

GUIDE

HOSPITALITE ECOLOGIQUE





LA CLÉ POUR UNE
**HOSPITALITE
ECOLOGIQUE**

SOMMAIRE

I. Introduction : L'Hôtellerie à l'Ère de la Durabilité	6
II. Pourquoi lutter contre le gaspillage dans votre hôtel ?	7
III. Quelles méthodes pour lutter contre le gaspillage et faire des économies ?	8
IV. Impacts environnementaux	8
V. Méthodes pour lutter contre ces impacts	9
VI. Alternatives durables	10
VII. La blanchisserie	10
VIII. Améliorer ses consommations d'énergie	11
IX. De l'importance de bonnes pratiques et d'équipements performants	12
X. Privilégier les achats responsables	14
XI. Réduire le gaspillage lors des petits déjeuners	16
XII. Limiter ses déchets et bien les gérer	17
XIII. Gérer les espaces verts	18
XIV. Améliorer la gestion d'un Spa	19
XV. Valoriser sa démarche auprès des clients	22
XVI. Des conseils pratiques par Service	22
Conclusion générale	26
Annexe	27

OBJECTIFS DE LA FORMATION

01- Acquérir une compréhension complète des sources et des causes du gaspillage alimentaire, de l'eau, de l'énergie et des matériaux au sein d'un l'établissement hôtelier.

02- Développer des compétences pour identifier les opportunités de réduction du gaspillage dans différents départements de l'hôtel, y compris la restauration, l'entretien ménager, la gestion des déchets et l'utilisation des ressources.

03- Progresser dans la mise en œuvre de stratégies pratiques pour réduire le gaspillage, telles que la gestion efficace des stocks alimentaires, l'optimisation des procédures de nettoyage, et l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie.

04- Apprendre à surveiller et évaluer les progrès dans la réduction du gaspillage, en utilisant des indicateurs de performance clés et des outils de suivi appropriés.

05- Encourager la collaboration et la communication entre les membres du personnel de l'hôtel pour promouvoir une culture organisationnelle axée sur la durabilité et la responsabilité environnementale.



I. INTRODUCTION : L'HÔTELLERIE À L'ÈRE DE LA DURABILITÉ

Dans l'industrie hôtelière, la gestion d'un établissement ne laisse aucune place à l'à-peu-près. Il s'agit d'un domaine exigeant où chaque détail, de la qualité du service offert à la gestion de l'entreprise, compte. En 2023, nous assistons à une prise de conscience croissante quant à l'impact environnemental de cette industrie. La notion de gaspillage, qu'il s'agisse de ressources alimentaires ou énergétiques, est devenue intolérable. Elle témoigne non seulement d'une négligence envers l'environnement, mais également d'une contre-performance économique.

C'est dans cette optique que la FNIH (Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière) s'engage pleinement. Elle a déjà publié un guide en 2015, visant à lutter contre le gaspillage alimentaire en restauration, qui est aujourd'hui devenu une référence incontournable pour les professionnels du secteur. Forte de cette expérience réussie, la FNIH a décidé de répondre à une demande naturelle en publiant une déclinaison de ce guide spécialement conçue pour les hôteliers.

Ce guide se veut être un outil pratique, élaboré à partir des précieuses contributions de plus de 200 hôteliers qui ont partagé leurs meilleures pratiques pour réduire l'impact environnemental de leur établissement et simultanément améliorer sa performance en 2023. C'est un guide qui appelle à l'action et au changement, car il est temps pour l'industrie hôtelière de prendre ses responsabilités en matière de durabilité.

Réduire la consommation d'eau et optimiser l'efficacité énergétique des équipements ne sert pas seulement la cause environnementale en général, mais elle renforce aussi la pérennité de chaque entreprise hôtelière en particulier. En 2023, il s'agit d'un véritable projet d'entreprise qui nécessite l'engagement et la mobilisation de l'ensemble des équipes.

De plus, l'optimisation des ressources répond à une demande croissante de la clientèle hôtelière, de plus en plus soucieuse de choisir des établissements qui partagent leurs préoc-

cupations environnementales. C'est une question d'image, de responsabilité, et d'attractivité pour l'hôtel.

Ce guide se révèle ainsi être un précieux outil de gestion pour les hôteliers en 2023, et il est source de fierté pour l'ensemble de l'industrie, démontrant notre engagement commun envers la durabilité et la responsabilité environnementale. Au-delà de l'aspect environnemental, la gestion d'un hôtel implique également des défis spécifiques en termes de consommation d'énergie, d'eau, de produits utilisés et de gestion des déchets. L'industrie hôtelière fonctionne en continu, 24 heures sur 24, avec l'incapacité de maîtriser entièrement l'utilisation faite par le client des équipements mis à sa disposition, tels que la consommation d'eau et d'énergie.

Néanmoins, ce guide montre que des bonnes pratiques peuvent être mises en place pour réduire ces impacts, sensibiliser la clientèle et les salariés, tout en générant des économies sur les charges d'exploitation. Toutes les pratiques présentées ici ont été éprouvées et validées par les hôteliers qui ont participé à notre enquête. Cela témoigne de la pertinence et de l'efficacité de ces approches, qui permettront aux hôteliers de conjuguer succès économique et respect de l'environnement en cette année 2023.

Lutter contre le gaspillage des ressources, que ce soit en termes d'eau, d'énergie, ou de produits alimentaires, au sein de votre hôtel est une initiative essentielle et stratégique.

II. POURQUOI LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE DANS VOTRE HÔTEL ?

1. Participer à l'effort collectif de lutte contre le changement climatique : Réduire la consommation excessive de ressources contribue à atténuer les effets du changement climatique. En agissant de manière responsable, vous participez à un enjeu mondial crucial.

2. Améliorer les impacts environnementaux : Réduire le gaspillage réduit la pression sur les ressources naturelles, ce qui a un impact positif sur l'environnement en préservant la biodiversité, les écosystèmes et la qualité de l'air et de l'eau.

3. Faire des économies et accroître la marge brute : La gestion efficace des ressources réduit les coûts opérationnels de votre hôtel, ce qui se traduit directement par une amélioration de la rentabilité.

4. Améliorer l'image de votre entreprise : Les clients, en particulier ceux sensibles aux enjeux environnementaux, sont de plus en plus enclins à soutenir les entreprises qui adoptent des pratiques durables. Cela renforce la réputation de votre hôtel.

5. Fidéliser et développer votre clientèle : Les voyageurs sont de plus en plus attentifs aux démarches de développement durable des établissements qu'ils choisissent. En adoptant ces pratiques, vous pouvez attirer une clientèle soucieuse de la durabilité.

6. Avoir un rôle pédagogique : Votre hôtel peut jouer un rôle pédagogique en sensibilisant vos clients à l'importance de la préservation de l'environnement. Cela peut les inciter à adopter des pratiques responsables.

