



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## HÉBERGEURS TOURISTIQUES :



CLÉS POUR AGIR

**Quelles actions  
mettre en place pour  
un tourisme durable ?**

# ÉDITORIAL

**Ce document est édité par l'ADEME**

**ADEME**

20, avenue du Grésillé  
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

**Coordination technique :** ADEME Bretagne  
(Sophie Plassart, Chargée de mission  
Entreprises B to C)

**Rédacteurs :** Groupe AFNOR (Elisabeth Ferro-Vallé)  
et In Extenso Innovation Croissance (Alice Deprouw,  
Venice Graf, Anaëlle Chrétien).

Une partie du rédactionnel du chapitre  
« Hébergements touristiques : Quelles actions  
mettre en place pour un tourisme durable ? »  
est inspirée du guide « Bonnes pratiques et  
innovations environnementales dans le secteur  
de la distribution alimentaire » rédigée par AS  
Conseil environnement  
(devenu ANOVA) & Galata organisation

**Crédits photo :** Emmanuel Berthier

**Création graphique :** JBK Corporation

**Impression :** Imprimé en France

**Référence ADEME :** 011380

**EAN électronique :** 9791029717109

**Dépôt légal :** ©ADEME Editions, 2021

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (Art L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (Art L 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122 10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

La France, 1<sup>ère</sup> destination touristique mondiale avec près de 90 millions de touristes internationaux en 2018<sup>1</sup>, a été particulièrement impactée par les conséquences de la pandémie du COVID-19. Cette crise économique, sanitaire et sociale a bouleversé le secteur du tourisme en France et dans le monde, et elle a mis en exergue la dépendance de certains territoires à la clientèle étrangère. Dans le même temps, elle a aussi révélé les opportunités de tourisme de proximité dans les territoires ruraux notamment, produisant ainsi une redistribution des flux touristiques.

Le tourisme est cependant le terrain de préoccupations grandissantes quant à son alignement avec la transition écologique de notre société. Parce qu'il génère des pressions sur les ressources naturelles, le secteur du tourisme contribue en effet fortement au changement climatique<sup>6</sup> tout en étant également directement touché par les conséquences de celui-ci (vagues de chaleur, inondation, montée du niveau des mers, baisse de l'enneigement, etc.). Le développement des hébergements touristiques peut ainsi

occasionner une artificialisation des sols. Sur certains territoires à forte pression touristique, la consommation annuelle d'eau peut même être multipliée par deux et la consommation annuelle d'énergie par trois. La production de déchets peut, quant à elle, augmenter de près de 30% par rapport à la moyenne nationale<sup>2</sup>.

**L'enjeu est donc de développer un tourisme durable, attractif et différenciant.**

L'enjeu est donc de développer un tourisme durable, attractif et différenciant. Il s'agit pour les hébergements touristiques de s'adapter à l'évolution de la société et des organisations, en répondant aux aspirations de leurs clients et à une demande croissante en hébergements écoresponsables, mais aussi de contribuer à développer une culture environnementale.

En tant qu'opérateur du Fonds tourisme durable de France Relance, l'ADEME est pleinement mobilisée auprès des acteurs du tourisme. À ce titre, nous avons voulu à travers ce guide pratique dédié aux professionnels du monde de l'hébergement touristique, mettre en exergue des propositions d'actions concrètes pour les aider à devenir des acteurs de la transition écologique.

Bonne lecture à tous !

Arnaud LEROY  
Président de l'ADEME



<sup>1</sup> Organisation mondiale du tourisme (OMT)

<sup>2</sup> ADEME, Bilan GES du secteur du tourisme, 2021 (à paraître)

# PRÉAMBULE ET REMERCIEMENTS

Ce guide, destiné aux responsables d'hébergements touristiques, propose des actions concrètes pour s'engager en matière de tourisme durable. Il comprend 37 fiches-actions présentant des solutions sur les thèmes de la gestion de l'énergie, de l'eau et des eaux usées, des déchets ainsi que sur les achats responsables, la mobilité durable, la biodiversité, et le volet social des démarches. Plusieurs fiches abordent également le pilotage de l'ensemble de la démarche que doit avoir l'établissement pour donner de la cohérence aux actions. L'ensemble des actions permet d'engager l'entreprise touristique dans la transition écologique, au regard des critères du référentiel Écolabel européen « Hébergement touristique ».





**Pour leur implication dans le comité de relecture, nous exprimons nos sincères remerciements aux personnes citées ainsi qu'à l'ensemble des établissements ayant accepté de partager leurs bonnes pratiques dans les fiches pratiques :**





- Eva BESNARD, ADEME – Direction Bretagne
- Olivier BRUNNER, Délégation Armorique, Agence de l'eau Loire-Bretagne – Ploufragan (22)
- Alexandra CHAMPAL, Village vacances APAS BTP – Camaret Sur Mer (29)
- Céline EMERY-BONNAT, ADEME – Direction Adaptation, Aménagement et Trajectoires bas carbone
- Anne-Claude GERARDOT, Hôtel Garden & Garden Apparts – Rennes (35)
- Patrick GOVEN, Domaine de Kerpenhir à Locmariaquer (56)
- Thérèse GUEHO, Les Berges de Launay – Saint Marcel (56)
- Laetitia HAREL, CRT Bretagne – Rennes (35)
- Isabelle IZIQUEL, Camping lac O Fées – Priziac (56)
- Karim KHAN, Château d'Apigné – Le Rheu (35)
- Solène LAGATHU, ARA Hôtel – Landerneau (29)
- Claude LE GLOANIC, Camping Fontaine du Hallate – Plougoumelen (56)
- Laurent LUCAS, Hôtel Isidore – Saint Jacques de la Lande (35)
- Véronique MARIE, ADEME – Direction Bretagne
- Renaud MICHEL, ADEME – Direction Bretagne
- Marie-Émilie MOLLARET, ADEME – Direction Bretagne
- Sophie PORTIER, ADEME – Direction Adaptation, Aménagement et Trajectoires bas carbone
- Emeline RASTEL, Centre du Baly – Pleumeur Bodou (22)
- Eliane RIVIERE, Camping Au Bocage du Lac – Jugon les Lacs (22)
- Marie-Pierre RIVIERE, CCI Métropolitaine Bretagne Ouest – Quimper (29)
- Charlotte ROCHARD, SPL Destination Rennes – Rennes (35)
- Aurélien ROUAULT, CRT Bretagne – Rennes (35)
- Pierre-Marie ROUSSEAU, ADEME – Direction Bretagne
- Céline SCHEUER, ADEME – Direction Economie Circulaire et Déchets
- Claire SCHIO, ADEME – Direction Bretagne
- Bénédicte VIVIEN, CCI Ille et Vilaine – Saint-Malo (35)

