



Brussels Hotels Association



Gestion des déchets :

Guide pratique pour le secteur hôtelier



Brussels Hotels Association



Avec le soutien de:



Table des matières

1.Introduction.....	3
2.Pourquoi agir ?.....	3
2.1 Impact environnemental.....	3
2.2 Impact économique.....	4
2.3 Obligation légale.....	5
2.4 Image verte de l'établissement.....	5
2.5 Porte d'entrée vers un management environnemental.....	5
3.Méthodologie.....	6
3.1 Diagnostic.....	6
3.2 Plan d'action.....	14
4.Prévention	14
4.1 Emballages.....	14
4.2 Déchets organiques.....	15
4.3 Vaisselle.....	15
4.4 Papier.....	16
5.Réutilisation ou réemploi.....	16
6.Mise en place du tri.....	17
6.1 Flux non classiques.....	17
6.2 Matériel de tri pour flux classiques.....	17
6.3 Matériel de sensibilisation.....	17
7.Sensibilisation.....	19
7.1 Sensibiliser tous les publics.....	19
7.2 En pratique.....	20
8.Pour plus d'informations.....	22
9.Références.....	22
10.Remerciements.....	23

1. Introduction

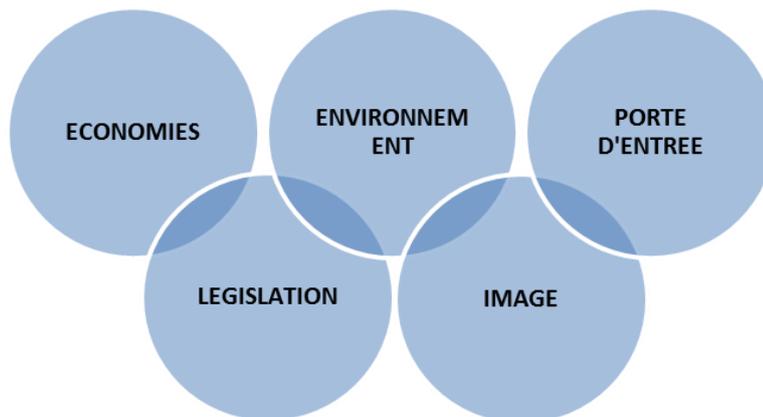
Ce guide de gestion et de prévention des déchets à l'usage du secteur hôtelier se veut un outil pratique, distribué gratuitement à l'ensemble des membres de la Brussels Hotels Association (BHA). Il s'inscrit en conclusion du projet « Let's all recycle with Brussels hotels » initié par la BHA, dans le cadre du Brussels Waste Network. Ce programme vise depuis 2010 à travailler avec les entreprises pour une meilleure prévention et gestion des déchets en Région de Bruxelles-Capitale. Le projet porté par la BHA a permis d'accompagner une petite dizaine d'hôtels de la Région pour améliorer la gestion et la prévention de leurs déchets.

Le travail effectué avec les hôtels en amont du guide permet à celui-ci d'être en parfaite adéquation avec la réalité du secteur hôtelier et d'apporter des exemples pratiques concrets observés sur le terrain. Cependant, ce guide ne comporte pas tous les éléments pour la mise en place d'un management environnemental global. Il n'en esquisse que brièvement les règles élémentaires. Pour plus d'information sur la démarche, différentes ressources sont disponibles à la fin de ce document.

La Brussels Hotels Association (BHA) reste par ailleurs à la disposition de ses membres pour toute question spécifique relative au tri des déchets en Région de Bruxelles-Capitale.

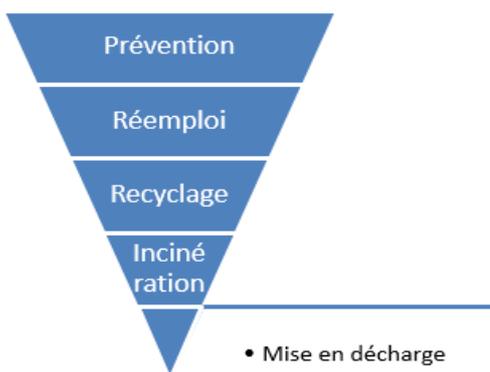
2. Pourquoi agir ?

Il existe plusieurs arguments en faveur de la mise en place d'un management plus responsable des déchets au sein d'un établissement hôtelier. Il est utile de les connaître car il s'agit d'un moyen efficace de convaincre l'ensemble du personnel, y compris le management, de participer activement à ce type d'initiative. Avoir une vision globale de la gestion des déchets dans son entreprise et tenter de l'améliorer aura un impact important à plusieurs niveaux.



2.1 Impact environnemental

Tout déchet produit a un impact environnemental important. Respecter les priorités de traitement des déchets énoncées dans l'échelle de Lansink ci-dessous permet de réduire efficacement cet impact sur notre planète.

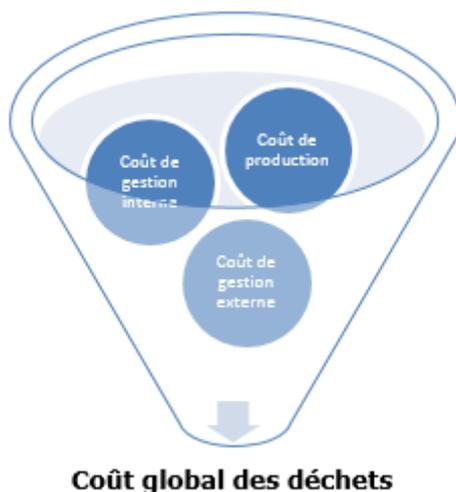


Le principe de base à adopter est la **prévention** des déchets. La prévention comporte deux types d'actions, les premières ont pour but d'éviter de créer des déchets (prévention quantitative) et les secondes de faire en sorte que le déchet produit soit le moins nocif possible pour l'environnement (prévention qualitative).

Une fois que le déchet est produit, il faut réfléchir à la possibilité de sa **réutilisation**¹ ou de son **réemploi**². L'étape suivante est de tenter le **recyclage** des matières composant le déchet permettant de le transformer en une nouvelle ressource. Si celui-ci n'est pas possible, le déchet sera **incinéré** avec récupération d'énergie, telle qu'effectuée à Bruxelles par Bruxelles-Energie pour tous les déchets collectés et ou traités par l'Agence Bruxelles Propreté (ABP) et SITA dans le tout-venant. Enfin en dernier recours, **la mise en décharge** est possible mais à éviter et ne doit concerner qu'une fraction de déchets de plus en plus restreinte au fil des années.