7. Fidéliser votre équipe : Engager votre personnel dans un projet fédérateur de lutte contre le gaspillage et de durabilité peut renforcer la cohésion de votre équipe et créer un environnement de travail plus motivant.

III. QUELLES MÉTHODES POUR LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ET FAIRE DES ÉCONOMIES ?

- **Audit environnemental :** Commencez par évaluer les domaines où vous gaspillez le plus de ressources. Un audit environnemental peut identifier les points d'amélioration.
- **Sensibilisation et formation :** Impliquez votre personnel et vos clients en les sensibilisant aux pratiques durables et en les formant pour qu'ils adoptent ces méthodes.
- **Technologie et équipements éco énergétiques :** Investissez dans des équipements plus économes en énergie et en eau pour réduire la consommation.
- **Gestion des déchets :** Mettez en place un système de tri sélectif et de recyclage pour réduire la quantité de déchets envoyés à la décharge.
- **Optimisation des approvisionnements :** Choisissez des produits locaux et durables pour réduire l'impact environnemental de votre chaîne d'approvisionnement.
- **Communication transparente :** Informez vos clients de vos initiatives durables et des actions entreprises pour lutter contre le gaspillage. Cela peut renforcer leur satisfaction et leur fidélité.

Lutter contre le gaspillage dans votre hôtel en 2023 est un impératif qui offre des avantages économiques, environnementaux et de réputation significative. Les chiffres clés montrent que l'industrie hôtelière a un rôle majeur à jouer dans la préservation de l'environnement. Adopter des pratiques durables vous positionnera comme un acteur responsable et vous permettra de prospérer dans un monde où la durabilité est de plus en plus valorisée.

IV. IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX :

Les impacts environnementaux de l'industrie hôtelière sont significatifs et variés, mais ils peuvent être atténués grâce à des pratiques durables. Voici un aperçu de ces impacts, accompagné de chiffres clés :

- **Consommation et pollution de l'eau :** L'industrie hôtelière consomme d'importantes quantités d'eau, notamment pour les douches, le nettoyage et l'entretien des locaux. Cette consommation excessive peut entraîner une pression sur les ressources en eau locales, menant à la rareté de l'eau dans certaines régions. Les rejets d'eaux usées peuvent également contribuer à la pollution de l'eau.
- **Consommation d'énergie fossile et émissions de CO2 :** Les hôtels utilisent de l'énergie pour le chauffage, la climatisation, l'éclairage, les équipements de cuisine, et plus encore.

Une grande partie de cette énergie provient de sources fossiles, ce qui contribue aux émissions de CO2 responsables du changement climatique.

- **Biodiversité** : Les activités de l'industrie hôtelière peuvent avoir un impact sur la biodiversité environnante, que ce soit par la destruction de l'habitat naturel pour la construction d'hôtels ou par l'utilisation de pesticides dans l'entretien des espaces verts.

- **Production de déchets** : Les hôtels génèrent une quantité considérable de déchets, notamment des déchets alimentaires, des emballages à usage unique et des déchets de papier. La gestion inadéquate de ces déchets peut entraîner leur accumulation dans les décharges.

V. MÉTHODES POUR LUTTER CONTRE CES IMPACTS :

- Faire un état des lieux des consommations d'eau, d'énergie et des gisements de déchets dans l'hôtel.
- Identifier et mesurer les pertes et gaspillages évitables.
- Définir des actions en collaboration avec l'équipe de l'hôtel pour réduire la consommation et le gaspillage.
- Suivre les indicateurs relatifs à l'eau, à l'énergie et aux déchets pour évaluer les économies financières générées.
- Valoriser ces actions durables auprès des clients pour renforcer l'image de l'établissement.

Les hôteliers peuvent contribuer à réduire l'impact environnemental de leur secteur tout en réalisant des économies substantielles. La lutte contre le gaspillage des ressources s'inscrit dans une démarche de développement durable qui profite tant à l'environnement qu'à la rentabilité de l'entreprise.



VI. ALTERNATIVES DURABLES

Salle de bain :

1. Équipements économes sur les robinets et les pommeaux de douche : L'installation de régulateurs de débit ou de mousseurs aérateurs permet de réduire la quantité d'eau utilisée, passant de 12 litres par minute à 4 à 8 litres par minute, tout en préservant le confort des clients. Ces équipements se rentabilisent en quelques mois et génèrent des économies substantielles tant sur la consommation d'eau que sur l'énergie nécessaire au chauffage de l'eau.

2. Mitigeurs thermostatiques pour les douches : L'installation de mitigeurs thermostatiques permet aux clients de maintenir la température de l'eau souhaitée sans devoir attendre pour atteindre cette température, ce qui réduit le gaspillage d'eau.

3. Remplacement progressif des baignoires par des douches : Les douches sont généralement moins gourmandes en eau que les baignoires. Cette transition peut contribuer à réduire la consommation d'eau tout en optimisant l'expérience des clients.

Toilettes :

1. Réduction du volume de la chasse : Une méthode simple et efficace consiste à placer une bouteille remplie d'eau dans le réservoir des toilettes. Cela réduit le volume d'eau utilisé à chaque chasse.

2. Système de chasse double volume 3L/6L ou bouton stop : L'installation de systèmes de chasse d'eau à double volume, avec des options de 3 litres ou 6 litres, ou d'un système d'arrêt avec un bouton stop, permet aux clients de choisir la quantité d'eau nécessaire pour chaque chasse, ce qui réduit considérablement la consommation d'eau.

Utilisation de l'eau de pluie :

• **Récupération de l'eau de pluie :** L'eau de pluie peut être récupérée pour certains usages, tels que les toilettes, le lavage du sol et du linge, et l'arrosage des espaces verts. Cependant, il est important de noter que l'utilisation de l'eau de pluie doit être déclarée au Maire de la commune concernée, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces pratiques favorisent une utilisation plus efficiente de l'eau dans les salles de bain et les toilettes de l'hôtel, ce qui contribue à réduire la consommation d'eau tout en générant des économies significatives en termes de coûts énergétiques et de ressources. En outre, elles sont conformes aux préoccupations environnementales et renforcent l'image de l'établissement en matière de développement durable.

VII. LA BLANCHISSERIE

Au Maroc, tout comme ailleurs dans le monde, la gestion de la blanchisserie dans le secteur hôtelier représente un enjeu écologique et économique important. Les hôtels du Maroc,

tout en offrant un service de qualité à leurs clients, peuvent prendre des mesures pour minimiser leur impact environnemental tout en générant des économies. Voici quelques approches possibles :

1. Dosage responsable des produits lessiviels : Veiller à utiliser la quantité appropriée de produits lessiviels, en évitant le surdosage, contribue à réduire la consommation de ces produits chimiques tout en maintenant la propreté du linge.

