment une couche à la surface qui empêche l'oxygénation et complique le traitement de l'eau dans les stations d'épuration.*

*Nous vous rappelons qu'un litre d'huile usée peut polluer 400 000 litres d'eau.*

- Préférer les contenants réutilisables.

*Chaque fois que possible, utilisez des contenants réutilisables ; en effet, les contenants non réutilisables sont très coûteux à fabriquer et ils entraînent des dépenses énergétiques et des déchets difficiles à traiter.*

- Ne pas décongeler les produits avec de l'eau ou de la chaleur.

*Décongelez les produits à température ambiante afin d'éviter une consommation inutile d'eau ou d'énergie.*

#### **4.1.5. Bonnes pratiques dans le département des étages**

- Pour les tâches de nettoyage, ne pas utiliser plus d'eau que nécessaire.

*Il s'agit ici de ne pas gaspiller une ressource rare, l'eau, dans le cadre des processus de nettoyage, qui en consomment généralement de grandes quantités. Il est également recommandé d'utiliser de l'eau froide pour le nettoyage chaque fois que possible.*

- Prévenir le service d'entretien si les installations ne fonctionnent pas correctement.

*Le dysfonctionnement de certains appareils peut entraîner des impacts négatifs sur l'environnement, une plus grande consommation d'eau, des déversements de produits polluants, une augmentation de la consommation électrique, etc. ; ceci peut être évité si le personnel informe immédiatement les responsables de tout incident afin de procéder à une réparation rapide.*

- Éviter les produits très agressifs et préférer les savons au pH neutre, biodégradables ou à faible teneur en phosphates. Éviter les aérosols.

*Les produits de nettoyage contiennent des composants susceptibles d'être très agressifs pour l'environnement et il faut donc les utiliser avec précaution, en évitant les composants ayant un impact très important sur l'environnement, soit les produits renfermant des sulfates, des phosphates ou de puissants agents blanchissants.*

*Il existe sur le marché des produits biodégradables qui respectent l'environnement ainsi que des diffuseurs manuels qui permettent de cesser d'utiliser les aérosols, difficiles à recycler.*

- Utiliser les doses correctes de produits de nettoyage.

*Une quantité de produit plus importante n'entraîne pas de meilleurs résultats et augmente la charge polluante de l'eau.*

- Respecter les programmes des lave-linge, les utiliser uniquement en fonction charge pleine et lavage à l'eau froide chaque fois que possible.

*Utiliser un lave-linge à moitié plein entraîne la consommation du double de l'énergie nécessaire. Utilisez l'eau chaude uniquement lorsque cela est nécessaire, comme mesure d'économie énergétique. Une température de 60 °C est suffisante pour laver le linge.*

*Le séchage du linge à l'air libre est également une mesure complémentaire d'économie (à pratiquer chaque fois que possible).*

- Ne pas jeter les restes de produits polluants dans les canalisations.

*Les déchets doivent être gérés correctement, vous devez les confier à la femme de ménage ou suivre les procédures établies pour une gestion correcte.*

- S'assurer que les chambres contiennent des documents liés à l'environnement destinés aux clients.

*Si l'hôtel dispose de documents informatifs destinés aux clients, le personnel des étages est chargé de vérifier que ces documents sont bien à la disposition de la clientèle à l'endroit prévu ; si ce n'est pas le cas, il doit réapprovisionner les chambres ou en informer la personne responsable.*

- Placer des poubelles aux endroits stratégiques, notamment sur les plages et le long des chemins appartenant à l'hôtel.

*En facilitant la tâche à vos hôtes, vous obtiendrez de meilleurs résultats.*

- Placer des conteneurs de tri des déchets dans les chambres et les cuisines.

*Pour mener à bien une politique de tri, il est indispensable de disposer de points de dépôt des déchets séparés.*

- Disposer d'un endroit propre et sûr pour stocker les déchets soigneusement séparés en attendant le passage de la commune.

*Il est presque aussi important de séparer les déchets que de les stocker dans un endroit sûr (mesure pratique et hygiénique).*

- Les déchets séparés par les clients doivent être jetés dans le sac correspondant du chariot.

*Si le personnel d'étage dispose de l'équipement adapté (chariots de nettoyage équipé de compartiments ou de sacs de tri), il doit suivre la procédure de recyclage des produits laissés dans la chambre par les clients.*

- Ranger les produits toxiques dans des endroits sûrs et suivre les fiches de sécurité indiquant leur utilisation correcte.

*Vous évitez ainsi les éventuels déversements susceptibles de polluer l'environnement ou d'intoxiquer le personnel ou encore les clients de l'hôtel.*

#### **4.1.6. Bonnes pratiques dans le département de l'entretien**

- Mesurer la consommation initiale d'électricité, d'eau, de gaz et de combustibles.

*Avant de commencer le programme, il est important de mesurer les valeurs initiales afin de prendre conscience de l'utilisation réelle des ressources et de savoir si la consommation est excessive. Ces valeurs permettent de déterminer l'efficacité de la politique de bonnes pratiques lancée.*

- Réviser périodiquement les installations et établir un calendrier d'entretien préventif.