2.2 Impact économique

Peu d'entreprises connaissent le coût effectif de leurs déchets. En effet, celui-ci n'est pas constitué uniquement de la facture du collecteur, mais revêt bien d'autres dépenses, souvent oubliées.



Le **coût de production** du déchet comprend l'achat de la matière et sa transformation éventuelle. L'aspect prévention prend ici tout son sens afin d'éviter gaspillage et dépense inutile.

Le **coût de gestion interne** représente le coût de la manutention et du stockage interne de ces déchets.

Le **coût de gestion externe** est plus facile à maîtriser. Il est principalement composé de la facture de l'opérateur de collecte. Pour diminuer ce poste, bien connaître les différents flux de déchets générés par l'entreprise et l'évolution de ces flux à travers le temps est essentiel.

Trier un maximum ses déchets permet de réduire ce coût. La collecte des flux triés est en effet nettement inférieure à celle des déchets résiduels. Il existe des primes attribuées par Val-i-Pac pour les entreprises participant au recyclage des emballages industriels³, permettant de diminuer le coût global de cette gestion.

L'objectif est donc de trier un maximum de flux valorisables. Cependant, lorsque les quantités produites sont trop faibles, cette opération s'avère moins rentable et plus complexe à mettre en place. Des solutions sont cependant à envisager⁴.

¹ Réutiliser consiste à utiliser un matériau récupéré pour un usage différent de son premier emploi. (http://www.economie-positive.be/portail_contenu.php3?id_article=14)

² Réemployer consiste à récupérer ou à réparer un produit ou une matière pour l'utiliser sans modification de sa forme ou de sa fonction (idem)

³ Pour plus d'information : <http://www.valipac.be/Belgique/publications/valipac-primas-pour-dechets-emballages/index.html>

⁴ Voir Chapitre sur les flux non classiques en page 17.

2.3 Obligation légale

Toutes les entreprises situées en Région de Bruxelles Capitale doivent :

- ⇒ Avoir un contrat avec un collecteur enregistré auprès de Bruxelles Environnement (IBGE) ;
- ⇒ Trier sélectivement :
 - ⇒ Les papiers-cartons ;
 - ⇒ Les PMC ;
 - ⇒ Les verres ;
 - ⇒ Les déchets verts ;
 - ⇒ Les déchets résiduels/tout venant.

Les déchets dangereux et déchets soumis à obligation de reprise (les piles, les déchets de toners d'impression; les tubes fluorescents, les huiles de friture, les huiles du dégraisseur, les déchets d'équipements électriques et électroniques,...) doivent être éliminés dans des installations spécifiques. Chaque établissement doit s'assurer que le collecteur élimine les déchets de manière conforme au moyen d'une traçabilité complète. Pour cela, il faut exiger un bordereau de suivi de déchets que le collecteur est obligé de fournir et qui devra être conservé dans un registre des déchets dangereux pendant au moins 5 ans.

En cas de contrôle, vous devrez apporter la preuve, via facture ou attestation, que vos déchets sont bien pris en charge. Vous pouvez également contacter votre opérateur-déchets qui pourra vous aider à organiser la collecte sélective au sein de votre entreprise. Consultez la liste des collecteurs de déchets dangereux et non dangereux sur http://app.bruxellesenvironnement.be/listes/?nr_list=CED0001-www.bruxellesenvironnement.be/collecteursenregistres.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter le site internet du Brussels Waste Network⁵. Vous y trouverez un outil efficace créé pour les entreprises afin de les aider à y voir plus clair dans la législation bruxelloise à appliquer. Ce site est également mis à jour régulièrement en fonction des modifications de la législation.

2.4 Image verte de l'établissement

La clientèle des hôtels bruxellois est de plus en plus en demande de gage de respect de l'environnement de la part des hôtels. Que ce soit lors de l'organisation d'événements professionnels ou pour de simple séjour, ce critère gagne de l'importance dans le choix des clients, motivant les responsables à s'engager dans une démarche de management environnemental.

De nombreux établissements hôteliers montrent depuis plusieurs années la volonté de verdir l'image de leur entreprise notamment via l'obtention d'un label environnemental. Ils se lancent donc dans ce processus, souvent en commençant par la gestion des déchets qui cache de grands enjeux autres qu'environnementaux.

Différents labels existent en Région de Bruxelles Capitale dont le label Entreprise Eco-Dynamique. Ce label, délivré par la Région offre un accompagnement personnalisé gratuit durant la préparation du dossier et permet une évolution au cours du temps incitant l'entreprise à s'insérer dans un processus d'amélioration constante. Pour plus d'informations: http://www.environnement.brussels/thematiques/ville-durable/le-label-entreprise-ecodynamique?view_pro=1

Le label Clé Verte, spécialement dédié au secteur du tourisme est également un moteur pour initier la démarche et une manière de mettre en valeur les actions entreprises. De plus en plus d'hôtels bruxellois s'orientent vers ce label international, qui garantit la reconnaissance de l'engagement environnemental de l'établissement. Vous pouvez trouver plus d'informations sur ce label sur son site internet, <http://www.cleverte.be/>.

2.5 Porte d'entrée vers un management environnemental

Aborder un management environnemental global de son établissement peut parfois paraître une tâche longue et difficile. Amorcer la démarche par la problématique des déchets est une porte d'entrée efficace qui permet de très vite voir apparaître des résultats encourageants. Par la suite, d'autres thématiques telles que la mobilité, l'énergie, l'eau, l'alimentation ou la politique d'achat peuvent être abordées.

Si vous souhaitez avoir plus d'informations concernant l'ensemble de ces thématiques, vous pouvez consulter le « Guide pratique du bureau écoresponsable » disponible sur internet⁶.

⁵ <http://www.brusselswastenetwork.eu/legislation/>

⁶ <http://www.21solutions.eu/telechargez-le-guide-pratique-du-bureau-ecoresponsable/>

3. Méthodologie

Tout projet d'amélioration de la prévention et de la gestion des déchets dans son entreprise comporte plusieurs étapes, présentées ci-dessous.



3.1 Diagnostic

Nous allons détailler ci-dessous uniquement le **diagnostic initial**, pour lequel il existe des outils spécifiques. Réaliser un **diagnostic déchets**, avant d'élaborer un plan d'action est essentiel pour plusieurs raisons. En effet, il est nécessaire d'/de :

- ⇒ Avoir une vision d'ensemble de la gestion des différents flux produits par l'établissement hôtelier à l'instant T_0 avant la mise en place d'actions ;
- ⇒ Rassembler les données chiffrées ;
- ⇒ Identifier les flux problématiques ;
- ⇒ Identifier les actions prioritaires ;
- ⇒ Pouvoir par la suite évaluer les effets de vos actions via la mise en place d'indicateurs chiffrés.