2. Utilisation de linge de grammage inférieur : Opter pour des draps et serviettes de grammages moins élevés peut réduire la consommation d'eau et d'énergie nécessaire pour leur lavage et leur séchage.

3. Choix de linge de couleur naturelle (non blanchie) : Opter pour des draps et serviettes de couleur écru, qui n'ont pas été blanchis, permet de prolonger leur durée de vie. Cela réduit la fréquence de remplacement, économisant ainsi des ressources.

4. Transition vers du linge en microfibres (Polyamide et polyester) : Remplacer le linge de bain 100% coton par du linge en microfibres peut entraîner une réduction significative de l'impact environnemental. Les microfibres nécessitent moins d'énergie pour le séchage, présentent une empreinte carbone moindre lors de leur production et ont une durée de vie prolongée.

En prenant ces mesures, les hôtels au Maroc peuvent réduire leur empreinte écologique tout en minimisant leurs coûts opérationnels, ce qui est bénéfique tant pour l'environnement que pour leur rentabilité. Cela s'inscrit dans une démarche de développement durable et de responsabilité environnementale, tout en offrant une expérience de séjour de qualité à leurs clients.

VIII. AMÉLIORER SES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

L'amélioration des consommations d'énergie dans un hôtel est une étape importante pour réduire le gaspillage et minimiser l'impact environnemental. Voici quelques actions clés à prendre en compte pour atteindre cet objectif :

a. Avant tout, connaître sa consommation :

- **Relevé mensuel des compteurs d'énergie :** Effectuer des relevés mensuels des compteurs d'énergie pour obtenir un indicateur de consommation, par exemple le nombre de kWh par nuitée. Cela permet de surveiller les consommations au fil du temps et d'identifier d'éventuels dysfonctionnements des équipements.

b. Sensibiliser ses salariés et ses clients :

- **Vérification après le départ des clients :** Les femmes de chambre peuvent vérifier si les lumières sont bien éteintes, ajuster la température de la chambre (climatisation, chauffage) et éteindre les veilles de téléviseurs ou d'autres appareils.

- **Sensibilisation au sein du service administratif :** Les employés administratifs peuvent être encouragés à travailler avec un éclairage naturel lorsque possible et à éteindre les lu-

mières en quittant le bureau. De plus, l'extinction des ordinateurs en fin de journée peut être recommandée.

- **Sensibilisation des clients** : Les clients peuvent être informés grâce à des affichettes ou par le personnel de l'hôtel. Il est important de communiquer de manière positive et non culpabilisante pour encourager les clients à éteindre les lumières en quittant leur chambre, à modérer la température de leur chambre, et à fermer les volets en cas de fortes chaleurs.

De plus, il est essentiel de noter que les veilles des appareils électroniques, même en mode veille, peuvent représenter une part significative de la consommation d'énergie. Par conséquent, encourager l'extinction complète des appareils peut contribuer à réduire cette consommation inutile.

En prenant ces mesures, les hôtels peuvent réduire leurs consommations d'énergie, réduire leur impact environnemental, et générer des économies financières tout en sensibilisant leurs salariés et leurs clients aux bonnes pratiques environnementales. Cela s'inscrit dans une démarche de développement durable et de réduction du gaspillage énergétique.

IX. DE L'IMPORTANCE DE BONNES PRATIQUES ET D'ÉQUIPEMENTS PERFORMANTS

L'amélioration des consommations d'énergie dans un hôtel pendant la saison hivernale est essentielle pour minimiser les coûts de chauffage et réduire l'impact environnemental. Voici plusieurs actions que les hôtels peuvent mettre en place pour optimiser leur efficacité énergétique en hiver :

a. Optimisation de la gestion de la chaleur :

- **Regrouper les chambres louées** : En regroupant les chambres par étage, il est possible de mieux chauffer les parties d'hôtel occupées, réduisant ainsi la consommation d'énergie globale.

- **Abaisser la température des chambres non louées** : Réduire la température dans les chambres non occupées permet de réaliser des économies d'énergie sans sacrifier le confort des clients.

- **Isolation des canalisations** : L'isolation des tuyauteries du réseau de chauffage ou d'eau chaude est essentielle pour réduire la perte de chaleur. Les canalisations non isolées génèrent une importante déperdition énergétique. L'isolation peut réduire de manière significative la facture énergétique.

B. Efficacité de l'éclairage :

- **Opter pour un éclairage performant** : L'utilisation d'ampoules LED de classe A et de systèmes de contrôle de l'éclairage (comme les programmateurs, les détecteurs de mouvement et les capteurs d'éclairement) dans les parties communes contribue à réduire la consommation d'énergie.

• **Éclairage des façades/enseignes lumineuses** : L'utilisation de LED pour l'éclairage des façades et des enseignes publicitaires est une option économe en énergie.

C. Recyclage de l'énergie et régulation :

• **Récupération d'énergie des systèmes de ventilation** : L'utilisation d'un échangeur thermique permet de récupérer de l'énergie à partir des systèmes de ventilation, ce qui peut être utilisé pour réchauffer ou refroidir l'air neuf.

• **Système de régulation centralisé (CTB)** : La mise en place d'un système de régulation centralisé permet de piloter efficacement les équipements de l'hôtel, y compris la régulation de la température des chambres en fonction de leur occupation et la commande de l'éclairage.

• **Système de serrure à carte** : Lors de rénovations, envisager l'installation de systèmes de serrure à carte pour couper automatiquement l'électricité dans les chambres lorsque les clients partent, générant ainsi des économies d'énergie.

D. Isolation et énergie solaire :

• **Isolation en toiture et en façades** : Lors de travaux de rénovation, il est recommandé d'isoler les toits et les façades pour maintenir la température souhaitée dans l'hôtel, réduisant ainsi les coûts de chauffage et de climatisation.

• **Panneaux solaires thermiques** : L'installation de panneaux solaires thermiques peut être envisagée pour la production d'eau chaude sanitaire ou le chauffage de la piscine.

• **Choix de chaudière énergétique A** : En cas de changement de chaudière, opter pour une chaudière de catégorie énergétique A, la plus efficace du point de vue énergétique.

• **Informations sur les moyens d'écomobilité** : Informer les clients sur les options d'écomobilité disponibles à proximité de l'hôtel, telles que les transports en commun ou la location de vélos, afin de les inciter à réduire leur impact CO2 pendant leur séjour.

Ces mesures visent à réduire la consommation d'énergie, les coûts opérationnels et l'impact environnemental de l'hôtel en hiver, tout en garantissant le confort des clients. Elles s'inscrivent dans une démarche de développement durable et de gestion responsable des ressources énergétiques.