*La révision périodique des installations n'a pas pour seule fonction la prévention des éventuels dysfonctionnements susceptibles de se produire sur les machines de l'hôtel. Un mauvais fonctionnement peut également avoir des impacts négatifs sur l'environnement : fuite de liquides toxiques, pertes d'eau, émissions de gaz polluants ou pollution sonore.*

*Dans le cas, par exemple, de la climatisation, il faut également être prudent et effectuer une révision périodique afin d'éviter les possibles maladies qui se transmettent par le système de climatisation.*

*Le meilleur moyen de mettre en place une révision systématique des installations de l'hôtel est d'établir un calendrier d'entretien ; ceci vous évitera d'oublier de réviser une installation ou de laisser passer trop de temps entre deux révisions. Ce calendrier doit garder la trace des incidents ayant eu lieu afin de résoudre le problème et, dans le cas d'une installation arrivée en fin de vie, d'être en mesure de prévoir son remplacement avant qu'un problème environnemental n'ait lieu.*

- Installer un éclairage à faible consommation.

*Il faut remplacer les ampoules incandescentes à forte consommation par des ampoules fluorescentes traditionnelles ou compactes en vue d'économiser de l'énergie. L'installation d'ampoules à faible consommation, plus chères à l'achat, peut être amortie sur une période d'une à deux années car elles impliquent une économie de 60 % par rapport à la consommation habituelle. Vous devrez décider de l'éclairage que vous souhaitez donner aux zones clients et aux zones de services et vous assurer que ce type d'éclairage convient aux nécessités de l'hôtel.*

*Une autre mesure économique consiste à installer des interrupteurs manipulables depuis plusieurs points des couloirs ou des escaliers afin de les allumer et de les éteindre à votre guise.*

- Installer des dispositifs entraînant des économies d'énergie ou d'eau.

*Voici des dispositifs permettant d'économiser l'énergie et les produits en général :*

- Capteurs et minuterie pour l'eau ou l'éclairage.
- Têtes de douche économiques.
- Doseurs de savon et de shampooing.
- Boutons d'arrêt d'écoulement de l'eau sur les WC ou système à deux débits ou utilisation de fluxmètres.
- Installation de robinets monos une sortie.
- Installation de diffuseurs dans les robinets.
- Installation de pommeaux de douches à forte pression et faible débit.
- Réducteurs de pression dans le réseau principal.
- Aérateurs et brise-jet pour les robinets.

*Ces dispositifs peuvent entraîner une économie de plus de 50 % sans nuire à la qualité du service.*

- Bien connaître les fiches techniques des produits pour éviter leur utilisation incorrecte.

*Les produits d'entretien des installations d'un hôtel (produits de jardinage, notamment les engrais et les insecticides, ou encore les produits d'entretien des machines, par exemple les*

huiles minérales) sont nombreux et potentiellement nocifs pour l'environnement. Vous devez les utiliser avec précaution et suivre les instructions indiquées par le fabricant.

- Installer un réseau de compteurs d'eau et d'électricité à tous les endroits possibles.

*Un bon contrôle des consommations d'eau et d'électricité est le meilleur moyen de réaliser des économies. L'installation de compteurs permet de connaître les zones de l'hôtel qui consomment le plus ; les données collectées permettront, de prendre les mesures de correction qui s'imposent en vue de réduire cette consommation.*

- S'assurer qu'il existe un réseau municipal d'épuration des eaux.

*Si c'est le cas, vous devez vérifier que les eaux résiduaires sont bien déversées dans l'usine et non dans la nature. Si la commune ne dispose pas de ce réseau, vous devez définir les meilleures options de traitement à votre portée et choisir, si cela vous est possible, des méthodes naturelles telles que les plantes et les bactéries.*

- Maintenir la climatisation à une température oscillant entre 22 et 24 °C en été et entre 18 et 21 °C en hiver, tout en tenant compte du degré d'humidité.

*L'équipement de climatisation et de réfrigération est l'un des principaux foyers de pollution atmosphérique dans un hôtel, sa consommation atteignant environ 20 % du total de l'énergie électrique consommée dans l'établissement. Réduire d'un degré la température ambiante permet d'économiser 6 % de l'énergie.*

*Il est recommandé de tenir compte des critères d'architecture bioclimatique lors de la conception de l'établissement hôtelier. Une orientation correcte ou un choix efficace des matériaux permettent de réaliser des économies et d'éviter les problèmes par la suite.*

*Dans le cas des hôtels existants, vous pouvez appliquer des mesures de réduction des impacts de la climatisation sur l'environnement, en commençant par le choix du système de climatisation, l'isolation thermique du bâtiment, l'installation de thermostats, etc. Dans tous les cas, le maintien de la température contribue de façon simple à réaliser des économies et à respecter l'environnement.*

- Ne pas mettre la climatisation à température très basse lors de la mise sous tension de l'appareil.

*La mise en marche graduelle de la climatisation permet de diminuer la consommation d'énergie.*

- Utiliser des systèmes automatiques pour allumer et éteindre les lampes, le système de climatisation et le chauffage.

*La quantité d'énergie gaspillée par ces fonctions est importante et l'automatisation peut contribuer à de fortes économies. L'utilisation de cartes intelligentes au lieu de clés pour les chambres ou la mise hors tension automatique du chauffage ou de la climatisation lors de l'ouverture des fenêtres peut entraîner d'importantes économies énergétiques. Un système automatique de mise sous tension et hors tension de l'éclairage ainsi que de contrôle de sortie d'eau des robinets, grâce à des détecteurs de présence, peut de même être installé dans les toilettes.*

- Effectuer une bonne isolation des éléments de l'établissement susceptibles de connaître des pertes énergétiques (portes, fenêtres ou conduites d'eau chaude).