Différents outils sont disponibles pour aider à mener ce diagnostic et à assurer le suivi de l'évolution de la gestion des déchets.

Typologie des déchets

La première action dans le cadre d'un diagnostic est l'établissement de la typologie des déchets existants. Il s'agit d'un tableau reprenant tous les types de déchets produits par l'hôtel et décrivant pour chacun :

- ⇒ La nature : dangereux ou non dangereux ;
- ⇒ Leur composition principale : identifier le déchet le plus présent dans chaque type de flux ;
- ⇒ Le lieu de production ;
- ⇒ La quantité moyenne annuelle produite (suivant les factures du collecteur) ;
- ⇒ Le mode de stockage : en sac ou en conteneur; et si en conteneur combien de conteneurs sont à disposition ;
- ⇒ La fréquence d'enlèvement ;
- ⇒ Le nom du collecteur ;
- ⇒ Le coût annuel de la collecte ;
- ⇒ Le type de facturation (mensuelle, trimestrielle, annuelle,...).

Type de déchets	Nature	Composition principale	Mode de gestion interne			Mode d'élimination			
			Lieu de production	Quantité annuelle produite	Mode de stockage	Fréquence d'enlèvement	Collecteur	Coût annuel	Type de facturation
Tout venant/DIB	Non dangereux								
Papier/carton	Non dangereux								
PMC	Non dangereux								
Verres	Non dangereux								
Piles	dangereux								
TL	dangereux								
Huiles de friteuse	dangereux								
D3E	dangereux								
Toners	dangereux								
Déchets verts	Non dangereux								
Déchets organiques	Non dangereux								
Déchets de travaux									
Déchets exceptionnels (matelas, lampadaires, mobilier, etc)	Non dangereux								
Huiles dégraissage									

Ce document est adaptable en fonction des besoins de l'entreprise. Il permet d'avoir une vision claire de chaque flux produit et d'identifier le service/département le plus générateur de déchets.

Tableau de comptage

Bruxelles Environnement (IBGE) a développé un tableau de suivi des quantités de déchets produits. L'objectif est de mesurer régulièrement les quantités de déchets émis (PMC, papier/carton, tout venant, verre) afin d'évaluer l'impact des actions mises en place.

Ce tableau revêt deux méthodes de calcul, soit par volume soit par poids. La méthode par poids est évidemment plus intéressante car plus précise mais est plus difficile à mettre en place par l'entreprise.

Trucs et astuces :

- ⇒ Le tableau peut être placé dans une farde plastique collée sur les conteneurs pendant le mois ou la semaine de mesure ;
- ⇒ Si la méthode par volume est adoptée, la réalisation d'une graduation à l'intérieur du conteneur peut faciliter le travail ;
- ⇒ Les mesures doivent être réalisées régulièrement (tous les 3-4mois) sur les mêmes mois d'une année à l'autre.

Cette évaluation continue permet lors de la mise en place du plan d'actions de voir apparaître concrètement les résultats et est une source de motivation constante pour les différents acteurs impliqués.

Le premier tableau doit être complété en notant le jour de collecte, ainsi que le nombre de sacs ou de conteneurs sortis.

Dans le deuxième tableau, indiquez le volume et le taux moyen de remplissage des sacs ou des conteneurs.

DÉCHETS (Volume) - Suivi journalier

SEMAINE

Jour	Type de flux	Déchets tout-venant Nombre de sacs ou des conteneurs	Déchets papier/carton Nombre de sacs ou des conteneurs	Déchets PMC Nombre de sacs ou des conteneurs	Déchets verre Nombre de sacs ou des conteneurs	Déchets organiques Nombre de sacs ou des conteneurs
	Lundi/...../20.....					
	Mardi/...../20.....					
	Mercredi/...../20.....					
	Jeudi/...../20.....					
	Vendredi/...../20.....					
	Samedi/...../20.....					
	Total					
	Volume des sacs ou des conteneurs Litres (301 – 601 – 801 – autre) Litres (301 – autre) Litres (501 – 1001 – autre) Litres (autre) Litres (autre)
	% moyen de remplissage des sacs ou des conteneurs (Entourez le % correspondant)	0 - 25 - 50 - 75 - 100 %	0 - 25 - 50 - 75 - 100 %	0 - 25 - 50 - 75 - 100 %	0 - 25 - 50 - 75 - 100 %	0 - 25 - 50 - 75 - 100 %

DÉCHETS (Poids) - Suivi journalier

SEMAINE _____

Pour estimer le poids des déchets, veuillez les peser à chaque sortie des poubelles en utilisant une balance ou un dynamomètre.

Par la suite, complétez le tableau en notant le poids à chaque sortie et le jour de pesée. A la fin de la semaine, faites le total pour chaque flux.

Jour	Type de flux	Déchets tout-venant Poids total	Déchets papier/ carton Poids total	Déchets PMC Poids total	Déchets verre Poids total	Déchets organiques Poids total
Lundi/...../20.....					
Mardi/...../20.....					
Mercredi/...../20.....					
Jeudi/...../20.....					
Vendredi/...../20.....					
Samedi/...../20.....					
Total						

Registre des déchets dangereux

De nombreux déchets dangereux sont présents dans les hôtels. Ceux-ci doivent faire l'objet d'un suivi précis. Bruxelles Environnement met également à disposition un registre des déchets dangereux pour aider les entreprises.