Répartition des Consommations d'Énergie dans les Hôtels	Pourcentage de la Consommation d'Énergie
Équipements électriques des chambres [éclairage, téléviseur...]	5 à 10%
Blanchisserie	0 à 10%
Production d'eau chaude sanitaire	10 à 20%
Chauffage, climatisation, ventilation	40 à 45%

Éclairage intérieur et extérieur	3 à 10%
Équipements informatiques [ordinateurs, imprimantes...]	2 à 5%
Équipements des cuisines [four, chambres froides...]	10 à 25%



X. PRIVILÉGIER LES ACHATS RESPONSABLES

Voici les pratiques recommandées pour réduire le gaspillage dans les hôtels en ce qui concerne les produits de nettoyage et d'entretien, les produits d'accueil, les matières premières alimentaires, les équipements et les matières premières non alimentaires :

A. Les produits de nettoyage et d'entretien :

- Tester le remplacement des produits de nettoyage classiques par des produits naturels comme le vinaigre blanc, le bicarbonate, ou les tissus en microfibre pour les fenêtres.
- Privilégier les produits de nettoyage ayant des labels ou des certifications reconnues, notamment l'Ecolabel européen.
- Former le personnel aux bonnes pratiques d'utilisation des produits, y compris les dosages et les précautions à prendre.
- Éviter la multiplication des produits, n'utilisez que ceux qui sont nécessaires.

B. Les produits d'accueil :

- Proposer des produits d'accueil en distributeur rechargeable, tels que le savon, le shampooing et le gel douche, de préférence avec l'Ecolabel.
- Privilégier les produits d'accueil réutilisables, recyclables ou mettant en valeur le patrimoine local.
- Éventuellement, fournir des produits d'accueil individuels à la réception uniquement sur demande.

C. Les matières premières alimentaires :

- Privilégier les fruits de saison au petit déjeuner.
- Favoriser les circuits courts, les producteurs locaux et les produits issus de l'agriculture biologique.
- Valoriser le caractère bio des produits ou les producteurs locaux auprès des clients.
- Acheter selon les besoins, éviter le gaspillage alimentaire.

D. Les équipements :

- Lors de l'achat d'équipements tels que télévisions, sèche-cheveux, lave-verres, vérifier leurs consommations d'eau et d'énergie et privilégier ceux ayant les consommations les plus faibles.
- Privilégier l'achat de téléviseurs ayant l'Ecolabel européen.
- Pour le mobilier en bois, opter pour du bois produit au Maroc ou en Europe, ou ceux qui ont un label écologique comme PEFC, FSC, Ecolabel européen, ou NF Environnement.

E. Les matières premières non alimentaires :

- Choisir du papier écologique certifié Ecolabel européen ou fabriqué à partir de papier recyclé et blanchi sans chlore.
- En ce qui concerne le textile, préférer les matières biologiques qui n'ont pas été traitées avec des produits chimiques, ou celles portant l'Ecolabel

F. Emission de CO2 de produits proposés aux petits déjeuners

Les émissions de CO2 associées aux produits proposés aux petits déjeuners peuvent varier en fonction de leur origine et de leur mode de production. Voici quelques exemples d'émissions de CO2 pour différents produits :

- **Pomme saison, production locale** : 0.3 kg de CO2 par kilogramme
- **Fraises saison, production locale** : 1 kg de CO2 par kilogramme
- **Fraises hors saison (serre chauffée, Maroc)** : 3.4 kg de CO2 par kilogramme
- **Jus d'orange, pur jus, acheté en magasin** : 2.22 kg de CO2 par litre
- **Lait de vache, demi-écrémé, pasteurisé** : 1.22 kg de CO2 par kilogramme
- **Fromage de vache à pâte dure** : 5.9 kg de CO2 par kilogramme
- **Café** : 3.2 kg de CO2 par kilogramme
- **Chocolat en poudre non sucré** : 4.7 kg de CO2 par kilogramme

- **Beurre, production locale** : 9.8 kg de CO2 par kilogramme
- **Pain** : 1.5 kg de CO2 par kilogramme

Il est intéressant de noter que la plupart des achats sont effectués auprès de producteurs locaux, ce qui contribue à réduire l'empreinte carbone des produits servis au petit déjeuner.

De plus, l'utilisation de fruits de saison produits en Maroc, tels que les pommes et les fraises du Finistère, contribue également à réduire les émissions de CO2.

Ainsi, la fabrication maison de certaines préparations, comme les salades de fruits et les confitures, peut réduire l'impact environnemental global des petits déjeuners servis.

XI. RÉDUIRE LE GASPILLAGE LORS DES PETITS DÉJEUNERS

La prévention du gaspillage alimentaire est un enjeu essentiel pour réduire l'impact environnemental des petits déjeuners servis dans les hôtels. Voici quelques mesures à prendre pour limiter le gaspillage :

Sensibilisation des clients : Utilisez des affiches dans la salle du petit déjeuner pour sensibiliser les clients au gaspillage alimentaire et les encourager à prendre seulement ce qu'ils vont consommer.

Pré-commande la veille : Proposez un système de pré-commande la veille, où les clients indiquent ce qu'ils souhaitent avoir pour le petit déjeuner. Cela permet de connaître précisément les quantités à prévoir, réduisant ainsi le gaspillage.

Service à table : Offrez un service à table plutôt qu'un buffet à volonté, ce qui limite le gaspillage lié à la surabondance de choix.

Cuisson au fur et à mesure : Préparez les produits de boulangerie au fur et à mesure des besoins pour éviter le gaspillage de pain et de viennoiseries.

Réutilisation du pain sec : Utilisez le pain sec pour d'autres préparations, comme le pain perdu, la panure, ou les croûtons.

Limitation des emballages individuels : Limitez les emballages individuels en privilégiant le vrac, comme les distributeurs à céréales, des coupelles pour la confiture, ou des coupes pour le fromage blanc.

Produits locaux : Privilégiez les produits locaux pour réduire les émissions de CO2 liées au transport. Cela inclut le pain, les viennoiseries, les fruits de saison, les confitures, le miel, les fromages, et le beurre.

Affichage des origines : Affichez clairement l'origine des produits pour valoriser les produits locaux.

En suivant ces pratiques, vous pouvez réduire considérablement le gaspillage alimentaire tout en offrant à vos clients une expérience de petit déjeuner de qualité.

XII. LIMITER SES DÉCHETS ET BIEN LES GÉRER

La gestion efficace des déchets est un aspect essentiel de la démarche de réduction de l'impact environnemental d'un hôtel. Voici quelques mesures pour limiter la production de déchets et bien les gérer :

Réduction des emballages : Limitez les emballages inutiles en privilégiant le vrac et en encourageant l'utilisation de récipients réutilisables.

Utilisation de produits rechargeables : Optez pour des produits d'accueil et de nettoyage en distributeurs rechargeables pour réduire les déchets d'emballage.

Tri sélectif : Mettez en place un système de tri sélectif dans l'hôtel pour permettre aux clients et au personnel de séparer les déchets recyclables (verre, papier, plastique) des déchets non recyclables.