**Pour leur partage de bonnes pratiques, l'ADEME Bretagne remercie également les établissements suivants :**

- Association Les Glénans – Base Archipel (29)
- Association Les Glénans – Base Ile d'Arz (56)
- Association Les Glénans – Base de Paimpol (22)
- Camping de la Côte des Légendes - Brignogan Plages (29)
- Camping de Croas an Ter – Clohars-Carnoët (29)
- Camping du Diben – Larmor-Baden (56)
- Camping Les Embruns – Clohars-Carnoët (29)
- Camping Les Salines – Plurien (22)
- Camping Sites & Paysage de la Torche – Plomeur (29)
- Castel Camping La Garangeoire – Saint Julien des Landes (85)
- Centre Nature Bon Vent – Santec (29)
- Chambres d'hôtes L'Hôt'Berge – La Chapelle de Brain (35)
- Écodomaine Le Bois du Barde – Mellionec (22)
- Écolodge La Belle Verte – Saint-M'Hervé (35)
- Gîtes et chambres d'hôtes Les Bruyères d'Erquy – Erquy (22)
- La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)
- Les gîtes Hauts de Toulvern – Baden (56)
- Hostellerie de la Pointe Saint Mathieu – Plougonvelin (29)
- Hôtel du Cap Eden Roc – Antibes (06)
- Hôtel Mercure Balmoral – Saint-Malo (35)
- Hôtel de la Mer – Brigognan Plage (29)
- Hôtel Restaurant Spa du Tumulus – Carnac (56)
- Hôtel Vent d'Iroise – Plougonvelin (29)
- Manoir Dalmore – Névez (29)
- SOLAR Hôtel – Paris (75)
- VVF de Port Collen – Le Palais (56)

# SOMMAIRE

<b>ÉDITORIAL</b> .....	3
<b>PRÉAMBULE ET REMERCIEMENTS</b> .....	4
<b>SOMMAIRE</b> .....	6
<b>LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DANS LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES, C'EST QUOI ?</b> .....	8
<b>DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE AU SEIN D'UN HÉBERGEMENT TOURISTIQUE : COMMENT FAIRE ?</b> .....	9
<b>CONTENU DU GUIDE</b> .....	12
<b>AIDES POSSIBLES (LISTE NON EXHAUSTIVE)</b> .....	13
<b>FICHES</b> .....	14
 <b>Pilotage</b>	
1. Poser les bases d'un système de management environnemental.....	14
2. Mesurer les différentes consommations et la production de déchets.....	16
3. Entretien des équipements.....	18
4. Impliquer le personnel dans la démarche.....	20
5. Encourager la clientèle à adopter des pratiques vertueuses.....	22
 <b>Achats responsables</b>	
6. Définir une politique d'achats responsables.....	24
7. Sélectionner des produits et services responsables.....	26
8. Choisir des équipements performants.....	28
9. S'approvisionner en énergie d'origine renouvelable.....	30
 <b>Énergie</b>	
10. Maîtriser les consommations d'énergie.....	32
11. Isoler bâtiments et surfaces vitrées efficacement.....	34
12. Chauffer les locaux et produire l'eau chaude sanitaire à moindre impact.....	36
13. Optimiser l'éclairage des espaces.....	38
14. Tendre vers la sobriété numérique.....	40
15. Produire de l'énergie renouvelable.....	42
 <b>Eau et eaux usées</b>	
16. Maîtriser les consommations d'eau.....	44
17. Économiser l'eau dans les sanitaires.....	46
18. Réduire la quantité des linges de lit et de toilette à laver.....	48
19. Limiter l'utilisation de produits chimiques.....	50
20. Nettoyer avec des produits « naturels ».....	52
21. Optimiser les rejets d'eaux usées.....	54

 <b>Déchets</b>	
22. Réduire les déchets courants et mettre en place des actions « zéro déchets ».....	56
23. Trier les déchets.....	58
24. Réduire à la source et valoriser les biodéchets.....	60
25. Lutter contre le gaspillage alimentaire.....	62
26. Collecter et éliminer les déchets dangereux.....	64
27. Donner une seconde vie aux objets.....	66
 <b>Biodiversité</b>	
28. Supprimer l'utilisation des pesticides dans les espaces verts.....	68
29. Favoriser des plantations extérieures indigènes et adaptées au changement climatique.....	70
30. Offrir un refuge à la faune locale.....	72
31. Mettre en place un potager agroécologique.....	74
 <b>Mobilité durable</b>	
32. Faciliter les déplacements sans voiture du personnel et de la clientèle.....	76
33. Inciter à l'usage de moyens de transport électriques.....	78
34. Promouvoir la pratique du vélo.....	80
 <b>Volet social</b>	
35. Disposer d'une politique sociale pour le personnel et la clientèle.....	82
36. Favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.....	84
37. Accueillir personnel et clientèle en situation de handicap.....	86
<b>ANNEXES</b> .....	88

# LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DANS LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES, C'EST QUOI ?

Le climat change ! Déjà très visible, ce changement climatique oblige les hébergements touristiques à trouver des solutions face aux enjeux environnementaux et énergétiques, et ces solutions s'inscrivent dans la transition écologique des entreprises. Cette transition écologique se concrétise par une évolution vers un nouveau modèle économique et social et vers un modèle de développement durable qui renouvelle les façons de consommer, de produire, de travailler et de vivre ensemble pour répondre aux grands enjeux environnementaux, du changement climatique, de rareté des ressources, de perte accélérée de la biodiversité et de multiplication des risques sanitaires environnementaux.