ENTREPRISE : n° d'entreprise (TVA) :

XYZ Adresse :

Email :

Tél. :

Fonction

Contact :

MN
O

Mois:	Date de collecte	Signature ou cachet du collecteur	Code déchet (1)	Année :	Description déchet	Quantité (2)		Collecteur (3)		Destination	Code traitement
						en kg	en m ³	Nom	Rue + Nr CP		
			08 03 17*		Déchets de toners d'impression contenant des substances dangereuses						
			20 01 27*		Déchets de cartouches d'imprimantes, de colles , peintures , encres , résine, tipp-ex et solvants de manière générale (contenant des substances dangereuses)						
			20 01 21*		Tubes fluorescents (TL), ampoules économiques et autres déchets contenant du mercure						
			20 01 29*		Restes de produits détergents et/ou de nettoyage (avec sigle de danger), produits mordants						
			20 01 35*		Ordinateurs et écrans (DEEE – déchets d'équipements électriques et électroniques)						
			16 06 01*		Accumulateurs au plomb						
			16 06 02*		Accumulateurs Ni-Cd						
			16 06 03*		Piles contenant du mercure						
			20 01 33*		Piles et accumulateurs visés aux rubriques 16 06 01, 16 06 02 ou 16 06 03 et piles et accumulateurs non triés contenant ces piles						
			20 01 19*		Bombes aérosols d'insecticides (pesticides)						
			20 01 31*		Médicaments cytotoxiques et cytostatiques						
			20 01 26*		Huiles et graisses <u>non</u> alimentaires						

Sources :

Traçabilité et registre des déchets : <http://www.environnement.brussels/thematiques/dechets-ressources/vos-obligations/tracabilite-et-registre-de-dechets>

(1) Voir CED (catalogue européen des déchets) = liste européenne des (codes de) déchets et déchets dangereux :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002042553&table_name=loi

http://www.environnement.brussels/uploadedfiles/Contenu_du_site/Professionnels/Themes/Les_d%C3%A9chets/Les_d%C3%A9chets_dangereux/La_liste_des_d%C3%A9chets_dangereux/Liste_DD_2000_FR.pdf?langtype=2060

(2) Quantité exprimée en poids (idéalement) ou en volume

(3) Liste des collecteurs de déchets dangereux agréés en Région de Bruxelles-Capitale : http://app.bruxellesenvironnement.be/listes/?nr_list=CED0001

(4) S'il est fait appel à un transporteur ou à un autre collecteur, il convient de le spécifier pour chaque collecte

Checklist

De nombreuses actions spécifiques au secteur hôtelier existent pour diminuer l'impact global des déchets. La Sustainable Business Associates (SBA) propose dans son *Guide de bonne gestion environnementale en hôtellerie*⁷ une checklist d'actions pertinentes.

Ce document peut tant servir d'évaluation au point de départ de la démarche que donner des idées d'actions à intégrer dans le plan d'action.



Objectif: Réduire, réutiliser et recycler

⁷<http://www.sba-int.ch/spec/sba/download/BGH/SBABGEHOTELLERIEFR2008.pdf>

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du responsable	Echéance
Généralités			
Analyser les principales sources de déchets			
o Identifier les principales sources de déchets dans l'établissement			
o Déterminer les quantités et la composition des déchets générés			
o Chiffrer les coûts de traitement et d'évacuation des déchets pour chaque service			
o Vérifier la conformité de l'hôtel avec la législation en vigueur			
Trier les déchets à la source			
o Instaurer le tri à la source des déchets (sont triés les déchets pour lesquels existe localement une filière de recyclage)			
o Organiser les postes de travail de manière à faciliter le tri des déchets			
o Identifier les conteneurs par des couleurs, des étiquettes ou des symboles (pictogrammes) pour chaque déchet			
o Informer les employés sur l'utilisation des différents conteneurs			
o Vérifier régulièrement que les consignes de tri sont respectées			
Réduire le volume des déchets			
o Commander les produits en fonction de vos besoins pour minimiser les pertes			
o Entretien et réparer les équipements avant d'envisager de les remplacer			
o Opter pour des produits de conception durable et les utiliser correctement pour augmenter leur durée de vie			
o Utiliser des produits rechargeables au lieu de produits jetables			
o Limiter les produits en conditionnement individuel			
Prendre les dispositions nécessaires pour les déchets non-recyclables			
o Prétraiter les rejets liquides avant de les évacuer et respecter les normes en vigueur			
o Eliminer les déchets non-réutilisables et non-recyclables selon des méthodes appropriées (en accord avec la législation en vigueur)			
o Séparer les déchets spéciaux des autres déchets de manière à éviter des contaminations et faciliter leur traitement			
o Prendre les précautions nécessaires pour l'évacuation des déchets spéciaux			
o Ne pas jeter les piles et les accumulateurs avec les ordures ménagères, mais les collecter séparément			
Réduire les déchets d'emballage			
o Acheter des matières premières ayant le moins d'emballage possible			
o Rationaliser les achats pour éviter les commandes en petites quantités			
o Privilégier les fournisseurs qui reprennent leurs emballages			
o Etudier la possibilité de valoriser certains déchets par des entreprises de récupération (papiers, cartons, plastiques, fer, verre, déchets organiques, etc.)			
Réduire l'impact environnemental			
o S'informer sur les moyens de traitement des déchets au niveau local et se conformer à la réglementation			
o Ne pas brûler les déchets à l'air libre, ni les disperser dans la nature ou les enfouir			
o Sélectionner les produits les moins polluants et les plus durables			
o Recycler les équipements électriques et électroniques et céder ceux encore en état de marche à des associations			

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du responsable	Echéance
Cuisines			
o Vérifier les dates de péremption des aliments et utiliser les produits achetés en premier ('first-in, first-out')			
o Veiller à la conservation des aliments frais et des produits périssables dans les conditions de température requises			
o Installer des conteneurs spécifiques dans la zone de déconditionnement pour récupérer les emballages et favoriser le tri sélectif			
o Collecter séparément les déchets organiques pour les composter ou les valoriser comme nourriture pour animaux			
o Recycler les bouteilles en PET et en verre non consignées (1 tonne de verre recyclé économise 100 kg de fioul) ainsi que les emballages métalliques (fer blanc et aluminium)			
o Ne pas déverser les huiles dans les éviers ou les toilettes pour ne pas obstruer les canalisations et perturber le fonctionnement des stations d'épuration			
o Collecter les huiles usagées et les éliminer de manière écologique			
o Stocker les déchets liquides dans des conteneurs adaptés et les éliminer correctement			
o Renoncer à la vaisselle jetable			
o Réduire les portions individuelles (ex. confiture, beurre, etc.) en se conformant aux règles d'hygiène			
Blanchisserie			
o Trier les textiles par degré de saleté et selon leurs couleurs pour éviter de les endommager			
o Choisir des produits de nettoyage adaptés et respecter les dosages			
o Eviter de laisser les produits de lessive dans des zones humides			
o Rassembler les cintres pour les réutiliser			
o Réutiliser, dans la mesure du possible, les sachets en plastique de la blanchisserie ou les remplacer par des paniers en rotin ou des sacs en tissu			
o Transformer les vieux draps en sac à linge au lieu de les jeter			
o Collecter les conteneurs de produits chimiques selon les instructions du fabricant et les retourner aux fournisseurs			
Hébergement et service d'étage			
o Utiliser des distributeurs rechargeables pour les produits d'hygiène (taux d'utilisation des portions individuels est souvent de 30%, voire moins pour le savon)			
o Organiser le tri dans les chambres en utilisant une communication claire auprès de la clientèle et en mettant en place des moyens adéquats (bacs, brochure, etc.)			
o Améliorer la collecte des déchets en intégrant dans les chariots du personnel de chambre des compartiments pour mettre différents types de déchets (attention, le personnel ne doit jamais trier dans les poubelles)			
o Réutiliser les vieux draps et serviettes comme chiffons			
Administration			
o Réduire l'impression de documents au strict nécessaire et recourir le plus souvent au courrier électronique			
o Réutiliser le côté vierge des papiers usagés comme brouillon			
o Utiliser le plus possible la fonction recto-verso de votre imprimante et de votre photocopieur			
o Utiliser du papier recyclé le plus souvent possible			
o Collecter les déchets de papier séparément ainsi que ceux en carton			
o Limiter les impressions et les copies en couleur			
o Retourner les toners de photocopieuses et les cartouches d'imprimantes aux fournisseurs			
o Eviter l'usage de vaisselles jetables (tasses et gobelets en plastique)			

