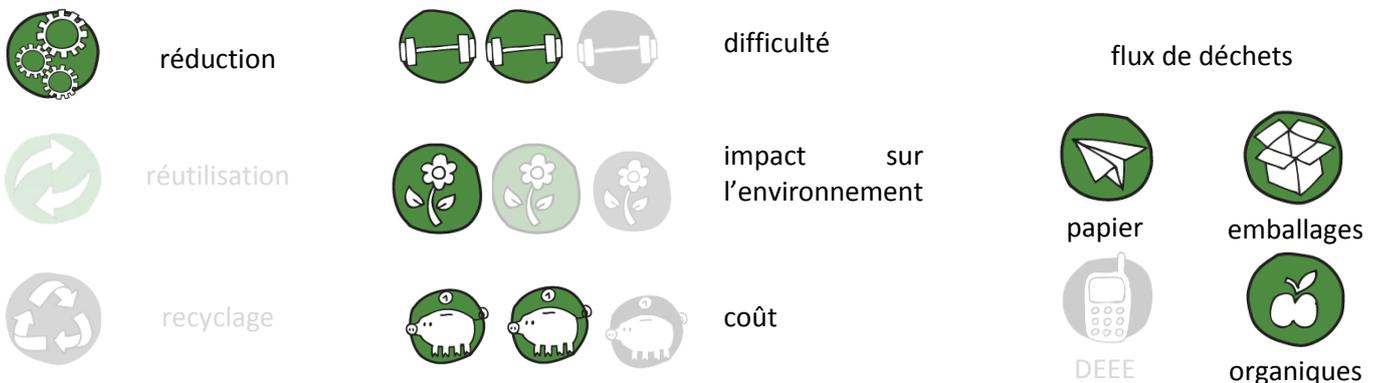


## Éco-tourisme

Selon la Commission européenne, le tourisme est une des activités économiques au plus grand potentiel au sein de l'Union européenne. Compte tenu de son importance, le tourisme doit devenir une activité durable sur tous les plans. La gestion de la qualité environnementale dans un hôtel doit faire partie intégrante de sa qualité générale. Une bonne gestion de l'environnement est un élément d'innovation et d'anticipation stratégique, qui améliore la compétitivité et la réputation de l'entreprise. Bref, une gestion hôtelière durable est une opportunité. Dans un contexte où les économies émergentes proposent des destinations de vacances et d'affaires à des prix compétitifs, la qualité environnementale peut faire la différence. De même, les clients sont de plus en plus sensibles aux questions de durabilité. Les hôtels disposant d'une politique respectueuse de l'environnement possèdent une meilleure réputation parmi les clients, les organisations et les entreprises, sans parler des économies découlant des nouvelles initiatives écologiques. Cette boîte à outils vous donne quelques conseils afin de prévenir l'utilisation d'articles à usage unique ainsi que les déchets de papier et d'aliments dans le secteur touristique.

### Informations générales



### Objectifs

- Minimiser la quantité totale d'articles à usage unique jetés pendant le séjour des clients.
- Sensibiliser les clients à la prévention des déchets en général.
- Créer une culture de la durabilité dans l'hôtel et parmi les clients.
- Encourager les clients à prendre part à l'initiative en utilisant des applications sans papier et en commandant de manière intelligente au buffet de l'hôtel.

### Implications

- Adopter des habitudes durables.
- Permettre aux clients de choisir entre **différentes portions** (petites, moyennes, grandes).
- Mettre à disposition **des verres réutilisables ainsi que des distributeurs de savon et de shampoing rechargeables.**

- Proposer un plat composé de restes au menu de votre hôtel.
- **informer les clients** des nouvelles mesures mises en place, à l'aide d'affiches, de dépliants ou de sets de table.

## De quoi avez-vous besoin?

- Un ou plusieurs **hôtels** souhaitant participer.
- **Matériel d'information et de communication** : procurez-vous du matériel d'information SERD afin d'informer le personnel et les clients de l'hôtel au sujet des [déchets de papier, d'emballages et d'aliments](#) ainsi que des mesures de prévention des déchets.
- Procurez-vous l'affiche publicitaire afin de faire connaître votre action.
- Préparez du matériel spécifique afin de faire connaître votre action et d'informer vos clients des mesures prises.
- **Matériel** : verres réutilisables, distributeurs rechargeables, etc. Cf. rubrique « matériel » ci-dessous.