Les responsables d'hébergements touristiques doivent engager des actions pour **atténuer** les impacts environnementaux liés à l'activité de leur entreprise et **adapter** leur offre de services pour répondre aux conséquences du changement climatique.

Aucune autre filière n'est plus dépendante du climat (pluie, tempête, canicule, etc.) que les voyages et le tourisme ! La filière du tourisme sera parmi les plus impactées par les changements climatiques.

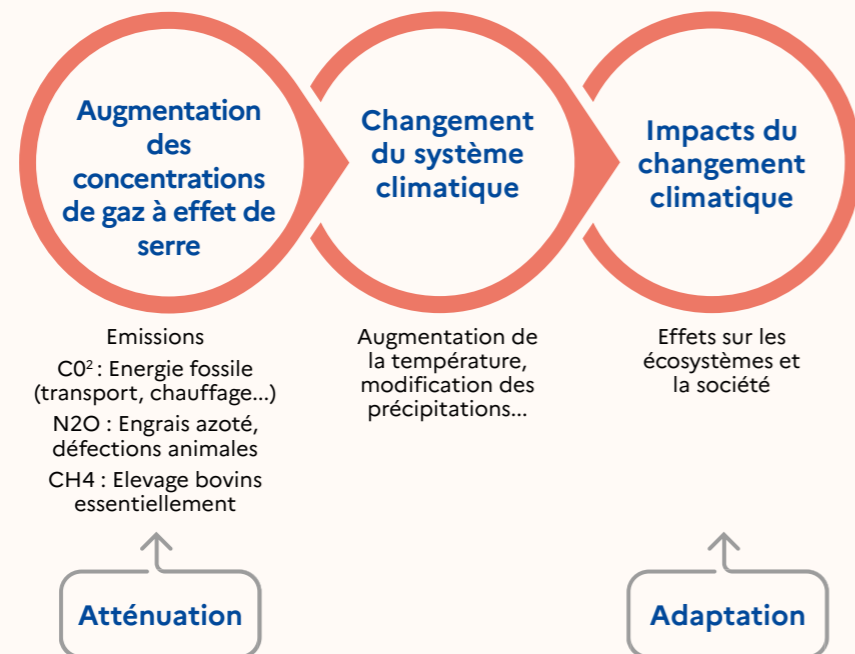
Les hébergements touristiques ont un rôle à jouer à la fois en modifiant leurs pratiques, sans altérer la satisfaction de la clientèle (voire en l'améliorant) mais aussi en utilisant leur pouvoir d'influence sur leurs parties prenantes internes (personnel) et externes (clientèle, fournisseurs, collectivités, etc.).

La mise en place d'une gestion environnementale dans l'établissement concourt non seulement à la lutte collective contre le changement climatique mais entraîne une baisse des charges et une attractivité pour la clientèle. Au-delà d'une contrainte supplémentaire, il s'agit d'une réelle opportunité pour générer des économies et contribuer à la constitution d'un territoire plus résilient.

## Atténuation des impacts et adaptation des pratiques sont nécessaires pour une transition écologique

Le changement est amorcé :

Il faudra s'ADAPTER même si on réussit à ATTÉNUER considérablement nos émissions



## Définitions du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) :

→ Le climat est l'ensemble des conditions météorologiques moyennes (température, précipitations, vent) dans un endroit donné, et observées à long terme (30 ans).

→ Le changement climatique est l'évolution à la fois :

- des conditions climatiques moyennes sur des longues périodes de temps (ex : augmentation des températures moyennes, évolution des régimes de précipitations, élévation du niveau marin, etc.) ;

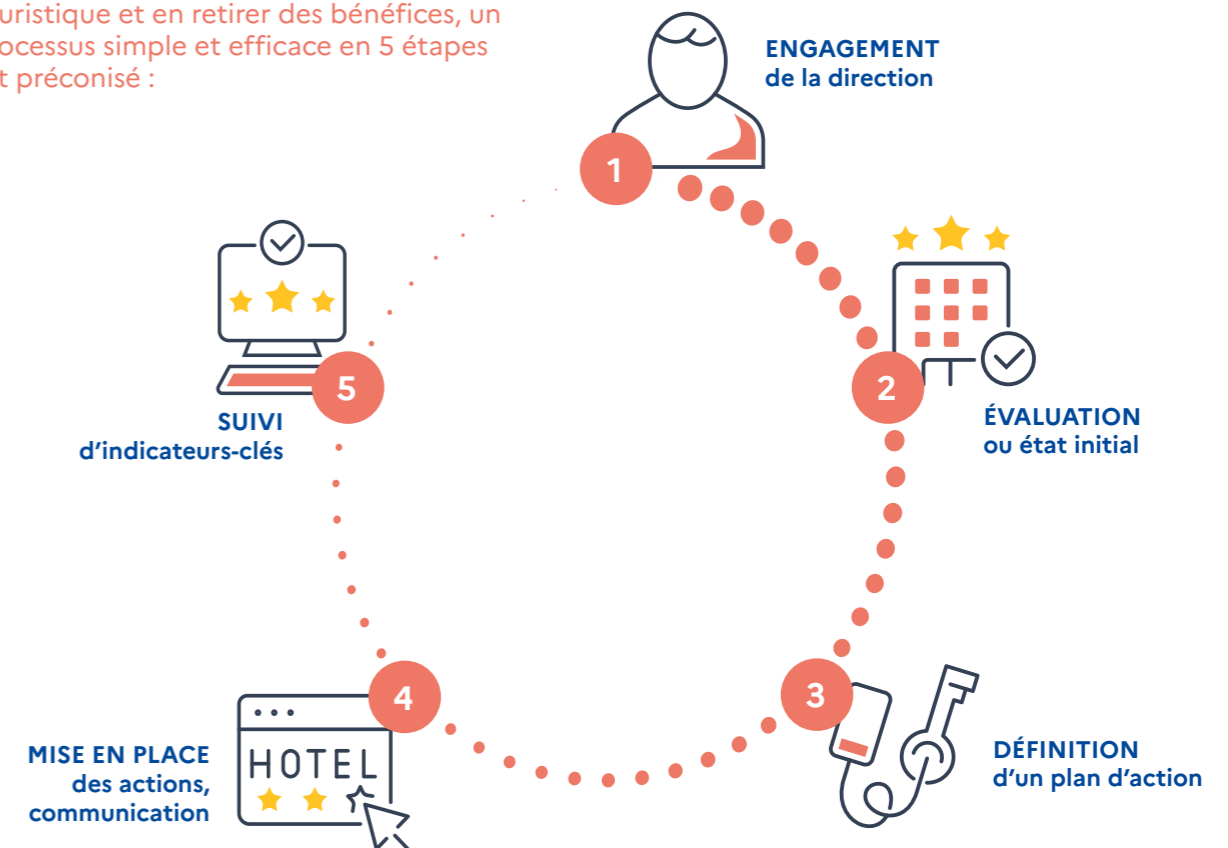
- de la fréquence et l'intensité des événements climatiques extrêmes (ex : augmentation de la fréquence des épisodes de sécheresses, des pluies intenses, etc.).