3.2 Autres étapes

Nous n'allons pas détailler les autres étapes de la mise en place du projet de gestion des déchets, qui sont les étapes classiques de la mise en place d'un système de management environnemental et ne présentent pas de particularités liées aux déchets.

Notons toutefois que **le plan d'action** doit découler du diagnostic établi et peut donc fort différer d'un établissement à l'autre. Cependant, certains grands axes sont récurrents.

- ⇒ Implication du personnel ;
- ⇒ Mise en conformité légale ;
- ⇒ Mise en place du tri et perfectionnement ;
- ⇒ Action de prévention ;
- ⇒ Sensibilisation de tous les publics.

4. Prévention

Un illustre inconnu a dit un jour que « le meilleur déchet est celui qui n'est pas produit ». Dans de nombreux cas, les déchets peuvent être évités grâce à des actions simples à mettre en place.

Une réflexion approfondie sur le fonctionnement de certains départements peut parfois être nécessaire pour diminuer drastiquement les déchets.

4.1 Emballages

Une source importante de déchets dans ce secteur est constituée par les emballages qui se retrouvent dans de nombreux départements : les cuisines, l'housekeeping, la blanchisserie,...

Solutions pour diminuer ces emballages ?

Discuter avec le fournisseur est la première étape pour réduire efficacement ses emballages. Certains emballages à usage unique peuvent être remplacés par un système de consigne ou par des emballages groupés.

- Exemples : ⇒ Le service blanchisserie est souvent externalisé. Dans de nombreux cas, chaque article (draps, essuies, uniformes,..) revient emballé séparément dans un film plastique individuel. L'utilisation de housses réutilisables en tissu est tout aussi efficace et permet de réduire de façon conséquente les déchets.
- ⇒ Les denrées alimentaires fraîches sont également souvent livrées avec de multiples emballages alors que l'utilisation de grands bacs en plastique dur consignés auprès du fournisseur est une solution plus durable et respectant également les règles de l'AFSCA.

Trouver des alternatives aux emballages utilisés. Certains types d'emballages préservent plus nos ressources que d'autres. Ainsi le verre sera à privilégier au plastique par exemple.

Préférer les grands formats aux portions individuelles permet également de diminuer à la fois les coûts et les quantités de déchets à traiter.

Attention toutefois à l'utilisation de format concentré en ce qui concerne les produits d'entretien. Ces produits doivent être accompagnés d'un système de dosage ou de régulation pour éviter une utilisation erronée du produit par le personnel d'entretien.

- Exemples:
- ⇒ Dans les lieux de restauration, certaines denrées peuvent être facilement conditionnées en grand format tout en respectant les règles d'hygiène de rigueur. C'est le cas pour les céréales, le sucre, la confiture, etc.
 - ⇒ Les produits d'hygiène offerts aux clients peuvent également être conditionnés en grand format grâce à l'utilisation de distributeur dans les chambres.



Distributeur de céréales grand format.

Distributeur de produits d'entretien avec doseur et recharge.



Réutiliser certains emballages indispensables

Certains emballages ne peuvent pas être supprimés. Une alternative pour diminuer leur élimination directe est de leur offrir une seconde vie en les détournant de leur première utilisation.

Exemples : ⇒ Certains petits pots de confiture peuvent être transformés en photophore.

Cette question sera élargie dans le chapitre concernant le réemploi et la réutilisation.

4.2 Déchets organiques

Les déchets organiques représentent une source importante de déchets dans un hôtel. Il existe des prestataires de collecte gérant ce flux mais cela représente toujours un coût. Eviter le gaspillage alimentaire est la première action à mener.

Plusieurs initiatives peuvent être mises en place à cette fin.

Ainsi, dans le cadre d'un projet du type « **cuisine sans gaspillage** », certaines règles et bonnes pratiques permettent d'éviter le gaspillage dans la préparation des menus. Il existe des **formations spécifiques** destinées aux chefs afin d'apprendre le B-A-BA d'une cuisine sans gaspillage. Qu'il s'agisse de retravailler les restes ou de cuisiner des denrées considérées comme déchets dans les habitudes alimentaires classiques, ces conseils pratiques et recettes peuvent faire découvrir une nouvelle cuisine intéressante.

Souvent les hôtels mettent à disposition des clients un **buffet** pour au moins le petit-déjeuner. Ces buffets sont source d'une grande quantité de déchets. Quelques trucs et astuces pour diminuer les restes sont d'approvisionner avec modération le buffet, de disposer le pain en fin de buffet afin de diminuer la prise inutile, de sensibiliser la clientèle, etc. Un autre moyen d'éviter le gaspillage est de mettre en place un **système de réservation pour tous les repas** servis à l'hôtel afin d'évaluer les quantités nécessaires chaque jour et de responsabiliser le client. Ceci peut se faire qu'il s'agisse d'un buffet ou d'un restaurant.

En général, **une bonne gestion des stocks et des commandes** fait également partie des règles de bonnes pratiques aisées à appliquer.

Toutefois, même avec le meilleur système de gestion en place, des surplus sont toujours possibles. Dans ce cas-là, la **redistribution** au personnel ou à des associations caritatives dans le respect des règles de l'AFSCA contribue de manière importante à la réduction du gaspillage. La réglementation AFSCA constitue un frein à de nombreuses actions. Il est à noter que certaines associations disposent de camions frigorifiques qui permettent de transporter les denrées conformément aux prescriptions de l'AFSCA.