## Matériel nécessaire pour cette action

### *Verres réutilisables dans les chambres*

- Qu'est-ce que c'est ? Disposez des verres réutilisables dans les chambres plutôt que des gobelets en plastique à usage unique. Cette mesure simple réduira les déchets dans les chambres.
- Comment faire ? Disposez des verres réutilisables dans toutes les chambres.
- Comment évaluer ? Sur base de la quantité de gobelets en plastique à usage unique non utilisée pendant la semaine.



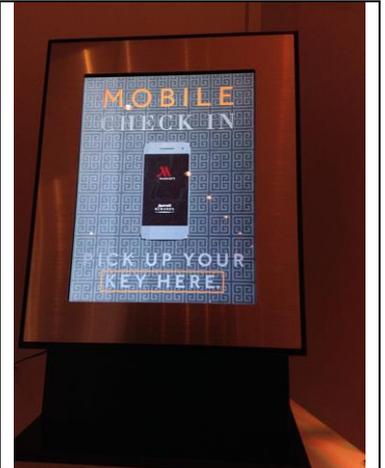
### *Distributeurs de savon et de shampoing rechargeables dans les salles de bain*

- Qu'est-ce que c'est ? Installez des distributeurs de savon et de shampoing dans les salles de bain plutôt que d'utiliser des flacons à usage unique. Cette mesure simple préviendra les déchets d'emballages dans les chambres.
- Comment faire ? Installez des distributeurs de savon et de shampoing dans toutes les salles de bain.
- Comment évaluer ? Sur base de la quantité de petits flacons de savon et de shampoing non utilisée pendant la semaine.



## Application d'enregistrement à l'aide d'appareils mobiles

- Qu'est-ce que c'est ? Généralement, les clients remplissent de nombreux documents lors de l'enregistrement à la réception de l'hôtel. Cette mesure simple préviendra les déchets de papier lors de l'enregistrement.
- Comment faire ? Faites en sorte que les clients puissent s'enregistrer à l'aide de cette application depuis leur appareil portable.
- Comment évaluer ? Sur base de la quantité de déchets de papier évitée par le client lors de l'enregistrement.



## Panneaux d'information touristique munis de codes QR

- Qu'est-ce que c'est ? En général, les hôtels et les auberges de jeunesse proposent des dépliants et des brochures touristiques aux clients. Cette mesure préviendra les déchets de papier grâce à l'utilisation de codes QR permettant d'obtenir des informations touristiques.
- Comment faire ? À proximité de la réception et dans les chambres, installez des panneaux munis de codes QR permettant d'accéder à des sites touristiques en ligne.
- Comment évaluer ? Nombre de requêtes.



## Accords avec des organisations à vocation sociale

- Qu'est-ce que c'est ? Accords avec des organisations locales à vocation sociale afin de donner tous les aliments auxquels les clients n'ont pas touchés mais qui peuvent encore être consommés.
- Comment faire ?
  - Rechercher des organisations locales à vocation sociale qui ont besoin d'aliments.
  - Prendre des accords avec elles afin de donner tous les produits jetés encore propres à la consommation.

Comment évaluer ? Nombre d'accords passés. Quantité de produits fournis.



## Outils de communication

### Tableau montrant les meilleures pratiques mises en œuvre en matière de prévention des déchets

- Qu'est-ce que c'est ? Ce tableau présente une check-list de tous les engagements pris en matière de prévention des déchets. Votre personnel sera ainsi encouragé à continuer sur la bonne voie.
- Comment faire ?
  - Listez tous les engagements pris.
  - Affichez-les sur ce tableau.
  - Placez ce tableau à un endroit stratégique.
- Comment évaluer ? Nombre d'objectifs atteints. Évolution des résultats atteints au fil du temps.



### Autocollant marqué d'un signe distinctif

- Qu'est-ce que c'est ? Un autocollant afin d'informer les clients que votre établissement applique les meilleures pratiques en matière de prévention des déchets.
- Comment faire ? Placez cet autocollant à un endroit stratégique.
- Comment évaluer ? Nombre d'établissements participants.