Le rôle du gestionnaire d'un hébergement touristique est de mettre en place des actions qui pourront répondre au changement climatique et concourront à distinguer l'entreprise notamment par l'obtention de l'Écolabel européen, outil structurant et valorisant.

# DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE AU SEIN D'UN HÉBERGEMENT TOURISTIQUE : COMMENT FAIRE ?

Une démarche environnementale, pour être efficace, nécessite d'être structurée. Dans ce cadre, les critères des référentiels de labels ou certifications apportent des réponses, des pistes de réflexion et une méthode. Dans le panorama actuel des référentiels, celui de l'Écolabel européen « Hébergement touristique » répond à la volonté d'exigence environnementale. Il a l'avantage d'être connu par la clientèle française et européenne en matière de bonnes pratiques environnementales. Il couvre 24 catégories de produits ou services, tels que les lessives, les matelas, les peintures et vernis, le papier toilette, etc.

Pour faciliter la mise en place d'une démarche environnementale au sein d'un hébergement touristique et en retirer des bénéfices, un processus simple et efficace en 5 étapes est préconisé :



## 1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET IMPLICATION DU PERSONNEL

→ Créer une dynamique, un élan venant de la direction

Toute démarche environnementale au-delà des exigences légales nécessite un engagement et une implication forts de la part de la direction. Sans cet engagement et sans une conviction réelle de l'intérêt environnemental, social et économique d'une telle démarche, d'autres projets viendront supplanter la démarche, même si celle-ci est génératrice d'économies financières sur les postes « charges » (ex : énergie, déchets, eau) ou « achats » (ex : gaspillage alimentaire), de mobilisation du personnel, et répond à une sensibilité croissante des consommateurs vers de nouveaux modes de consommation.

Selon la taille de l'établissement, il est recommandé de nommer un référent ou une référente pour assurer la coordination et le suivi de la démarche en appui à la direction. Il s'agit d'un rôle de conduite de projet, chaque responsable de service étant en charge de proposer des actions et de déployer la démarche au sein de ses équipes.

Un système visant à faire remonter les propositions des collaboratrices et collaborateurs peut être mis en place sous différentes formes (fiches, tableau dans la salle du personnel, cahier, etc.). L'adhésion et la pérennité d'un tel procédé repose sur l'existence de réponses, positives ou non, apportées par la direction aux suggestions. L'objectif vise à utiliser la matière grise existante au sein des établissements et à l'inciter à être force de proposition pour enrichir les pratiques.

Pour exemple, le critère N°1 du référentiel de l'Écolabel européen demande la traduction de cet engagement dans une politique environnementale<sup>1</sup> datée et signée, qui doit être affichée dans les locaux.

## 2 RÉALISATION D'UN PRÉ-DIAGNOSTIC

→ Faire un état des lieux pour mieux cibler ses futures actions

Le pré-diagnostic permet d'évaluer la situation environnementale de l'hébergement afin de déterminer les actions à mettre en œuvre pour se mettre à niveau et progresser pour améliorer ses impacts sur l'environnement.

Développé par l'ADEME, l'ÉCOLABEL TOOLBOX, véritable aide à la définition et mise en place d'un programme d'actions, permet de réaliser ce pré-diagnostic en passant en revue l'ensemble des pratiques de l'établissement. Son avantage notable est d'évaluer la situation environnementale de l'établissement au regard des critères de l'Écolabel européen. En s'autoévaluant critère par critère, la référente ou le référent d'hébergement détermine les points forts et les pistes de progrès. Il identifie

les éventuelles actions nécessaires pour répondre au niveau de performance environnementale demandé par l'Écolabel européen.

## 3 DÉFINITION D'UN PROGRAMME D'ACTIONS

→ Définir des axes prioritaires avec une volonté d'avancer

À partir des données collectées lors du pré-diagnostic de l'ÉCOLABEL TOOLBOX, la référente ou le référent de l'hébergement détermine les actions environnementales à mettre en place en priorité. Il/elle les organise dans un programme d'actions pour en faciliter le suivi dans le temps et structurer la démarche.

Pour exemple, le référentiel de l'Écolabel européen demande la construction d'un programme d'actions sur une durée de 2 ans. Néanmoins, dans une démarche environnementale, la concrétisation de certaines actions peut demander plusieurs années.

Le présent guide est un soutien dans le choix des actions à mener et donne des indications sur le montant des investissements, les gains et les temps de retours sur investissement attendus. La présentation sous forme de fiches-actions permet de sélectionner celles qui répondent le mieux aux enjeux et priorités de chaque établissement.

## 4 MISE EN PLACE DES ACTIONS ET COMMUNICATION

→ Pour une meilleure compréhension et adhésion de tous

La mise en place du programme d'actions est supervisée et coordonnée par la référente ou le référent environnement. Selon la taille de l'établissement, chaque responsable de service ou chaque salarié.e s'occupe des actions relatives à ses activités.