4.3 Vaisselle

L'utilisation de vaisselle réutilisable que ce soit pour les clients ou pour le personnel doit remplacer la vaisselle à usage unique dans tous les espaces de l'hôtel.

4.4 Papier

L'utilisation de papier est souvent importante dans les hôtels. Celle-ci peut être facilement diminuée par quelques règles de bonnes pratiques telles que :

- ⇒ La programmation automatique recto-verso des imprimantes ;
- ⇒ La facturation électronique pour les clients ;
- ⇒ Paperless meetings - utilisation de documents imprimés uniquement sur demande.

L'aspect papier de la prévention n'est pas à négliger et une dématérialisation progressive est à envisager.



5. Réutilisation ou réemploi

Avant d'envisager l'élimination d'un déchet vers l'incinération ou le recyclage, les pistes de la réutilisation ou du réemploi sont à explorer. De nombreux flux peuvent avoir une seconde vie tels que les encombrants et les déchets d'équipements électriques et électroniques.

Disposer d'un **atelier de réparation** au sein de l'hôtel permet de prolonger la vie de certains objets et donc de leur éviter une fin de vie trop rapide.

La transformation de l'objet désuet en un nouvel objet utile ou de décoration est une autre solution originale à envisager.

Bouteilles en verre transformées en objets déco intitulés 'message in a bottle'.



Ensemble orange et bleu turquoise:
pots de confiture PDJ roomservice
convertis en chandeliers et mini
vases.

Bougies chauffe-plat convertis en
porte pommes de pin et milieu de
table floral.

CD's transformés en boules de Noël,
rouleau de papier toilettes en porte
serviette, bougies chauffe-plat en
porte boule de Noël.



Certains objets peuvent être proposés aux **employés** tel que le mobilier.

Lorsqu'aucune solution interne n'est identifiée, faire appel à une **entreprise d'économie⁸ sociale ou une école** peut être une solution durable de réutilisation.

⁸ Retrouver la liste des entreprises d'économie sociale sur le site de l'asbl Ressources www.res-sources.be

6. Mise en place du tri

6.1 Flux non classiques

Le diagnostic permettra d'identifier des flux de déchets important dans l'établissement mais non soumis à l'obligation de tri à la source. Des flux tels que les déchets organiques, certains emballages, les cintres des uniformes sont souvent importants.

Pour chacun de ces flux identifiés, deux questions devront être posées

- ⇒ Est-ce qu'il est possible d'éviter ce déchet ou du moins d'en diminuer la quantité ?
- ⇒ S'il est inévitable, comment le traiter de manière responsable ?

Solutions

- ⇒ Discuter avec les fournisseurs pour diminuer les emballages et éviter la production de déchets.
- ⇒ Discuter avec le collecteur pour identifier la collecte d'un nouveau flux (valable notamment pour les déchets organiques ou les films plastiques d'emballages)

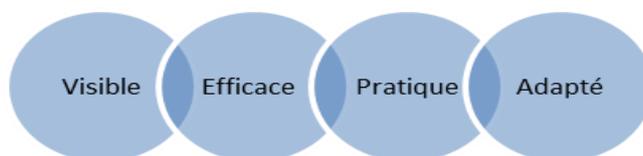
Mutualisation de flux

Dans le cas où les volumes produits ne sont pas assez importants pour mettre en place une collecte sélective particulière, envisager la mutualisation des flux avec les entreprises voisines peut être une solution. Toute collecte comporte un coût dans lequel le transport impacte énormément. Parfois, ce coût peut être compensé par la valeur des matières collectées à partir d'un certain volume. Souvent s'associer avec des entreprises d'un même quartier permet de diminuer ces coûts.

6.2 Matériel de tri pour flux classiques

Pour chaque action, il est important de **consulter le personnel concerné** par les futurs changements afin d'offrir une solution efficace et adaptée aux réalités de terrain des employés. Le personnel d'entretien est un public incontournable à impliquer dans toutes les actions.

Critères à respecter :



Parfois, un investissement financier important est loin d'être nécessaire. Réfléchir à l'aspect fonctionnel et pertinent du matériel est une condition sine qua non de la réussite de l'action. Développer un système de tri peu visible ou peu pratique que les différents publics n'utiliseront pas ou que le personnel d'entretien ne sera pas en mesure d'intégrer à son travail n'a pas d'intérêt.

6.3 Où ? Endroits stratégiques

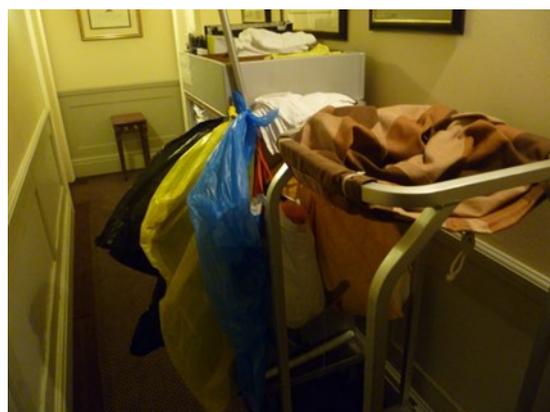
Chariot d'entretien

Le premier outil à adapter pour une réussite de la mise en place du tri est le chariot du personnel d'entretien. Celui-ci doit être adapté à la collecte des trois flux principaux et facile d'utilisation.

Comment faire ?

- ⇒ Discuter avec le fournisseur pour adapter le produit ;
- ⇒ Leasing de chariot adapté au tri ;
- ⇒ Accrocher des sacs supplémentaires au chariot/ disposer d'autres réceptacles.

Placer une fiche descriptive des déchets acceptés dans chaque flux sur tous les chariots peut être une clé de réussite. Plusieurs collecteurs mettent à disposition ce type d'outils. Ils sont également disponibles gratuitement sur simple demande chez Fost Plus.



Chambres

Peu importe la solution choisie, sa visibilité est essentielle afin que le client puisse identifier l'opportunité qu'il lui est offerte. Elle doit être accompagnée d'une communication claire qui peut être personnalisée.

Comment faire?

- ⇒ Discuter avec le fournisseur des poubelles actuelles et chercher une adaptation du modèle existant ;
- ⇒ Proposer aux clients de laisser les flux triables à un endroit identifié de la chambre (le bureau par exemple). Ceux-ci seront triés par le personnel d'entretien;
- ⇒ Acheter une poubelle de tri spécifique ;
- ⇒ Acheter un kit de séparation pour les poubelles existantes.



Poubelle de tri spécifique créé par le fournisseur à la demande du client. Il faut veiller à ajouter des indications claires.