*L'isolation est un élément très important dans les nouvelles constructions. Pour les bâtiments existants il conviendrait de mettre en place une isolation qui évite les pertes énergétiques en posant par exemple des doubles vitrages ou des doubles fenêtres.*

- Installer des sources d'énergie propre comme alternative aux sources de pollution traditionnelles.

*Chaque fois que possible, vous devez introduire des sources d'énergie moins polluantes en remplacement total ou partiel des énergies traditionnelles.*

- Planter de la végétation autochtone dans les zones de jardin, garantie d'une meilleure adaptation à la pluviométrie de la région.

*À titre d'exemple, les espèces végétales telles que le gazon ou les plantes originaires d'autres régions, notamment les plantes d'origine tropicale, ont besoin de grandes quantités d'eau pour survivre. Il est recommandé de choisir des plantes autochtones mieux adaptées au milieu et qui ne demandent pas autant d'eau pour se développer.*

*Par ailleurs, les espèces importées sont souvent très vulnérables aux maladies et demandent de plus grandes quantités d'engrais et d'insecticides (produits polluants) ; la plantation d'espèces typiques de la région permet de réduire la présence de produits polluants dans les plantes.*

- Automatiser le réseau d'irrigation et effectuer l'arrosage aux heures faiblement ensoleillées.

*Dans le cas des hôtels disposant de vastes espaces verts, l'arrosage manuel au tuyau implique un important gaspillage d'eau pour un résultat inégal. Il est recommandé d'installer un système d'arrosage automatique en goutte à goutte ou à aspersion ; ces systèmes, plus chers à l'achat, garantissent à long terme des économies financières et d'eau. Il est également recommandé d'arroser de nuit afin d'éviter les pertes d'eau par évaporation.*

- Utiliser les déchets organiques pour élaborer du compost pouvant servir d'engrais pour le jardin.

*Un hôtel produit de grandes quantités de déchets organiques qu'il est possible de transformer en compost pour la terre du jardin si vous disposez d'un espace correct de stockage.*

- Choisir les appareils électroménagers les plus efficaces au niveau de leur consommation d'eau et d'électricité ainsi que du point de vue de leur structure et de la conception écologique (substances toxiques).

*Nous vous présentons ci-dessous plusieurs exemples :*

- a) Lave-vaisselle : le lavage en lave-vaisselle est préférable au lavage manuel lorsque les quantités de vaisselle sont importantes, il permet d'économiser 45 litres d'eau par personne ou 25 si le robinet est fermé pendant le lavage à la main. L'équipement adapté dépend de la taille et de la catégorie de l'établissement. Selon l'étiquette écologique européenne, un lave-vaisselle efficace de 10 couverts ne doit pas consommer plus de 15,50 litres par cycle de lavage.*
- b) Cafetières : il est recommandé d'utiliser une cafetière équipée d'un système de recirculation de l'eau, appelé « érogation continue », ce qui permet d'économiser jusqu'à 100 ml d'eau par tasse.*
- c) Machines à glace : il est important de disposer d'un système de réfrigération efficace afin d'éviter les pertes d'eau.*
- d) Lave-linge : selon l'étiquette écologique de l'UE, un lave-linge efficace ne doit pas consommer plus de 15 litres d'eau par kg de linge en cycle normal spécial coton (60 °C). Lisez le manuel pour utiliser le lave-linge de la façon la plus efficace possible. Les systèmes économiques peuvent être de deux types :*
  - *Mécanique : par exemple les valves anti-retour, les systèmes de coupure d'eau en cas de fuite, les filtres à objets susceptibles d'obstruer les conduites.*
  - *Électronique : systèmes de prétrempage au lieu du prélavage (effet douche), capteurs de trouble de l'eau qui permettent d'obtenir de meilleurs résultats avec une moindre quantité d'eau, systèmes de détection du poids du linge introduit dans le lave-linge, ce qui permet d'adapter la quantité d'eau.*
- e) Climatisation et chauffage : mieux vaut choisir un système de climatisation qui utilise de l'air et non de l'eau. Choisissez le même type de système pour le chauffage. Pour utiliser*

*ces systèmes de façon plus efficace, vous devez disposer d'une bonne isolation et utiliser un verre spécial ou du double vitrage. Le nettoyage des filtres est important pour garantir un bon fonctionnement.*<sup>25</sup>

#### 4.1.7. Bonnes pratiques dans le département animation

- Organiser des activités ludiques qui améliorent la sensibilisation à l'environnement des clients, notamment des plus petits (tri des déchets, respect de l'environnement, etc.)

*Il s'agit d'un moyen simple d'augmenter la conscience environnementale de nos clients, de leur expliquer de manière agréable les interventions environnementales mises en place dans l'hôtel et de leur demander leur collaboration.*

- Proposer aux clients des activités liées au respect de l'environnement (promenades à vélo, à cheval, etc.).

*Les clients sont logés à l'hôtel mais leurs activités ont des répercussions qui vont bien au-delà de l'enceinte de celui-ci. Par conséquent, les activités qui leur sont proposées doivent être les plus respectueuses possibles de l'environnement naturel et culturel dans lequel ils se trouvent.*

- Éviter l'utilisation de matériaux potentiellement polluants dans le cadre des activités d'animation (peintures, plastiques, etc.).