En parallèle, la sensibilisation de l'ensemble du personnel<sup>2</sup> est primordiale pour assurer un bon déploiement de la démarche dans l'hébergement. L'engagement du personnel permettra d'atteindre les résultats attendus et d'inscrire la démarche environnementale dans la durée, ainsi que dans le projet de l'entreprise.

La démarche crée une dynamique vertueuse, les salarié.e.s se sentent impliqués et s'engagent dans un projet qui leur parle.

L'ensemble des actions mises en œuvre va également servir à sensibiliser la clientèle<sup>3</sup> et à favoriser l'émergence de comportements vertueux pour l'environnement. Pour une meilleure efficacité et lisibilité, il est recommandé de clore le programme d'actions au bout de 2 ans. Dans certains cas, il sera nécessaire de reporter des actions non réalisées dans le programme suivant.

## 5 SUIVRE ET MESURER SES ACTIONS

→ Mesurer pour mieux maîtriser afin d'avancer et de valoriser son engagement

Cette dernière étape a pour objectif de s'assurer de la bonne mise en œuvre des actions et de pouvoir quantifier les bénéfices économiques et environnementaux. Pour cela, il convient de définir des indicateurs. Les plus fréquents sont :

- la mesure des consommations d'énergie, d'eau et de produits détergents / désinfectants ;
- le volume de déchets produits, dont les déchets alimentaires ;
- la mesure de la satisfaction des clients à travers une enquête.

Pour information, le cahier des charges du référentiel de l'Écolabel européen comporte des indicateurs qui peuvent aider à suivre les actions. De plus, à titre d'exemple, le référentiel Écolabel

### LES CLEFS DE SUCCÈS

- Obtenir l'engagement de la direction ;
- Augmenter sa connaissance des thématiques environnementales ;
- Définir une méthodologie intégrant la mesure des actions menées ;
- Communiquer (rendre compte, inciter) ;
- S'appuyer sur les structures ressources dont l'ADEME, les collectivités locales, le comité régional du tourisme, les associations environnementales etc. ;
- Impliquer les parties prenantes internes (direction, salarié.e.s) et externes (fournisseurs, collectivités, clients, associations locales, etc.).

européen demande la mise en place un processus d'évaluation interne destiné à vérifier au moins une fois par an l'avancée de la réalisation des actions prévues afin de les clôturer, les reporter ou, si nécessaire, les enrichir. En effet, des actions correctives peuvent être mises en place, en s'appuyant notamment sur les remontées clients et suggestions salarié.e.s et sur les indicateurs relatifs aux consommations d'eau, d'énergie, de détergents / désinfectants et à la production de déchets.

La communication des résultats auprès du personnel est importante afin de valoriser les résultats et motiver les équipes (ex : tableau d'affichage disponible dans le kit de communication fourni par l'ADEME Bretagne). Au bout de 2-3 années de suivi, il est intéressant de communiquer les résultats auprès de la clientèle pour donner de la visibilité aux résultats des actions mises en place.

### LES 5 BÉNÉFICES D'UNE DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE

- Se positionner sur le marché de l'excellence environnementale en réponse aux attentes croissantes des clientèles ;
- Augmenter ses marges en réduisant ses charges (eau, énergie, déchets, produits d'entretien, gaspillage alimentaire, etc.) ;
- Fédérer et fidéliser le personnel autour d'un projet d'entreprise responsable ;
- Améliorer les relations avec les parties prenantes externes (clients, office de tourisme, fournisseurs, etc.) ;
- Anticiper les évolutions réglementaires.



<sup>1</sup> « Intentions et orientations d'un organisme en matière de performance environnementale telles qu'elles sont officiellement formulées par sa direction » – définition ISO 14001:2015

<sup>2</sup> Voir fiche 4 : Impliquer le personnel dans la démarche

<sup>3</sup> Voir fiche 5 : Encourager la clientèle à adopter des pratiques vertueuses

# CONTENU DU GUIDE

Le guide comprend 37 fiches action portant sur les 8 thématiques suivantes :



- Ces fiches présentent des solutions concrètes et réalisables, déjà mises en place au sein d'hébergements touristiques. Elles reprennent les niveaux d'exigences proposés par les critères du référentiel de l'Écolabel européen « Hébergement touristique » visant une réduction de l'ensemble des impacts environnementaux et en proposant également des actions promouvant les aspects sociaux de l'entreprise. Les solutions portent aussi bien sur des bonnes pratiques que sur des actions innovantes.
- La présentation des fiches propose une mise en page lisible et pédagogique pour favoriser l'aide au choix des actions à mettre en place. Les fiches comprennent :
  - une description des actions avec des recommandations ;
  - des ordres de grandeur sur les niveaux d'investissement, les temps de retour sur investissement, les gains attendus ainsi que les aides existantes ;
  - les bénéfices attendus et les points de vigilance ;
  - un focus sur les exigences réglementaires applicables et sur les critères de l'Écolabel européen « Hébergement touristique » concernés ;
  - des exemples d'hébergements ayant mis en place ces actions ;
  - des liens vers d'autres guides ou informations complémentaires.
- Pour chaque fiche, deux indicateurs permettent d'évaluer le montant de l'investissement et la rapidité de mise en œuvre de l'action :

Délai de mise en œuvre	Montant estimé de l'investissement
<p>Court terme : immédiat et &lt; 2mois</p>	<p>Moins de 10€</p>
<p>Moyen terme : entre 2 mois et &lt; 1 an</p>	<p>Entre 100 et 1 000€</p>
<p>Long terme : &gt; 1 an</p>	<p>Plus de 1 000€</p>

**À NOTER :** Le guide n'a pas la vocation d'être exhaustif dans les solutions présentées dans les fiches, ni dans la représentativité des établissements ayant mis en place ce type de solutions. D'autres bonnes pratiques et innovations environnementales ou sociales existent au sein des hébergements touristiques. Celles mentionnées dans ce guide ont été validées, et sont notamment

mises en œuvres dans des établissements détenant l'Écolabel européen « Hébergement touristique ». Ce guide pourra également être mis à jour au fur et à mesure de l'apparition de nouvelles pratiques en faveur de l'environnement, de l'évolution du montant des investissements, des aides et des nouvelles réglementations.