## Préparation de l'action

Au moins un mois avant le démarrage de cette action, assurez-vous que les mesures suivantes sont prises :

- Organisez un audit de la manière dont ces trois flux principaux peuvent être comptés : 1/ quantité de déchets jetés dans les chambres d'hôtel, 2/ quantité de papier jeté à la réception lors de l'enregistrement, 3/ quantité d'aliments jetés dans les salles à manger.
- Trouvez un endroit stratégique où : 1/ installer un panneau muni de codes QR, 2/ installer un panneau présentant vos engagements et les objectifs atteints.

## Mise en œuvre de l'action = jour de l'action

- Affichez le matériel d'information à un endroit visible.
- Informez votre personnel des engagements que vous êtes sur le point de réaliser.
- Demandez à votre personnel d'informer les clients au sujet des engagements pris.
- Informez vos clients et fournisseurs de l'audit de l'enregistrement et des déchets que vous êtes sur le point de réaliser.

## Évaluation et retour d'informations

Afin d'évaluer les résultats de ces actions, procédez comme suit :

1. Comptez la quantité de papier jeté (en kg) lors de chaque enregistrement au cours d'un mois. Divisez le total par le nombre d'enregistrements réalisés. Vous obtiendrez ainsi la moyenne de papier jeté par enregistrement.

2. Dès que l'enregistrement sans papier est disponible, comptez le nombre d'enregistrements effectués de cette manière.
3. Multipliez la quantité moyenne de papier (en kg) par le nombre d'enregistrements sans papier effectué.
4. Vous obtenez la quantité d'enregistrements sans papier réalisés au cours d'un mois et la quantité totale de papier (en kg) non utilisé.
5. Affichez ce résultat sur votre tableau des meilleures pratiques.

Utilisez la même méthode pour évaluer les résultats de l'action portant sur les codes QR.

Les verres/bouteilles réutilisables et les distributeurs de savon rechargeables sont destinés à prévenir les déchets d'emballages.

Afin d'évaluer les résultats de ces actions, procédez comme suit :

1. Comptez le nombre de flacons de savon et de shampoing (uniquement ceux fournis par le personnel de votre hôtel) jetés au cours d'un mois. Convertissez le résultat en litres afin de pouvoir le comparer à la quantité de savon et de shampoing mise à disposition dans les distributeurs rechargeables.
2. Dès que les distributeurs rechargeables sont prêts à être utilisés dans vos chambres d'hôtel, comptez la quantité de savon et de shampoing fournie (en litres) au cours d'un mois.
3. Comparez le nombre de litres fournis à l'aide des distributeurs rechargeables et des flacons à usage unique utilisés précédemment.
4. Convertissez le résultat en nombre total de flacons à usage unique non utilisés.
5. Affichez ce résultat sur votre tableau des meilleures pratiques.

Utilisez la même méthode pour évaluer les résultats de l'action portant sur les verres et bouteilles réutilisables.

Dans tous les cas, rapportez les résultats (quantitatifs et qualitatifs) à votre coordinateur SERD.

## Informations complémentaires

- Matériel d'information sur les hôtels durables :
  - « Manual de Bones pràctiques ambientals als hotels » (CAT) 2006 : guide des meilleures pratiques environnementales dans les hôtels.  
[http://www20.gencat.cat/docs/dmah/Home/EI%20Departament/Publicacions/Col\\_leccions/Manuals%20Ecogestio/docs/hotels.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/dmah/Home/EI%20Departament/Publicacions/Col_leccions/Manuals%20Ecogestio/docs/hotels.pdf)
  - « Best Environmental Practices for the Hotel Industry » (CH) 2008 :  
<http://www.sba-int.ch/spec/sba/download/BGH/SBABGEHOTELLERIEENG2008.pdf>
- Exemples d'actions
  - « Green Suits. Hotel Solutions »  
Cette entreprise propose des distributeurs de savon rechargeables aux hôtels.  
<http://www.greensuits.com/Environmentally-Friendly-Hotel-Programs/EcoSense-Dispenser-Program>
  - « Shangri-La Hotel, Suzhou Launches Paperless Check-in and Check-out System »  
<http://www.shangri-la.com/suzhou/shangrila/press-room/press-releases/shangri-la-hotel-suzhou-launches-paperless-check-in-and-check-out-system/>
- Semaine européenne de la réduction des déchets : [www.ewwr.eu](http://www.ewwr.eu) [contact@ewwr.eu](mailto:contact@ewwr.eu) ►