*Contribuer au respect de l'environnement, c'est également utiliser des matériaux non polluants et démontrer aux clients le bien fondé de ce concept de façon didactique.*

- Utiliser des matériaux recyclés produits par l'activité de l'hôtel dans le cadre des activités d'animation (emballages, vêtements, papier, etc.).

*Certains produits issus de l'activité même de l'hôtel peuvent être utilisés dans le cadre d'activités d'animation. Il s'agit là d'une opportunité de montrer les possibilités de la réutilisation.*

#### 4.1.8. Bonnes pratiques destinées aux clients

- Éteindre la lumière quand celle-ci n'est pas nécessaire.

*De nombreux petits hôtels ne disposant pas de cartes de déconnexion automatique de l'éclairage des chambres et des autres espaces, il est recommandé de rappeler cette mesure aux clients.*

- Prendre une douche au lieu d'un bain implique des économies d'eau considérables.

*La quantité d'eau utilisée pour remplir une baignoire est très supérieure à celle consommée pour prendre une douche.*

- Proposer aux clients d'établir un calendrier de remplacement des serviettes de toilette et des draps afin de ne pas les changer chaque jour.

*La lavage quotidien des serviettes et des draps, sans conséquences à la maison, implique dans un hôtel des dépenses énergétiques importantes, la consommation de produits polluants et la production de déchets.*

- Prévenir le personnel de l'hôtel si les clients détectent une anomalie dans les installations (fuites, écoulements, etc.).

---

<sup>25</sup> Les données mentionnées sont extraites du « Guide de bonnes pratiques environnementales dans le secteur du logement touristique de la Hoya de Huesca », élaboré par la fondation écologique et du développement, Huella Digital, 2003.

*Les établissements hôteliers réalisent des révisions périodiques des installations ; cependant, il est possible que toutes les anomalies ne soient pas détectées, notamment dans les chambres occupées. Si les clients préviennent le personnel, le problème peut être résolu plus rapidement, ce qui évite les gênes et les éventuels impacts négatifs sur l'environnement.*

- Maintenir la température recommandée de la climatisation.

*Dans le cas des établissements hôteliers ne disposant pas d'un système de climatisation centralisé, il est conseillé de maintenir la température de confort recommandée.*

- Ne pas utiliser les toilettes pour éliminer des déchets. Utiliser les poubelles.

*L'endroit adapté pour jeter les déchets est la poubelle. Jeter des objets directement dans les égouts produit une pollution facilement évitable.*

- Fermer le robinet pour se brosser les dents ou se raser.

*Ce geste permet d'économiser jusqu'à 10 litres d'eau chaque fois que vous brossez les dents ou que vous vous rasez.*

- Éliminer les déchets de façon sélective.

*L'établissement hôtelier devant faciliter la collaboration des clients, il est recommandé de leur proposer des poubelles de différentes couleurs ou équipées de bacs séparés afin qu'ils puissent participer à la politique de manipulation des déchets de l'hôtel.*

## 4.2. AUTRES ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

### 4.2.1. Pollution atmosphérique

Les principaux foyers de pollution d'un hôtel sont :

- Les chaudières et l'équipement de combustion.
- Les systèmes de climatisation et de réfrigération.
- Les aérosols et les produits de nettoyage.

Dans le cas des chaudières et de l'équipement de combustion, il faut tenter de remplacer les combustibles fossiles par du gaz naturel, étudier la possibilité d'utiliser des systèmes de cogénération et d'isolation et enfin de mettre en place des contrôles périodiques des émissions, des plans de nettoyage et d'entretien, une régulation de la température de l'eau chaude, etc.

Concernant la climatisation et la réfrigération, il est recommandé d'utiliser des systèmes ne contenant pas de CFC ou de HCFC, qui détruisent la couche d'ozone, et d'appliquer les actions correspondantes de nettoyage et d'entretien.

Enfin, il faut remplacer les aérosols de nettoyage par des produits écologiques équipés de diffuseurs manuels.

Pour terminer, n'oubliez pas qu'il est recommandé d'utiliser des systèmes<sup>26</sup> utilisant des énergies alternatives non polluantes telles que l'énergie solaire, notamment dans les endroits fortement ensoleillés. Ceci s'applique tout particulièrement à la région méditerranéenne.

---

<sup>26</sup> Pour en savoir plus, consultez le manuel élaboré par le PNUE, Division Technologie, Industrie et Économie, 1998, « Contribution de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie à la protection de la couche d'ozone ».

#### 4.2.2. Pollution sonore

La gêne entraînée par les bruits non souhaités peut considérablement affecter le travail des employés ainsi que la qualité du séjour des clients de l'hôtel.

On considère que le niveau sonore ne doit pas être supérieur à 40 décibels le jour et 30 décibels la nuit.

Pour atteindre cet objectif, l'hôtel doit disposer de systèmes d'isolation, installer les machines bruyantes dans des endroits spécifiques, éloignés des autres zones de travail et insonorisés, mettre en place les activités les plus bruyantes aux heures susceptibles de causer le moins de gêne possible, installer des affiches demandant le silence, etc. Par ailleurs, l'établissement doit tenir compte des critères de construction durable dans le cadre de ses agrandissements ou rénovations.