# AIDES POSSIBLES (liste non exhaustive)

## AIDES TECHNIQUES

L'ADEME finance des structures relais pour accompagner les responsables d'hébergements touristiques dans la mise en place d'actions permettant la transition écologique des entreprises. Certaines structures peuvent vous aider gratuitement dans la mise en œuvre des critères relatifs à la certification « Écolabel européen ».

## AIDES FINANCIÈRES

### • ADEME

Certaines actions peuvent bénéficier de subventions de l'ADEME. Leur attribution, voire la modulation de leur montant, peuvent être fonction de la qualité de l'opération financée, des priorités définies au niveau national ou régional, ainsi que des budgets disponibles. La demande de subvention doit être obligatoirement adressée à l'ADEME, avant le démarrage de l'étude, du diagnostic ou de l'investissement.

Les dispositifs d'accompagnement et de soutien aux entreprises sont consultables sur la plateforme AGIR POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/entreprises/>

• **BPI France** propose aux PME du secteur de l'hôtellerie, du tourisme social et de l'exploitation de terrains de camping, caravaning et parcs résidentiels de loisirs un « Prêt Hôtellerie » de 30 000 à 1 000 000€ à taux privilégié pour financer un projet de rénovation relatif aux dépenses suivantes :

- travaux de rénovation, d'extension ;
- travaux de mise aux normes de sécurité et d'accessibilité ;
- équipement, mobilier, matériel, notamment ceux liés à une démarche de développement durable ;
- dépenses liées au service au client (formation, documentation commerciale, site internet, etc.), ainsi que les dépenses liées à la fermeture éventuelle de l'établissement pendant les travaux.

• **Les conseils régionaux** proposent des subventions ou/et des aides remboursables pour soutenir les investissements des secteurs de l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air, les parcs résidentiels de loisirs et du tourisme social et solidaire.

### • Les financements pour les travaux de rénovation énergétique des bâtiments

#### → Certificats d'Economie d'Énergie (CEE) :

- le mécanisme de financement des certificats d'économies d'énergie repose sur une obligation imposée par l'État aux vendeurs d'énergie depuis 2005. Ce dispositif représente un levier financier potentiel supplémentaire lors d'un projet intégrant la maîtrise de l'énergie (isolation, changement de la chaudière, achat d'équipements éligibles, etc.). Un hébergement touristique peut donc bénéficier de ce dispositif en étant porteur d'un projet d'économie d'énergie. Les opérations réalisées doivent être mises en œuvre par un artisan qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) depuis 2015. Validité de la mention RGE des entreprises à vérifier sur le site [www.faire.fr](http://www.faire.fr). Pour en savoir plus, consulter la fiche explicative sur les CEE : <https://bretagne.ademe.fr/sites/default/files/fiche-dispositif-certificat-economie-energie.pdf>.

#### → Crédit d'impôt :

Le crédit d'impôt est une aide dont les modalités sont les suivantes :

- son montant est de 30% de la dépense éligible, dans la limite de 25 000€ d'aide par entreprise. Le montant de crédit d'impôt est déduit du montant de l'impôt sur les sociétés dû par l'entreprise. Si le montant de crédit d'impôt dépasse le montant d'impôt sur les sociétés dû, l'excédent est payé à l'entreprise par chèque du Trésor Public ;
- il s'applique sur des travaux d'isolation thermique des parois opaques et vitrées, ainsi que des équipements composant des systèmes de chauffage, de refroidissement, de climatisation, de ventilation ;
- les travaux éligibles au crédit d'impôt concernent les travaux engagés dans les bâtiments tertiaires entre le 1er Octobre 2020 et le 31 Décembre 2021 ;
- le crédit d'impôt s'applique aux entreprises situées sur l'ensemble du territoire national, outre-mer compris ;
- pour les entreprises ne rentrant pas dans les obligations du Décret Tertiaire, un accompagnement technique, juridique, social et financier est proposé par le biais de conseillers locaux.

Pour en savoir plus, consulter le site [faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr).

# Poser les bases d'un système de management environnemental

## DESCRIPTIF

Réussir l'engagement d'un hébergement touristique dans la transition écologique implique la mise en place d'une organisation structurée :

- nommer une personne référente qui pilotera les actions, permettra l'amélioration continue de l'établissement et rendra compte auprès des parties prenantes internes (personnel) voire externes (clientèle, fournisseurs, collectivités locales...);
- établir un pré-diagnostic sur les différents thèmes environnementaux grâce à l'outil en ligne ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) pour faire le point sur les pratiques et l'existant dans un premier temps ;
- afficher dans un lieu stratégique sur place (accueil, ascenseur, bloc sanitaire), mais aussi sur le site internet, l'engagement de la direction en rédigeant une politique environnementale présentant les principaux aspects environnementaux voire sociaux de l'établissement (1 page maximum). Elle nécessite d'être datée et signée par la direction et peut être envoyée avec toute demande de devis.

### Intégrer la clientèle :

- les inviter à partager leur avis sur une fiche de suggestion ou une enquête environnementale ;
- proposer la consultation du programme d'action ;
- communiquer des résultats chiffrés qui renforcent la crédibilité des propos tenus ;
- compiler les avis de la clientèle et les remarques du personnel (voir fiche 4 : Impliquer le personnel dans la démarche).

### Programme d'action :

Concevoir un programme d'action précis sur 2 ans pour définir des objectifs de performance. Il s'agit d'un tableau de bord précisant :

- le thème de rattachement de l'action (énergie, eau, déchets...) et sa description ;
- l'objectif visé ;
- la personne responsable de sa mise en œuvre ;
- la date prévisionnelle.

Il permet de conserver la mémoire des actions prévues, de suivre l'avancée de leur réalisation ou les causes de leur abandon.

### Processus d'évaluation :

Concevoir un processus d'évaluation interne visant à faire le point une fois par an sur la démarche au regard des objectifs définis dans le programme d'action. Il s'appuie sur l'avancée de la réalisation des actions, les remontées de la clientèle et du personnel, les indicateurs (consommation d'eau, d'énergie, etc.). Il permet de définir des ajustements ou des actions correctives si nécessaire.