Recyclage : Assurez-vous que les déchets recyclables soient effectivement recyclés en ayant un contrat avec une entreprise de recyclage locale.

Réduction des déchets alimentaires : Suivez les bonnes pratiques de prévention du gaspillage alimentaire mentionnées précédemment pour limiter les déchets alimentaires.

Don aux associations : Si possible, établissez des partenariats avec des associations locales pour faire don des surplus alimentaires non consommés.

Formation du personnel : Formez votre personnel sur les bonnes pratiques de gestion des déchets, y compris sur le tri sélectif et la réduction des déchets.

Compostage : Si applicable, envisagez le compostage des déchets alimentaires pour réduire davantage les déchets et produire un compost utile pour les espaces verts.

La gestion des déchets dans un hôtel peut contribuer à la réduction des coûts d'élimination des déchets tout en ayant un impact positif sur l'environnement. De plus, cela peut améliorer l'image de l'établissement aux yeux des clients qui sont de plus en plus sensibles aux pratiques de développement durable.



XIII. GÉRER LES ESPACES VERTS

La gestion des espaces verts dans un hôtel est un élément essentiel pour offrir un environnement agréable aux clients tout en minimisant l'impact environnemental. Voici des pratiques pour gérer les espaces verts de manière écologique :

A. Préserver la biodiversité et éduquer les clients :

1. Valorisez les espèces végétales en installant des affichettes informatives à proximité des plantes et arbres pour susciter la curiosité des clients.
2. Créez un jardin des saveurs avec des herbes aromatiques utilisées par le restaurant.
3. Installez un hôtel à insectes pour attirer des espèces utiles et maintenir un équilibre naturel dans l'écosystème.
4. Envisagez d'installer des ruches en collaboration avec un apiculteur pour produire du miel et favoriser la pollinisation des plantes.

B. Adopter une gestion écologique des espaces verts :

1. Privilégiez le désherbage manuel ou thermique pour éviter l'utilisation de produits phytosanitaires nocifs.
2. Réduisez l'usage de produits chimiques, car ils ont des impacts négatifs sur la qualité des sols, de l'eau et la biodiversité.
3. Utilisez des bornes solaires pour éclairer les allées, ce qui réduit la consommation d'énergie.
4. Pratiquez le compostage des déchets verts pour créer du compost naturel qui fertilisera les plantations.

C. Limiter la consommation d'eau :

1. Récupérez l'eau de pluie pour l'irrigation, réduisant ainsi la dépendance à l'eau potable.
2. Programmez l'arrosage aux heures de moindre chaleur pour minimiser l'évaporation.
3. Plantez des espèces locales qui sont plus résistantes à la sécheresse.
4. Utilisez des techniques de paillage pour conserver l'humidité du sol, réduire la croissance des mauvaises herbes, et limiter le lessivage des sols par les fortes pluies.

En adoptant ces pratiques, vous contribuerez à la préservation de la biodiversité, à l'amélioration de l'image de votre établissement, et à la réduction des coûts liés à l'entretien des espaces verts. De plus, les clients sensibles aux pratiques de développement durable apprécieront ces efforts.

XIV. AMÉLIORER LA GESTION D'UN SPA

L'amélioration de la gestion d'un Spa dans un hôtel peut contribuer à réduire les coûts de fonctionnement tout en offrant une expérience de bien-être plus durable pour les clients. Voici quelques pratiques pour une gestion plus écologique d'un Spa :

a) Optimisation de la consommation d'eau et d'énergie :

1. Installer des équipements écoénergétiques tels que des systèmes de chauffage et de refroidissement à haute efficacité, des pompes à chaleur et des systèmes de ventilation contrôlés pour réduire la consommation d'énergie.
2. Utiliser des systèmes de récupération de chaleur pour réchauffer l'eau du Spa.
3. Mettre en place un éclairage LED économe en énergie et utiliser des capteurs de mouvement pour contrôler l'éclairage dans les espaces du Spa.

b) Réduction des déchets :

1. Utiliser des produits de soin et de nettoyage respectueux de l'environnement, avec des emballages recyclables ou rechargeables.
2. Proposer des produits de soin en vrac pour minimiser les emballages individuels et encourager les clients à utiliser des flacons réutilisables.
3. Éviter le gaspillage de serviettes en utilisant des distributeurs de serviettes à la demande et en encourageant les clients à réutiliser les serviettes pendant leur séjour.

c) Gestion durable de l'eau :

1. Établir des protocoles de gestion de l'eau qui minimisent le gaspillage, par exemple, en utilisant des systèmes de recirculation pour les bains et les piscines.
2. Encourager les clients à prendre des douches rapides et à réduire leur consommation d'eau pendant leur séjour au Spa.

d) Sensibilisation des clients :

1. Informer les clients des pratiques durables mises en œuvre au sein du Spa et des moyens par lesquels ils peuvent participer, tels que la réutilisation de serviettes et le recyclage des produits de soin.
2. Offrir des soins et des massages qui utilisent des produits naturels et respectueux de l'environnement.

e) Gestion des produits de soin :

1. Choisir des produits de soin biologiques, naturels et certifiés écologiques pour minimiser les impacts environnementaux et protéger la santé des clients et des employés.
2. Mettre en place des protocoles de gestion des stocks pour éviter le gaspillage de produits de soin.

f) Formation du personnel :

Sensibiliser et former le personnel du Spa aux pratiques durables, y compris la réduction de la consommation d'eau et d'énergie, le recyclage et l'utilisation de produits respectueux de l'environnement.

g) Certifications et labels :

Rechercher des certifications et des labels écologiques pour le Spa, tels que l'Ecolabel, pour démontrer l'engagement en faveur de la durabilité.

h) Surveillance et évaluation :

1. Suivre et évaluer régulièrement les performances environnementales du Spa en surveillant les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la gestion des déchets.
2. Établir des objectifs de réduction de la consommation d'eau et d'énergie pour améliorer continuellement les pratiques durables.



CHIFFRES CLÉS D'UN ÉTABLISSEMENT DE BIEN-ÊTRE *

CONSOMMATION D'EAU

par client/jour

170 L = SPA

1400 L = THALASSO

75% eau de mer, 25% eau de source

8% RENOUVELLEMENT QUOTIDIEN DE L'EAU DES BASSINS

supérieur à la réglementation nationale de
30 L par jour et par baigneur

5,5 SERVIETTES

en moyenne par client/jour

PRODUITS COSMÉTIQUES

Parmi les 10 principaux utilisés:

68% des ingrédients sont

D'ORIGINE NATURELLE

16% des ingrédients sont

CERTIFIÉS BIOLOGIQUES

220 G DE DÉCHETS

par client/jour

350 G DE PRODUITS D'ENTRETIEN

par client/jour

entretien piscine et locaux

15 KG CO₂

par client/jour

Soit l'équivalent d'environ 100 km en voiture



GAINS ENVIRONNEMENTAUX ET ECONOMIQUES

GAINS POTENTIELS MOYENS

ASSOCIES A 10 SOLUTIONS PROPOSEES

SOLUTIONS

POURCENTAGE DE GAIN



*Ordres de grandeur observés sur l'échantillon d'établissements, par client et par jour.