#### 4.2.3. Eaux résiduaires

Il faut également savoir que les hôtels produisent d'importantes quantités d'eaux résiduaires qu'ils éliminent dans les éviers, les douches, les toilettes, les sols, les baignoires, les lave-vaisselle et les jardins.

Si ces eaux ne sont pas traitées correctement, ce qui est le cas actuellement dans de nombreuses zones, elles constituent un danger pour les êtres humains comme pour l'environnement et polluent les sources d'eau locales, les zones agricoles, les rivières et les mers, entraînant une risque plus élevé de propagation des maladies.

Une gestion correcte des eaux résiduaires ne signifie pas seulement une moindre consommation de ce bien rare, elle implique également une protection<sup>27</sup> de l'habitat qui nous entoure.

L'**Institut Accor Thalassa** d'Essaouira, au Maroc, a installé son propre système de traitement des eaux résiduaires.

En collaboration avec les autorités locales, l'hôtel grec **Greotel** a installé une usine de traitement des eaux résiduaires afin d'épurer l'eau de l'hôtel et des collectivités locales.

#### 4.2.4. Paysage et biodiversité

La Stratégie méditerranéenne pour le développement durable insiste, au sein du concept de tourisme durable, sur l'importance de la protection de la biodiversité et la conservation des paysages naturels, des éléments qui ne sont guère pris en compte dans le cadre des économies nationales.

La protection de l'environnement n'est pas qu'un simple impératif moral pour l'ensemble des êtres humains ; en effet, elle contribue également à promouvoir l'image de l'entreprise et à garantir la qualité de la destination touristique.

Cet intérêt du secteur hôtelier peut se traduire par des actions concrètes, par exemple la coopération face à une espèce en danger, mais également par la promotion d'activités liées à la responsabilité envers l'environnement auprès des résidents de l'hôtel.

Il est également important d'indiquer aux résidents de l'hôtel les parcs naturels qu'ils peuvent visiter dans la région ou de les informer sur les espèces protégées.

---

<sup>27</sup> Exemple extrait du Center for Environmental Leadership in Business, Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, « *Guide pratique des bonnes pratiques : gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur du logement* »

<sup>28</sup> Le **Sol Elite Falcó Club-Hôtel**, situé sur l'île de Minorque, en **Espagne**, dispose de la norme ISO 14000 depuis 1998, certifiée par l'AENOR (une initiative promue par la direction de l'hôtel). L'une des mesures appliquées par l'hôtel a consisté à réadapter le paysage en remplaçant des espèces végétales de ses espaces verts par des espèces autochtones.

La réaction à ces bonnes pratiques environnementales a été positive à tous les niveaux : population locale employés, touristes et promoteurs touristiques.

#### 4.2.5. Conservation de la culture locale

L'un des principes de la déclaration de Berlin (document issu de la conférence internationale des ministres de l'environnement sur la biodiversité et le tourisme, Berlin, mars 1997) établit une relation directe entre la conservation et le respect de la culture locale, ses produits et la population de la région. Cette déclaration stipule que « *le tourisme doit se développer de façon à ce que les collectivités locales en tirent bénéfice, en renforçant l'économie locale et en employant des personnes de la région ; il doit se développer aux endroits écologiquement durables, en utilisant des matériaux locaux, des produits agricoles locaux et des moyens traditionnels* ». <sup>29</sup>

La Stratégie méditerranéenne pour le développement durable ajoute à cela des critères culturels et place parmi ses objectifs la réduction de la disparité sociale ; dans le secteur du tourisme, ceci se traduit par un développement capable de promouvoir la cohésion sociale et les valeurs culturelles.

Le tourisme doit être considéré comme un atout et non comme une menace par les populations locales et une relation synergique entre les deux est donc nécessaire. Le tourisme doit intégrer les populations locales tout en respectant la culture traditionnelle. <sup>30</sup>

#### 4.2.6. Pollution olfactive

Il est évidemment important de contrôler les odeurs et les vapeurs produites par les hôtels, très gênantes pour la clientèle (cette pollution est due aux déchets, à la cuisine et autres sources). Il est de ce fait indispensable de respecter les limites établies par la législation nationale et de disposer des filtres ainsi que des extracteurs adaptés ; ils feront l'objet d'une révision périodique afin d'être utilisés de façon optimale.

---

<sup>28</sup> Exemple extrait de [http://eco-tip.org/T100\\_e/t100\\_e.htm](http://eco-tip.org/T100_e/t100_e.htm)

<sup>29</sup> Déclaration de Berlin, Conférence internationale des ministres de l'environnement sur la biodiversité et le tourisme, Berlin, 6-8 mars 1997.