Clôturer le programme d'action au bout des 2 ans par un bilan basé sur les éléments précédents en enregistrant le résultat dans un rapport d'évaluation. Continuer à s'améliorer en concevant un nouveau programme sur 2 ans reprenant éventuellement des actions non réalisées précédemment mais souhaitées, ainsi que de nouvelles actions issues du bilan et de la volonté de la direction d'aller plus loin.



### POINTS DE VIGILANCE

- Fonctionner en mode projet, déléguer la réalisation des actions, rédiger des questions appropriées pour l'enquête environnementale destinée à la clientèle, apporter des réponses aux suggestions du personnel.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Amélioration de la démarche, obtention de résultats tangibles, pertinence des actions, implication du personnel et satisfaction de la clientèle.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - mettre en place un Système de Management de l'Environnement (SME) ;
  - politique environnementale et plan d'action.
- Appel à projets ADEME « Hébergements touristiques : l'écolabel européen au service de votre performance » 2020. [www.ademe.fr/hebergements-touristiques-lecolabel-europeen-service-performance](http://www.ademe.fr/hebergements-touristiques-lecolabel-europeen-service-performance).

## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Coûts variables pour la mise à niveau selon l'accompagnement technique externe et l'ambition (certification Écolabel européen ou pas).

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Variable en fonction de la situation environnementale initiale, des actions mises en place et des investissements réalisés.

## GAINS

Baisse des charges jusqu'à 34 % sur l'eau, 31 % sur l'électricité, 47 % sur le gaz, 93% sur l'achat de détergents et 82% sur la production de déchets (Étude d'impacts ADEME, 2016 / HETEL 2020).

## AIDES

- ADEME : subvention à l'accompagnement vers la « certification environnementale ».
- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable ».
- Via les relais par l'ADEME : accompagnement technique.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 1 : base d'un système environnemental.
- C 2 : formation du personnel.
- C 3 : information de la clientèle.
- C 23 : enregistrement EMAS et certification de l'hébergement touristique.
- C 61 : politique sociale.

### Hôtel & Appartement Le Garden – Rennes (35)

L'évaluation annuelle des actions engagées est présentée au personnel. Les propositions pertinentes sont intégrées au programme d'action de l'année suivante.

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

La Grée des Landes reverse 1 % de son chiffre d'affaires à des associations environnementales via « 1 % for the Planet ».

### Camping Sites & Paysage de la Torche – Plomeur (29)

Le camping fait participer la clientèle dans son projet d'indépendance énergétique et présente sa démarche de certification Écolabel européen sur Internet.

### Hôtel Isidore – Saint Jacques de la Lande (35)

Mise à disposition du questionnaire en ligne pour la clientèle via QR code.

ILS L'ONT FAIT



# Mesurer les différentes consommations et la production de déchets

## DESCRIPTIF

Mettre en place un **outil de gestion et de management de l'entreprise** des différentes consommations et productions qui permet de :

- mettre en exergue les points d'amélioration attendus lors du pré-diagnostic initial ;
- évaluer les potentielles améliorations ou des besoins pour de nouvelles actions ;
- repérer les surconsommations inhabituelles (fuites d'eau, surdosage des produits de nettoyage, etc.), notamment en étudiant les factures ;
- intégrer les achats de papiers (papier toilette, enveloppes, etc.), le nombre d'impressions et, plus largement, des fournitures ou consommables ;
- communiquer les résultats auprès du personnel et de la clientèle.

**Choisir une unité de mesure adaptée et la pondérer :**

- l'énergie en kWh, grâce à un coefficient de conversion si nécessaire ;
- l'eau en litre (plus lisible que les mètres cubes) ;
- les produits d'entretien en litre ou en kilo, et, si les deux unités existent, conserver le coefficient de conversion dans l'outil de suivi ;
- les déchets en kilos en les distinguant en catégories notamment au regard de l'obligation « tri 5 flux » et du gaspillage alimentaire (voir fiches 23, 25) ;
- les papiers et impressions en unité.

Pondérer les résultats par la fréquentation en les divisant par le nombre de nuitées correspondant (nombre de nuit x nombre de client).

**Mettre en place des outils et procédures :**

Prévoir le recueil des données chiffrées pour :

- les produits d'entretien sur facture ou lors de l'inventaire ;
- l'eau et les énergies via les compteurs voire, si existant, les sous-compteurs pour une analyse plus fine des différents usages (chambres/locatifs, terrain/piscine, blanchisserie, cuisines ou appareils spécifiques) ;
- les déchets, par pesée des poubelles ou multiplication du nombre de bacs sortis par leur volume selon remplissage (exemple : 1 bac de 660 litres plein aux  $\frac{3}{4}$  donne  $660 \times 0,75 = 495$  L de déchets). Définir une personne référente et lui transmettre la démarche de compilation.

Déterminer la fréquence de ces recueils : annuels, mensuels, hebdomadaires, quotidiens, etc. Le minimum est une fois par an ; mais il peut être pertinent de relever certaines données plus fréquemment (exemple : consommation d'eau).

**Exploiter les résultats :**

- comparer les résultats obtenus d'une année sur l'autre, mois par mois en utilisant un tableur et des graphiques, plus visuels ;
- analyser les évolutions pour s'assurer de la pertinence des actions menées et, en cas de dégradation, identifier les pistes de progrès qui pourront enrichir le programme d'action.



## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Installation de compteurs divisionnaires :
  - électricité : de 35 à 350€ ;
  - eau : de 25 à 575€.
- Prix variables selon les fonctionnalités proposées.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.

## GAINS

- Selon Étude d'impact de l'ADEME – 2017 :
- 27 % sur l'eau ;
  - 31 % sur l'électricité ;
  - 47 % sur le gaz ;
  - 28 % sur les déchets non triés.

## AIDES

Agence de l'eau : subventions pour les études, travaux et équipements de procédés économes permettant aux activités économiques de réaliser des économies d'eau consommée : <https://aides-redevances.eau-loire-bretagne.fr/home.html>.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 5 : suivi de la consommation.  
C 27 : suivi de la consommation : compteurs divisionnaires d'énergie et eau.