Source : SPA-A étude 2014-2015 sur 15 établissements de bien-être

XV. VALORISER SA DÉMARCHE AUPRÈS DES CLIENTS :

Votre hôtel peut valoriser auprès de sa clientèle sa démarche visant à réduire ses impacts sur l'environnement. Cela peut devenir un atout commercial pour se démarquer des autres établissements et un outil de management. Voici comment vous pouvez y parvenir :

- **Afficher votre démarche environnementale :** Mettez en avant vos actions environnementales de manière claire et visible pour vos clients. Cela peut se faire à travers des affiches, des informations sur votre site web, ou même des brochures disponibles à l'accueil.
- **Obtenir un label reconnu :** Les labels environnementaux sont un gage d'engagement et de dynamisme en matière de gestion environnementale. Ils peuvent rassurer vos clients sur votre démarche durable. Contactez votre syndicat départemental UMIH pour plus d'informations sur les labels et certifications disponibles.

XVI. DES CONSEILS PRATIQUES PAR SERVICE :

a) Chambres :

Un constat :

De nombreux hôtels à travers le monde confirment avoir réduit rapidement leur consommation grâce à des systèmes de coupure automatique de l'alimentation des chambres.

Lors du départ des clients, éteignez toutes les lumières ainsi que le matériel audiovisuel.

Durant l'été, fermez les rideaux au moment du nettoyage des chambres pour réduire l'apport de chaleur solaire.

Lorsque la chambre n'est pas réservée, coupez la climatisation ou baissez le chauffage au minimum.

Encouragez vos clients à éteindre complètement les téléviseurs au lieu de les laisser en mode veille avec la télécommande.

Étudiez l'installation de serrures à cartes magnétiques qui peuvent permettre de couper automatiquement l'alimentation des chambres lorsque les clients sont absents.

Changez ou nettoyez fréquemment les filtres des climatiseurs.

Remarque importante :

Audiovisuel : attention au mode veille !

La puissance d'un téléviseur en mode veille varie de 8 à 20W (et celle d'un décodeur Canal Plus de 9 à 16W). Si un client regarde la télévision 3 heures, et que la puissance de cet appareil est de 80W, il consommera durant ce temps $80W \times 3h = 240 Wh$. Si le reste du temps (21h) le téléviseur reste en mode veille (15W par exemple) après avoir été éteint avec la télécommande, il consommera $15W \times 21h = 315 Wh$. La télévision vous coûte donc plus cher lorsque les clients ne la regardent pas...



b) Cuisine :

Les appareils produisant du froid ne doivent pas être situés dans des pièces chaudes ou à proximité d'appareils produisant de la chaleur.

Les grilles situées à l'arrière doivent être bien ventilées, sinon la consommation peut doubler.

Nettoyez chaque mois les joints des portes des réfrigérateurs. Assurez-vous que les portes ferment correctement (bonne étanchéité) et que le personnel les ferme systématiquement.

N'allumez pas les fours et les équipements dès le début de service mais seulement lorsqu'il y en a vraiment besoin. Éteignez tous les équipements lorsque vous n'en avez plus besoin.

Assurez-vous que votre personnel connaît bien les temps de préchauffage et qu'il n'utilise pas les équipements de cuisine pour chauffer la pièce.

Conseillez au personnel d'adapter la taille des casseroles à la taille du brûleur ou de la plaque. Si ces derniers sont trop larges, de l'énergie est perdue inutilement.

Évitez de rincer ou nettoyer des plats ou des ustensiles directement sous le robinet d'eau chaude.

Remarque importante :

Une augmentation de 5°C de la température ambiante augmente d'environ 30 % la consommation des réfrigérateurs.



c) Plonge :

Remplissez le lave-vaisselle au maximum de sa capacité.

Éliminez les restes de repas en grattant les couverts plutôt qu'en utilisant une douchette d'eau chaude. Si vous devez tout de même les passer à l'eau, évitez de les passer sous le robinet d'eau chaude et trempez-les.

Quand vous remplacerez votre équipement, recherchez des modèles équipés de systèmes à récupération de chaleur qui réutilisent l'eau usée pour préchauffer l'eau entrante.

d) Buanderie :

Evaluation de la source d'eau chaude alternative : Avant de procéder au raccordement, évaluez la disponibilité et la fiabilité de votre source d'eau chaude alternative. Assurez-vous que celle-ci est économique et respectueuse de l'environnement.

Surveillance et entretien réguliers : Surveillez régulièrement les performances de vos machines à laver pour détecter d'éventuels problèmes de fonctionnement ou de consommation excessive d'énergie.

Revoir son organisation Chargez au maximum les machines. Elles utilisent plus ou moins la même quantité d'eau ou d'énergie qu'elles soient vides ou pleines. Pour de petites quantités, mieux vaut disposer d'une machine de plus petite capacité semi-professionnelle ou professionnelle (5 à 7 kg).

e) Administration :

Eteignez complètement vos ordinateurs lors d'une pause prolongée.

Veillez à ce que vos photocopieurs et imprimantes laser ne restent pas en service toute la journée, mais soient mis en veille le plus rapidement possible.

Remarque importante :

La plus grande part de l'énergie consommée par les équipements de bureaux n'est pas celle qui est consommée pendant l'utilisation mais plutôt lorsque les appareils restent en veille ou en attente entre deux utilisations.

f) Piscine :

Si vous disposez d'une piscine chauffée, quelques précautions sont indispensables :

Protéger le bassin des vents dominants.

Dérouler une couverture de protection thermique qui permet de réduire les pertes thermiques par la surface du bassin.

Maintenir la température de l'eau à 24°C. Deux degrés de plus peuvent représenter 20 à 25 % de dépenses supplémentaires.



CONCLUSION GÉNÉRALE

Dans l'univers en constante évolution de l'industrie hôtelière, l'engagement en faveur d'une gestion environnementale responsable émerge comme une clé précieuse pour le succès et la pérennité des établissements. Ce nouveau paradigme d'hospitalité, axé sur l'écologie, révèle une vision progressive, où la qualité de service et l'éco-responsabilité convergent harmonieusement.

Les efforts consentis pour réduire les impacts environnementaux à travers la gestion des déchets, la préservation de la biodiversité, l'optimisation des consommations d'eau et d'énergie, et l'obtention de labels de renom tels que la Clef Verte et l'Ecolabel européen, ne sont pas seulement des pratiques vertueuses, mais aussi des atouts commerciaux indéniables. Les clients sont de plus en plus sensibles à la protection de la planète, et ils apprécient les établissements qui partagent ces valeurs.