<sup>30</sup> Sur ce thème, citons le projet DAEDALUS, parrainé par EUMEDIS et lancé en 2002. Ce projet a permis d'établir un réseau d'informations sur le tourisme et la culture dans la région Méditerranée en associant les sites nationaux et régionaux. Le réseau Daedalus permet à n'importe quel type d'entreprise du secteur touristique méditerranéen de proposer et de recevoir des services, en mettant l'accent sur la participation des petites et moyennes entreprises. Les touristes peuvent également accéder au réseau pour obtenir des informations. En définitive, Daedalus est un site interactif qui propose de vastes informations touristiques, et surtout culturelles, sur les pays participants. (Chypre, Égypte, France, Grèce, Israël, Italie, Jordanie, Tunisie et Turquie) ; pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse suivante : <http://www.eumedis.net/en/project/9>

## 5. INDICATEURS

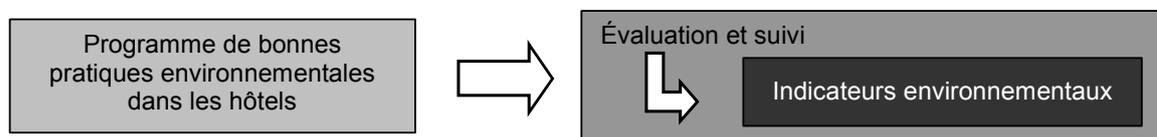
Afin d'effectuer une évaluation et un suivi après l'introduction du programme et d'étudier les résultats effectifs obtenus, il est proposé de travailler avec des indicateurs environnementaux, indépendamment des obligations légales établies pour chaque cas.

Les indicateurs vous permettent d'obtenir des données périodiques, claires et quantifiables sur le comportement environnemental de votre établissement et sont utilisés comme outils d'évaluation des impacts réels de l'application des bonnes pratiques sélectionnées, sur la base de l'évolution de leurs résultats.

Ils peuvent également être des instruments permettant de définir des objectifs environnementaux ; leurs résultats peuvent stimuler les employés et les clients de l'hôtel car ils montrent les résultats réels de leur engagement dans la protection de l'environnement.

Les indicateurs sélectionnés doivent être dotés de certaines caractéristiques de type facilité d'obtention, clarté et possibilité d'obtenir des données périodiques et comparables. Il s'agit d'obtenir des données réellement utiles dans le cadre de l'atteinte des objectifs environnementaux fixés.

Il existe deux types d'indicateurs : d'une part, les indicateurs liés aux actions de formation et aux éléments de communication et d'autre part, les indicateurs liés à l'introduction de bonnes pratiques environnementales dans l'hôtel et leurs résultats quantitatifs réels. Les indicateurs peuvent également être absolus (ex. : consommation totale d'eau) ou relatifs (ex. : consommation d'eau par chambre).



Les indicateurs dont nous vous proposons l'utilisation dans le présent programme sont les suivants :

1. Indicateurs liés aux actions de formation et aux éléments de communication. Ces indicateurs permettent de connaître l'évolution de l'application ainsi que les effets du programme sur les employés et les clients :
  - Actions de formation à l'environnement mises en place (nombre).
  - Personnes formées à l'occasion du programme (nombre).
  - Employés formés par rapport à l'ensemble du personnel (pourcentage).
  - Apports et suggestions de la part des employés dans le cadre du programme (nombre).
  - Recherches sur les aspects environnementaux liés au programme réalisées par les clients de l'établissement (nombre).
  - Résultats des questionnaires.
2. Indicateurs quantitatifs d'analyse de l'introduction du programme. Ces indicateurs, via la collecte périodique de données, permettent d'obtenir des informations et des résultats réels concernant les effets de l'application du programme sur les impacts de l'activité de l'établissement sur l'environnement :

### **Consommation d'eau :**

La consommation d'eau représente l'un des principaux impacts des établissements hôteliers sur l'environnement et il est par conséquent très important de contrôler les effets de l'application des bonnes pratiques sélectionnées sur ce type de consommation. Il faut collecter les données de consommation, (celles-ci seront aussi précises que possible) afin de mettre en place une étude de l'évolution et des effets des bonnes pratiques environnementales dans le domaine des économies d'eau. Ainsi, il sera possible de détecter et d'analyser les variations éventuelles et leurs causes. Il est également intéressant de disposer d'un indicateur spécifiant les économies financières possibles si l'entreprise parvient à réduire sa consommation d'eau.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

- Consommation totale d'eau (en m<sup>3</sup>).
- Consommation d'eau par département (en m<sup>3</sup>).
- Consommation d'eau par nuitée (en m<sup>3</sup>).
- Pourcentage d'eau réutilisée (en %).
- Économies sur la facture d'eau (exprimées dans la devise locale).

### **Production de déchets :**

La production de déchets est inhérente à l'activité de tout établissement hôtelier (production d'eaux résiduaires comprise) ; il faut garder à l'esprit que le principal objectif est ici de réduire cette production ; le choix des déchets qui seront réutilisés, le recyclage ou l'élimination sont les principaux défis auxquels s'attaquent les bonnes pratiques environnementales.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

- Quantité totale de déchets (en kg).
- Quantité de déchets par nuitée ou par service (en kg).
- Quantité et typologie des déchets par département (en kg).
- Quantité et typologie des déchets par chambre (en kg).
- Quantité de déchets en fonction du type de déchet (en kg).
- Taux de recyclage : quantité de déchets recyclés/quantité totale de déchets (pourcentage).
- Coût de retrait des déchets (absolu, exprimé dans la devise locale).

### **Consommation d'énergie :**

La réduction de la consommation énergétique est un des objectifs des bonnes pratiques environnementales dans le secteur hôtelier. Les indicateurs concernés sont fortement liés non seulement aux bonnes pratiques des employés et des clients mais également aux changements et aux améliorations qui s'appliqueront aux dispositifs et aux systèmes d'éclairage, de climatisation et autres appareils demandant une alimentation énergétique pour fonctionner.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

- Consommation totale d'énergie utilisée dans le cadre des activités de l'hôtel (en kWh).