Sac de tri sur le bureau

Parties communes

Les parties communes sont :

- ⇒ Le hall d'entrée ;
- ⇒ Les salles de réunions/séminaires ;
- ⇒ La salle de fitness /sauna / wellness centre ;
- ⇒ Le salon ;
- ⇒ La cantine des employés / les vestiaires.

Un îlot de tri (PMC, papier/carton, tout venant) peut être disposé à chacun de ces endroits accompagnés par une communication efficace.

Comment faire?

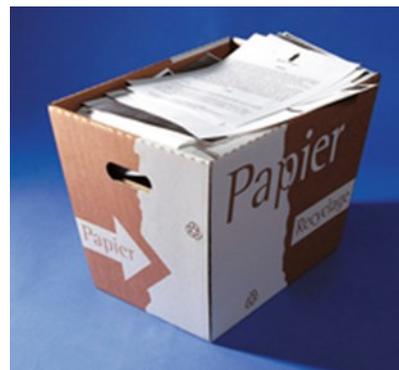
- Il existe diverses solutions à budget variable :
- ⇒ Poubelles à compartiments ;
 - ⇒ Support de sac poubelles ;
 - ⇒ Kit de tri ;
 - ⇒ Séparateur de poubelles.

Bureaux

Dans les bureaux, à la réception, à côté des imprimantes une corbeille papier carton est essentielle. Celle-ci peut être accompagnée par une poubelle classique pour le tout-venant. Mais on recommande de centraliser le tri du tout-venant et des PMC dans un îlot de tri placé stratégiquement par rapport aux différents espaces de bureaux. Dans ce cas, une communication efficace est primordiale pour faire accepter ce changement et avoir un tri correctement effectué.



Une caisse en carton de récupération



Une caisse en carton spécifique

Cuisines

La cuisine est un département fort producteur de déchets, tels que les déchets d'emballages et les déchets organiques. Souvent ceux-ci peuvent être diminués par des actions de prévention (voir point 4. sur la prévention des déchets)

Des îlots de tri doivent être placés à des endroits stratégiques de la cuisine. Des bacs d'évacuation intermédiaires peuvent être utiles pour faciliter le travail des employés.



Matériel de sensibilisation

Dans chaque espace de tri une information sur le tri est incontournable et celle-ci doit être adaptée à l'audience visée. Il est particulièrement important de bien développer la communication envers la clientèle. Le profil des clients et leur origine sont des facteurs non négligeables. En effet, les règles de tri et le code couleur varient d'un pays et d'une région à l'autre. Les informations fournies devront donc être d'autant plus claires dans les espaces accessibles aux clients.

Contenu : ⇒ Identification des flux triés ;
 ⇒ Identification des déchets qui peuvent entrer dans chaque flux.

Caractéristiques : ⇒ Adaptée à chaque public ;
 ⇒ Claire et efficace ;
 ⇒ Visible ;
 ⇒ Eventuellement personnalisée à l'établissement.

7. Sensibilisation

Changer les habitudes et vaincre les résistances prévisibles des différents publics cibles est une action nécessaire pour obtenir la participation active au projet de gestion des déchets. La communication doit être claire, positive, dynamique et motivante. Elle s'organise autour du plan de communication préparé en concertation avec des salariés volontaires de l'entreprise composé de préférence des différents départements de l'établissement (une éco-team). Elle argumente l'impact de l'activité de l'organisme sur l'environnement et la santé humaine.

Tous les services de l'entreprise doivent être impliqués pour (ré)concilier performance économique et tri des déchets.

7.1 Sensibiliser tous les publics

L'ensemble des personnes fréquentant l'établissement doivent faire l'objet d'actions de sensibilisation spécifiques. Les publics concernés sont dans la plupart des cas :

Management/direction

La direction doit soutenir la démarche pour que celle-ci soit une réussite. Certaines actions demandent l'implication des managers et ceux-ci doivent être donc convaincus de l'intérêt de telles actions pour leur établissement.

Personnel d'entretien

La sensibilisation du personnel d'entretien doit également être une priorité et une action récurrente. Leur rôle dans le domaine de la gestion des déchets est essentiel. Toute action développée impactera leur travail et leur travail impactera directement la réussite des actions initiées.

Employés

Les employés doivent être impliqués et sensibilisés dès le départ afin de viser une pleine adhésion de leur part tout au long du processus.

Le personnel pourra être sensibilisé à différents moments :

- ⇒ A l'embauche ;
- ⇒ Lorsque des écarts sont observés dans la qualité du tri ;
- ⇒ A l'occasion de nouvelles actions.

Personnel externe

L'hôtel peut faire appel à des externes en cas de fortes fréquentations. Ce public peut être problématique pour le respect des règles de bonne gestion des déchets. Il est donc indispensable de mettre en place une procédure de formation rapide.

Sous-traitants et fournisseurs

Ce public doit être tenu au courant des engagements de l'établissement afin d'adapter au mieux son offre en tenant compte de ces nouvelles pratiques. Une adaptation des contrats pour y inclure des clauses environnementales peut aider à les impliquer. De plus, un dialogue constant avec ces collaborateurs peut aboutir à des solutions pratiques et originales pour diminuer, voire éviter certains flux de déchets, comme par exemple certains emballages.

Clientèle

La clientèle est un public particulièrement difficile à appréhender car fort diversifié. La communication devra d'autant plus être claire et illustrée pour permettre à chacun de comprendre et appliquer les règles de tri.

7.2 En pratique

Généralités

- ⇒ Prévoir des lieux d'entreposage bien définis et délimités pour le matériels de tri dans les locaux avec des contenants adaptés ;
- ⇒ Mettre en place une signalétique explicite (pictogrammes, flèches directionnelles) dans les zones d'entreposage des déchets et décrivant ce qui doit être mis dans les contenants. De préférence cette signalétique sera identique dans chaque espace de tri (excepté pour les clients) afin d'homogénéiser la communication et de simplifier la compréhension.
- ⇒ Intégrer la sensibilisation dans le plan de formation professionnelle, si cela est possible
- ⇒ Intégrer les règles environnementales de l'établissement dans le guide d'accueil pour les nouveaux collaborateurs (peut être adapté en fonction de chaque département)