En tant qu'acteurs de l'industrie hôtelière, nous sommes appelés à intégrer les pratiques durables dans nos activités quotidiennes, à sensibiliser notre clientèle à l'importance de la préservation de l'environnement, et à valoriser nos démarches écologiques. Cette convergence entre l'hospitalité et l'écologie trace la voie vers une industrie plus responsable, où le bien-être des clients s'harmonise avec le respect de la nature.

Dans un monde où le tourisme a un impact de plus en plus marqué sur notre planète, il est de notre devoir, en tant qu'hôteliers, de préserver notre bien le plus précieux : la Terre. La transition vers un tourisme plus durable n'est pas seulement souhaitable, elle est nécessaire. L'avenir de l'industrie hôtelière repose sur cette transformation, et les clés du succès résident dans notre engagement envers l'écologie. En unissant hospitalité et éco-responsabilité, nous créons un avenir où chacun de nos clients peut se sentir bienvenu, choyé, et en harmonie avec notre planète.

ANNEXE :

Stratégies Détaillées pour la Réduction du Gaspillage Alimentaire dans la Restauration.

La réduction du gaspillage alimentaire est une préoccupation centrale pour les établissements de restauration conscients de leur impact environnemental et économique. Voici six stratégies détaillées pour lutter efficacement contre ce fléau :

1. Prévenir les No-Shows avec des Réservations Engageantes : Mettez en place un système de réservation qui requiert des acomptes ou des garanties bancaires. En requérant des informations de paiement à l'avance, vous diminuez considérablement les chances que les clients ne se présentent pas sans avoir annulé, ce qui vous permet de mieux prévoir vos besoins en approvisionnement et d'éviter de préparer de la nourriture qui ne sera pas consommée.

2. Gestion Proactive des Stocks : Utilisez des systèmes de gestion des stocks intégrés à votre logiciel de caisse pour suivre en temps réel le flux des ingrédients. Mettez en œuvre la méthode FIFO (First In, First Out) pour s'assurer que les produits les plus anciens sont utilisés en premier, et formez votre personnel à surveiller les dates de péremption pour éviter les pertes.

3. Adapter les Portions aux Besoins des Clients : Surveillez les habitudes de consommation de vos clients et ajustez la taille des portions en conséquence. Offrez des options de tailles de portion diversifiées et considérez des commentaires clients pour éviter les surplus dans les assiettes qui finissent à la poubelle.

4. Conception d'une Carte Intelligente : Une carte plus limitée avec des ingrédients utilisés à travers plusieurs plats peut réduire le nombre de stocks différents nécessaires. Cela permet non seulement d'économiser de l'argent en achetant en gros, mais aussi de réduire le gaspillage en s'assurant que les ingrédients sont entièrement utilisés.

5. Réutilisation Créative des Ingrédients : Cultivez la créativité en cuisine en intégrant des pratiques de «root-to-stem» ou «nose-to-tail» qui utilisent toutes les parties comestibles des produits alimentaires. Des techniques telles que la fermentation, la conservation, ou la transformation d'ingrédients moins désirables en soupes, bouillons ou sauces peuvent également contribuer à réduire le gaspillage.

6. Collaboration avec des Plateformes Anti-Gaspillage : Établissez des partenariats avec des applications et des services tels que « Too Good To Go », qui permettent de vendre à prix réduit les surplus alimentaires. Cela peut ouvrir un nouveau canal de revenus tout en attirant une clientèle consciente de l'environnement et désireuse de contribuer à des pratiques alimentaires durables.

CHECK-LIST DE RÉDUCTION DU GASPILLAGE

Gestion des déchets

- Mettre en place un système de tri sélectif pour les déchets recyclables, organiques et non recyclables.
- Réduire l'utilisation de plastique à usage unique en favorisant l'utilisation de matériaux recyclables et biodégradables.
- Encourager le compostage des déchets alimentaires pour réduire la quantité de déchets envoyée en décharge.
- Installer des équipements à faible débit d'eau, tels que des pommeaux de douche et des robinets économes en eau.
- Réparer rapidement les fuites d'eau et installer des systèmes de détection des fuites pour éviter le gaspillage.
- Sensibiliser le personnel et les clients à l'importance de la conservation de l'eau et encourager des pratiques responsables, telles que la réutilisation des serviettes.

Optimisation de la consommation d'énergie

- Installer des ampoules LED économes en énergie pour l'éclairage dans tout l'hôtel.
- Utiliser des thermostats programmables pour réguler la température dans les chambres et les espaces communs.
- Mettre en place des politiques d'économie d'énergie, comme éteindre les lumières et les appareils électriques lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Réduction du gaspillage alimentaire

- Planifier les menus en fonction des besoins réels et éviter la surproduction d'aliments.
- Mettre en œuvre des techniques de gestion des stocks pour minimiser les pertes et le gaspillage d'aliments.
- Encourager les clients à prendre seulement ce qu'ils peuvent consommer et offrir des portions adaptées.

Gestion responsable des produits d'accueil

- Utiliser des contenants rechargeables ou des distributeurs de savon et de shampoing pour réduire les emballages individuels.
- Offrir des articles de toilette de qualité supérieure et durables pour réduire le gaspillage.

Promotion de pratiques durables

- Sensibiliser le personnel et les clients aux initiatives de réduction du gaspillage et les encourager à adopter des comportements respectueux de l'environnement.
- Mettre en place des programmes de formation sur la réduction du gaspillage pour le personnel de l'hôtel afin de garantir une mise en œuvre efficace des pratiques durables.

GUIDE DE SENSIBILISATION POUR LE PERSONNEL ET LES CLIENTS

Enjeux du gaspillage

- Le gaspillage alimentaire représente une perte de ressources précieuses, y compris de nourriture, d'eau et d'énergie.
- Il contribue à l'augmentation des déchets envoyés en décharge, ce qui a un impact négatif sur l'environnement en termes de pollution et de gaz à effet de serre.
- Le gaspillage d'eau et d'énergie aggrave la pression sur les ressources naturelles et contribue au changement climatique.

Bénéfices de la réduction du gaspillage

- Réduire le gaspillage alimentaire permet d'économiser des ressources naturelles précieuses et de limiter les émissions de gaz à effet de serre.
- La réduction du gaspillage d'eau et d'énergie entraîne des économies financières significatives pour l'hôtel, en réduisant les coûts liés aux factures d'eau et d'électricité.
- Adopter des pratiques durables et responsables renforce la réputation de l'hôtel en tant qu'entreprise socialement et écologiquement responsable, attirant ainsi une clientèle sensible aux enjeux environnementaux.

Actions concrètes pour réduire le gaspillage

- Mettre en place des politiques de gestion des déchets et des achats responsables pour minimiser le gaspillage.
- Sensibiliser le personnel et les clients aux impacts du gaspillage et aux pratiques durables à adopter.
- Impliquer activement le personnel dans des initiatives de réduction du gaspillage et encourager la participation des clients en les informant des efforts de l'hôtel.