- Consommation relative en fonction de variables précises (ko/service, nuitée, saison).
- Consommation énergétique par département (ko/département).
- Quota par source énergétique (pourcentage).
- Quota par source d'énergie renouvelable (pourcentage).
- Économies sur les factures d'énergie (en euros).

### **Pollution atmosphérique**

Les émissions dans l'atmosphère, même si elles sont peu importantes dans le cas des établissements hôteliers, impliquent un contrôle des résultats de l'application des bonnes pratiques environnementales et des améliorations des installations.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

- Quantité totale des émissions dans l'atmosphère (absolue en m<sup>3</sup>).
- Détail des émissions dans l'atmosphère, essentiellement l'oxyde d'azote (NO<sub>x</sub>), le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) et le monoxyde de carbone (CO) (en pourcentage ou ppm).
- Utilisation de produits contenant du CFC ou du HCFC (kg/an).

### **Pollution sonore :**

Le bruit, qu'il provienne de l'intérieur ou de l'extérieur, est également mesurable ; dans un établissement hôtelier, il a une influence considérable sur le confort des employés et des clients.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

- Niveaux sonores dans différentes zones de l'hôtel (décibels).
- Espaces insonorisés sur la totalité de la superficie de l'hôtel (pourcentage).

### **Eaux résiduaires :**

- Quantité totale des eaux résiduaires (en litre).
- Quantité d'eaux résiduaires réutilisée (en litre).
- Quantité d'eaux résiduaires épurée (en litre).
- Composition physico-chimique des eaux résiduaires.
- Composition biologique des eaux résiduaires.
- Coûts d'épuration des eaux résiduaires (exprimés dans la devise locale par m<sup>3</sup>).

- Charge polluante traitée (par exemple, conformément à la directive 91/271/CEE, en fonction du % de population équivalent bénéficiant du traitement d'épuration des eaux résiduaires).<sup>31</sup>

**Plaintes et législation :**

Enfin, il est également possible d'utiliser des indicateurs basés sur la réglementation en vigueur ou sur les réclamations et suggestions des clients de l'hôtel.

Les indicateurs proposés sont les suivants :

- Suggestions relatives à l'aspect environnemental (nombre).
- Réclamations relatives à la pollution sonore (nombre).
- Réclamations relatives aux mauvaises odeurs (nombre).
- Sanctions environnementales imposées (nombre).

---

<sup>31</sup> Indice extrait du rapport établi par le Ministère de l'environnement espagnol, [www.mma.es/info\\_amb/indicadores/pdf/AGUTratamientoEausResiduales.pdf](http://www.mma.es/info_amb/indicadores/pdf/AGUTratamientoEausResiduales.pdf)

## 6. BIBLIOGRAPHIE

### Publications

1. Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, Délégation Aquitaine, (Ademe), région Aquitaine, *Mon hôtel & l'environnement*, imprimerie BM à Canéjan (33).  
<http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?id=11433&m=3cid=96>  
  
Blasco Lázaro, María, *Qué se entienda por turismo sostenible*, premières journées du tourisme durable, Aragon (2005)
2. Chambre officielle de Commerce et d'Industrie de Madrid, *Guía Práctica para la Gestión Medioambiental en Hoteles*. <http://www.camaramadrid.es/asp/pub/pub.asp?p=2&id=50>
3. *Conférence internationale des ministres de l'Environnement sur la biodiversité et le tourisme, Berlin, mars 1997.*
4. « *Stratégie méditerranéenne pour le développement durable* », adoptée par les États méditerranéens à l'occasion de la 14<sup>e</sup> réunion des pays de la Convention de Barcelone, organisée à Portovoz, Slovénie en novembre 2005, imprimé par Kontorousis Bros, Athènes (2006).  
Commission européenne, Eurostat, *Tourisme : Europe, pays de l'Europe centrale, pays méditerranéens*, Luxembourg, Eur-Op, 2003 - 50 p.  
Catalogue Eur-Op n° KS-46-02-888-EN-C EN version en ligne, 54 pages, Luxembourg, (2002).  
<http://ec.europa.eu/entreprise/library/lib-tourism/index.htm>,
5. Eurostat, *Les tendances du tourisme dans les pays méditerranéens*, Luxembourg : Eur-Op, 2000 - 59 p., catalogue Eur-Op n° KS-28-00-591-EN-C-EN EN  
<http://ec.europa.eu/entreprise/library/lib-tourism/index.htm> version en ligne, 29 pages.
6. Eurostat, *Tourisme et environnement, Statistiques en bref, Industrie, Commerce et services*, thème 4 - exemplaire 40 - (2002).  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?\\_pageid=1073,46587259&\\_dad=portal&\\_schema=P ORTAL&p\\_product\\_code=KS-NP-02-040](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1073,46587259&_dad=portal&_schema=P ORTAL&p_product_code=KS-NP-02-040)
7. Fondation écologie et développement, *Guía de Buenas Prácticas Ambientales para Alojamientos Turísticos de la Hoya de Huesca*, Huella Digital, S.L., 126 pages, (2003).  
<http://www.ecodes.org/pages/documentos/>
8. Programme des Nations unies pour l'environnement. Division technologie, industrie et économie. Programmes Action ozone et tourisme (PNUE), fonds multilatéral pour l'application du protocole de Montréal, *Contribution de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie à la protection de la couche d'ozone*. 60 pages, première édition (1998).
9. Programme des Nations unies pour l'environnement (PNUE), conseil d'administration, *Rapport d'antécédents dans le cadre des recherches ministérielles sur l'énergie et l'environnement en vue du développement et de la gestion des produits chimiques et du tourisme et de l'environnement*, supports de discussion présentés par le directeur exécutif à l'occasion de la neuvième période de sessions extraordinaires du conseil d'administration, forum ministériel environnemental mondial, Dubaï, 7-9 février 2006, thème 5 c) du programme provisoire. 17 pages, distribué le 27 octobre 2005.