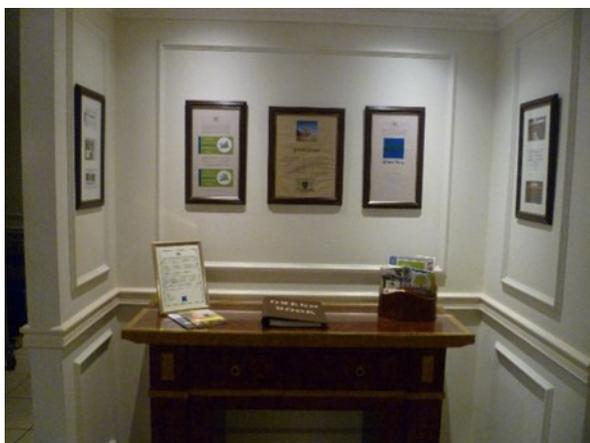
Contenu des outils de sensibilisation

- ⇒ Expliquer l'importance pour l'entreprise de l'image de marque, des enjeux économiques, des impacts environnementaux, du respect des obligations réglementaires, de l'acceptation des parties prenantes (riverains, collectivités ...)
- ⇒ Mettre en avant les réponses concrètes, les bons gestes et leurs impacts ;
- ⇒ Présenter les actions de prévention et de meilleure gestion des déchets menées ;
- ⇒ Montrer la cohérence entre les bons gestes attendus du salarié, du citoyen et du consommateur ;
- ⇒ Lier les bons gestes à l'amélioration des conditions d'hygiène et de sécurité et à la prévention des accidents.

Lieux de sensibilisation spécifiques

- ⇒ Local spécialement aménagé ou panneau mural permanent pour les séances de sensibilisation ;
- ⇒ Lieu de passage pour les baromètres mis à jour et les expositions temporaires ;
- ⇒ Green desk/corner adressé aux clients reprenant toutes les informations green de l'hôtel et les activités green en Région de Bruxelles-Capitale.

Espace client



Espace employé



Distinguer les modes de sensibilisation

- ⇒ Réunions d'équipes pour mobiliser ;
- ⇒ Séances de sensibilisation basées sur le volontariat ;
- ⇒ Boîte à idées ;
- ⇒ Animation participative autour de la thématique du tri ;
- ⇒ Participation à la SERD (Semaine Européenne de Réduction des Déchets) en novembre chaque année.

Diversifier les outils de sensibilisation

- ⇒ Aide-mémoire détaillant les consignes pratiques de tri ;
- ⇒ Affiches exhortant aux bons gestes ;
- ⇒ Panneaux d'exposition (politique environnementale de l'entreprise, filières de valorisation) ;
- ⇒ Quiz sur la thématique du tri et autres ;
- ⇒ Baromètres décrivant l'évolution de la gestion interne et de l'élimination externe des déchets (gains financiers, conformité réglementaire, performances de tri, diminution des flux produits ...) avec des indicateurs immédiatement accessibles (absolus ou de performance).

Diversifier les types de sensibilisation et les outils employés permet de garder la démarche et les messages dynamiques empêchant la lassitude et l'habitude du public ciblé.

8. Pour plus d'information

La Brussels Hotels Association (BHA) reste bien entendu à votre disposition pour toute information complémentaire. Un résumé des principales obligations en matière de tri des déchets dans la Région Bruxelles-Capitale ainsi que de nombreux autres documents et guides en la matière sont disponibles dans les rubriques *Documents > Législation > Bruxelles* et *Documents > Thématiques > Développement durable* de la section réservée aux membres du [site internet de la Brussels Hotels Association \(BHA\)](#).

Les sites internet suivants reprennent également de nombreux conseils, informations et exemples concrets en matière de tri des déchets :

- www.brusselwastenetwerk.eu
- www.bruxellesenvironnement.be
- [BRUCODEX](#), un outil de recherche, vous permet de rester au courant des dernières modifications législatives en matière d'environnement et d'urbanisme en Région de Bruxelles-Capitale.
- Le [moniteur Belge](#) vous permet de retrouver tous les textes de lois dont vous pourriez avoir besoin.
- www.trierautravail.be, site réalisé par Fost Plus offrant un panel d'outil de communication et de sensibilisation pour le personnel
- SERD (Semaine Européenne de Réduction des Déchets) : <http://www.ewwr.eu/fr> - http://www.environnement.brussels/thematiques/dechets-ressources/action-de-la-region/projets/semaine-europeenne-de-la-reduction-des?view_pro=1
- Guide pratique du Bureau Eco-responsable : <http://www.21solutions.eu/telechargez-le-guide-pratique-du-bureau-ecoresponsable/>

9. Références

Ce recueil de bonnes pratiques en matière de tri des déchets a notamment été compilé sur base des informations librement diffusées par les organismes et des dossiers mentionnés ci-dessous. Les expériences concrètes vécues au sein des hôtels participant au projet « Let's all recycle with Brussels Hotels » initié par la Brussels Hotels Association (BHA), dans le cadre du Brussels Waste Network ont fortement inspiré le contenu de ce guide.

Le programme « Brussels Waste Network » est une initiative commune de la Ministre de l'Environnement, de Bruxelles Environnement et de BECI (Chambre de Commerce et l'Union des Entreprises de Bruxelles).

1. Brussels Waste Network – www.brusselwastenetwerk.eu
2. Bruxelles Environnement – Plaquettes d'information pour la Région de Bruxelles-Capitale www.bruxellesenvironnement.be
3. ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) – Réduire et valoriser les déchets, les choix gagnants – www.ademe.fr
4. ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) – Note sur la sensibilisation et la mobilisation de l'ensemble du personnel au tri des déchets – www.ademe.fr
5. Sustainable Business Associates (SBA), Guide de bonne gestion environnementale en hôtellerie, 2008—
<http://www.sba-int.ch/spec/sba/download/BGH/SBABGEHOTELLERIEFR2008.pdf>

10. Remerciements

La réalisation de ce guide n'aurait pas été possible sans la contribution de nombreux acteurs. Tout d'abord, le conseiller-coordonateur déchets du Brussels Waste Network, Laurie Verheyen de chez BECI. Ses précieux conseils et son travail depuis la conception du projet en 2012 jusqu'au développement de ce guide ont permis la pleine réussite de chacune des étapes. L'aide méthodologique et le support financier de Bruxelles Environnement et de la Région de Bruxelles Capitale ont également offert les moyens d'actions indispensables pour mener ce projet à bien.

La BHA tient aussi à remercier tous les hôtels ayant participé au projet « Let's all recycle with Brussels hotels ». Leur participation a permis d'aboutir à un outil pratique construit sur des expériences de terrain concrètes. Nous tenons tout particulièrement à saluer le Thon Hôtel Stanhope pour le partage de ses bonnes pratiques internes qui ont servi à alimenter abondamment ce guide.