PROTOCOLES OPÉRATIONNELS POUR UNE GESTION EFFICACE

Utilisation de produits de nettoyage éco-responsables

- Identifiez et sélectionnez des produits de nettoyage certifiés écologiques, portant des labels tels que EcoLabel ou Green Seal.
- Limitez l'utilisation de produits chimiques nocifs en privilégiant des solutions de nettoyage à base d'ingrédients naturels et non toxiques.
- Utilisez des systèmes de dosage précis pour réduire le gaspillage de produits de nettoyage et d'eau.

Gestion des déchets alimentaires

- Mettez en place un système de tri sélectif pour les déchets alimentaires, recyclables et non recyclables dans les cuisines et les espaces de restauration.
- Identifiez les sources principales de gaspillage alimentaire et mettez en place des mesures pour les minimiser, telles que des portions adaptées, une meilleure gestion des stocks et des pratiques de préparation plus efficaces.
- Envisagez de mettre en place un programme de compostage pour recycler les déchets alimentaires en compost utilisable dans les espaces verts de l'hôtel.

Maintenance des équipements économes en énergie

- Effectuez régulièrement des inspections et des entretiens préventifs sur les équipements pour assurer leur bon fonctionnement et maximiser leur efficacité énergétique.
- Réparez rapidement les équipements défectueux ou inefficaces pour éviter le gaspillage d'énergie.
- Éduquez le personnel sur les bonnes pratiques d'utilisation des équipements pour minimiser la consommation d'énergie, telles que l'extinction des lumières et des appareils électriques lorsqu'ils ne sont pas utilisés.



FORMATION SUR LES BONNES PRATIQUES

Gestion durable de l'eau

- Formation sur les bonnes pratiques de gestion de l'eau, y compris l'importance de détecter et de réparer les fuites, l'utilisation efficace des équipements de plomberie et la sensibilisation à l'impact de la surconsommation d'eau.
- Présentation des techniques d'économie d'eau dans les différentes zones de l'hôtel, comme les chambres, les cuisines, les espaces publics et les espaces extérieurs.

Réduction des déchets dans les espaces verts

- Formation sur les pratiques de gestion des déchets verts, y compris la collecte sélective des déchets organiques, le compostage et l'utilisation de techniques de jardinage durables pour minimiser la production de déchets verts.
- Démonstration des méthodes de recyclage et de réutilisation des matériaux dans les espaces verts, telles que la réutilisation des déchets de jardin pour le paillage ou la création de zones de compostage.

Réduction des déchets dans les espaces verts

- Formation sur les meilleures pratiques pour réduire la consommation d'énergie dans les spas, notamment l'utilisation efficace des équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC), l'éclairage écoénergétique et la gestion des spas pour minimiser les pertes de chaleur.

OUTILS DE SURVEILLANCE ET D'ÉVALUATION

Indicateur	Objectif	Mesure	Action
Consommation d'eau	Réduire la consommation d'eau de 10% d'ici la fin de l'année	Relevé mensuel des compteurs d'eau pour suivre la consommation	Identification des fuites, installation de robinets à faible débit, sensibilisation du personnel à la réduction de la consommation d'eau
Production de déchets	Réduire de 20% la quantité de déchets produits chaque trimestre	Pesée hebdomadaire des déchets et enregistrement dans un journal de bord	Mise en place de pratiques de tri sélectif, réduction des emballages à usage unique, promotion de la réutilisation et du recyclage.
Utilisation d'énergie	Diminuer de 15% la consommation d'énergie électrique d'ici la fin de l'année.	Relevé mensuel des compteurs électriques pour suivre la consommation.	Remplacement des ampoules traditionnelles par des LED, programmation des systèmes de chauffage et de climatisation pour réduire la consommation lors des périodes d'inactivité.

Questionnaires de satisfaction client

Question : «Avez-vous remarqué des efforts de l'hôtel pour réduire le gaspillage et promouvoir la durabilité environnementale pendant votre séjour ?»

Réponses possibles : Oui / Non / Ne sais pas

Question : «Quelle est votre opinion sur les initiatives de réduction du gaspillage, telles que le recyclage des déchets et l'utilisation d'énergies renouvelables, mises en place par l'hôtel ?»

Réponses possibles : Très satisfait / Satisfait / Neutre / Insatisfait / Très insatisfait

Question : «Avez-vous des suggestions pour améliorer les efforts de l'hôtel en matière de réduction du gaspillage et de durabilité environnementale ?»

Réponses possibles : Réponse ouverte

GUIDE DE COMMUNICATION ET DE VALORISATION

les conseils sur la manière de communiquer efficacement les initiatives de réduction du gaspillage auprès des clients, y compris des suggestions pour promouvoir les actions durables de l'hôtel et valoriser sa démarche environnementale.

RESSOURCES POUR L'ACHAT RESPONSABLE

Recherche et évaluation des fournisseurs

- Effectuez des recherches approfondies pour identifier des fournisseurs qui ont des politiques et des pratiques durables, telles que la réduction des émissions de carbone, l'utilisation de matériaux recyclés, et l'engagement envers des conditions de travail équitables.
- Évaluez les certifications environnementales et sociales des fournisseurs, telles que les labels écologiques, les normes ISO et les engagements envers des pratiques commerciales éthiques.

Choix de produits écologiques

- Optez pour des produits de nettoyage certifiés écologiques, qui sont fabriqués à partir d'ingrédients naturels et biodégradables, sans produits chimiques agressifs ni toxiques.
- Privilégiez les produits avec un emballage minimal et recyclable pour réduire les déchets plastiques et l'empreinte carbone liée au transport.

Équipements économes en énergie

- Sélectionnez des équipements énergétiquement efficaces, tels que des appareils électroménagers labellisés Energy Star, des systèmes de chauffage et de climatisation à haute efficacité énergétique, et des ampoules LED à faible consommation.
- Assurez-vous que les équipements sont conçus pour une longue durée de vie et qu'ils peuvent être réparés ou recyclés facilement en fin de vie.



Partenariats avec des fournisseurs locaux et durables

- Favorisez les partenariats avec des fournisseurs locaux pour réduire l'empreinte carbone liée au transport des marchandises.
- Recherchez des fournisseurs engagés dans des pratiques agricoles durables, telles que la culture biologique, la permaculture et le commerce équitable pour les produits alimentaires.

Évaluation continue des pratiques d'approvisionnement

- Établissez un processus d'évaluation régulière des fournisseurs pour vous assurer qu'ils respectent leurs engagements en matière de durabilité.
- Encouragez les fournisseurs à améliorer leurs pratiques environnementales en partageant vos propres objectifs de durabilité et en les incitant à innover dans ce domaine.