10. Plan d'action pour la Méditerranée, *Onzième réunion des parties contractantes de la Convention de Barcelone, Malte, 27-30 octobre 1999.*
11. Recep Tayyip Erdoğan, *Le tourisme en Turquie à l'horizon 2010 et deuxième période d'action.* Déclaration du premier ministre turc à l'occasion d'une conférence de presse organisée à Istanbul en 2004.
12. Center for Environmental Leadership in Business, initiative des voyageurs pour le développement du tourisme durable, *Guide pratique de bonnes pratiques : gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur du logement*, imprimé avec l'aide de Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH, 28 pages.
13. Programme des Nations unies pour l'environnement (PNUE), Organisation mondiale du tourisme (OMT), « *Pour un tourisme plus durable : guide destiné aux décideurs.* 210 pages, (2005). ISBN PNUE : 9280725076 ; référence : DTI0592PA,  
<http://www.earthprint.com/show.htm?url=http://www.earthprint.com/cgi-bin/ncommerce3/ProductDisplay?prfnbr=592519&prmenbr=27973&cgfrnbr=>
14. Université « Entreprise environnementale », Université de Huelva, *Guía de Buenas Prácticas Ambientales Sector Turismo*, édité par la fondation pour la biodiversité, 167 pages, (2003).
15. Organisation mondiale du tourisme, *Séminaire sur la durabilité du tourisme et Agenda 21 local dans les destinations touristiques, atelier sur les indicateurs de durabilité dans les destinations touristiques, rapport final*, Djeddah, Arabie Saoudite, février 2006. Version en ligne  
<http://www.world-tourism.org/sustainable/conf/jeddah.htm>

#### **Sites Internet consultés**

1. [http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm)  
(informations sur les EMAS sur le site de l'Union européenne)
2. <http://www.conama.es/vconama/sd/aenor.htm>,  
V<sup>e</sup> congrès national de l'environnement, AENOR, gestion de l'environnement dans le secteur touristique, Madrid, (2000)
3. [http://mediambient.gencat.net/cat/el\\_departament/actuacions\\_i\\_serveis/legislacio](http://mediambient.gencat.net/cat/el_departament/actuacions_i_serveis/legislacio),  
Législation environnementale espagnole et catalane.
4. [http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo\\_y\\_ma/proyecto\\_visit.htm](http://www.fundacionglobalnature.org/proyectos/tuismo_y_ma/proyecto_visit.htm),  
projet LIFE VISIT.
5. <http://www.ecoestrategia.com/articulos/hemeroteca/hemeroteca.html>,  
forum économique et environnemental.
6. <http://www.legambiente.it>.  
Informations sur l'étiquette écologique Legambiente Turismo.
7. <http://www.ictes.es>,  
Institut pour la qualité touristique espagnole et informations sur l'étiquette écologique Q Verde.
8. <http://www.greenglobe.org/>  
informations sur l'étiquette écologique Greenglobe.
9. <http://www.ih-ra.com/programmes/index.php#bestPractices>,  
Association internationale des hôtels et des restaurants (IHRA pour la création d'un programme de bonnes pratiques ) ; depuis 2005, propose sur Internet une base de données à la disposition des chefs d'entreprise.
10. Outil destiné à aider les hôtels dans le cadre du développement de leurs politiques environnementales.

11. <http://habitat.aq.upm.es/dubai/>,  
Programme de leadership local et bonnes pratiques. Concours international organisé par la commune de Dubaï.
12. [http://www.aiest.org/org/idt/idt\\_aiest.nsf/](http://www.aiest.org/org/idt/idt_aiest.nsf/),  
Association internationale des experts scientifiques du tourisme.
13. <http://www.world-tourism.org/>,  
Organisation mondiale du tourisme (OMT).
14. <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage>,  
Organisation internationale de normalisation
15. <http://www.green-key.org/index.htm>,  
Étiquette écologique Clef verte pour le secteur du tourisme.
16. <http://eco-tip.org/default.htm>  
Tourism and Environment in Europe, Out of Practice, Back to Practice, page runned by ECOTRANS.
17. <http://www.eumedis.net/en/project/9>,  
Site d'EUMEDIS sur le projet Daedalus, (Delivery of Mediterranean Destination Links in Unified Environment).

ÉE

PRE



**Centre d'activités régionales  
pour la production propre (CAR/PP)**

Paris, 184, 3<sup>a</sup> planta - 08036 Barcelona (Espagne)

Tél. : + 34 93 415 11 12 - Fax : + 34 93 237 02 86

Courriel : [cleanpro@cprac.org](mailto:cleanpro@cprac.org)

<http://www.cprac.org>