### Camping Domaine de Kerpenhir – Locmariaquer (56)

Suivi journalier des consommations d'eau, mensuel de l'électricité, annuel de produits chimiques et à chaque départ d'un client, pour la production de déchets. Présence de sous-compteurs d'eau et d'électricité sur chaque emplacement de locatif.

Affichage des résultats sous forme de graphiques à l'accueil pour l'information du personnel et de la clientèle.

ILS L'ONT FAIT

### POINTS DE VIGILANCE

- Réaliser régulièrement les relevés en les envisageant de la manière la plus simple et opérationnelle possible.
- Concevoir les outils avec les personnes responsables des relevés.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Prendre conscience de la situation grâce aux indicateurs chiffrés.
- Maîtriser les coûts du poste « énergie » pour négocier un meilleur contrat.
- Maîtriser les coûts du poste « déchets » en minimisant leur production et en améliorant le tri.
- Contribuer au pilotage du management environnemental.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Calculatrice de conversion des unités énergétiques : <http://atee.fr/management-de-lenergie-outils-du-responsable-energie/calculatrice-de-conversion-des-unites>.
- Gaz de ville : [www.grdf.fr/particuliers/services-gaz-en-ligne/coefficient-conversion](http://www.grdf.fr/particuliers/services-gaz-en-ligne/coefficient-conversion).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » – Suivi des consommations d'énergie.

# Entretien des équipements pour optimiser leur fonctionnement

## DESCRIPTIF

Entretien des équipements pour optimiser leur fonctionnement, éviter la surconsommation de flux et allonger leur durée de vie. L'absence d'entretien a un coût financier potentiellement important.

**Regrouper l'état d'entretien des différents équipements dans un tableau**, notamment ceux qui sont obligatoires et suivis dans d'autres registres existants (cahier de sécurité, vérification électrique, carnet sanitaire...). Le tableau servira d'outil de gestion et de planification, en précisant qui est intervenu, à quelle fréquence, la date du dernier passage et celle du prochain. Il peut aussi lister les problèmes relevés et leur résolution.

Mettre en place un **système de remontées d'incidents** permettant au personnel de nettoyage des chambres/locatifs de signaler un dysfonctionnement (ampoule grillée, fuite, casse, etc.) via une check-list préétablie sous format papier ou informatique, et qui sera transmise à la personne en charge de la maintenance pour réparation.

**Départir les machines à laver le linge** régulièrement avec des cycles à vide à 60°C ou 90°C à vide avec du vinaigre.

Réaliser au moins une fois par an un **entretien des appareils et installations** liés à l'énergie et à l'eau (plus souvent si la législation ou les instructions du fabricant l'exigent) afin d'assurer un fonctionnement optimal.

L'entretien comprend la vérification du bon fonctionnement des équipements consommant de :

Investissement  
€€€

---

⌚ ⌚ ⌚  
Temps de mise en œuvre

- **l'énergie (et/ou à risque de pollution) :**
  - inspecter les équipements fonctionnant avec des fluides frigorigènes (climatisation, réfrigération, pompe à chaleur, protection incendie, etc.) tous les 3 à 12 mois selon la quantité équivalente de CO2 contenue (Cf. le guide de maintenance des équipements concernés) ;
  - faire réaliser la maintenance de la chaudière y compris la mesure du rendement et la vérification du respect des valeurs limites des émissions de particules et d'oxydes d'azote (NOx) par combustion pour les chaudières au gaz, à combustibles liquides ou solides ;
  - dépoussiérer régulièrement les grilles des réfrigérateurs, congélateurs... et les dégivrer en l'absence de mécanisme automatique.
- **l'eau :**
  - rechercher les fuites d'eau, par exemple via le relevé des sous-compteurs s'ils existent, pour détecter des dysfonctionnements d'installations : canalisations, piscine, chasse d'eau, etc. ;
  - mesurer chaque année, les débits d'eau des robinetteries (à l'aide d'un débitmètre par exemple) afin de s'assurer de l'absence de variation pouvant être due au tartre, à la disparition de l'aérateur, à une fuite en amont, une perte de pression... Cette action permet également de vérifier le bon état du robinet et l'absence de fuite.

**POINTS DE VIGILANCE**





- Suivre la réalisation des actions prévues.
- Nommer une personne responsable.

**BÉNÉFICES ATTENDUS**

- Allonger la durée de vie des équipements.
- Limiter les consommations et le risque de rejets polluants.
- Réduire le risque de panne pouvant altérer la satisfaction client.
- Respecter la réglementation.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Chaudière à haut rendement.

-  **INVESTISSEMENT**
  - Coût salarial lié au temps passé.
  - Contrat d'entretien avec une entreprise de maintenance.
-  **RETOUR SUR INVESTISSEMENT**  
Immédiat.
-  **GAINS**
  - Réduction des consommations.
  - Allongement de la durée de vie des équipements.
-  **AIDES**  
Sans objet.

**RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE**

Réglementation liée aux établissements Recevants du Public (ERP) en matière de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité (installations électriques, de chauffage et de gaz ; moyen de secours incendie ; porte automatique véhicule ou piéton ; ascenseur ; système de climatisation ; piscine, etc.).

**CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN**

- C 4 : entretien général.
- C 6 : dispositifs de chauffage des locaux et de production d'eau chaude économes en énergie.
- C 37 : émissions des dispositifs de chauffage locaux.

**Association Les Glénans – Base Ile d'Arz (56)**

Mise en place d'un tableau dans chaque lieu de vie pour la transmission des besoins en maintenance. La personne en charge de l'entretien récupère ce tableau chaque jour.

**Gîtes et chambres d'hôtes Les Bruyères d'Erquy - Erquy (22)**

Mise en place d'un calendrier du programme d'entretien des équipements indiquant les dates d'intervention et le nom des entreprises prestataires.

ILS L'ONT FAIT

# Impliquer le personnel dans la démarche

## DESCRIPTIF

### Sensibiliser / Former :

- **informer** le personnel constitue une étape indispensable pour favoriser son implication dans la démarche, le rendre actif dans la mise en œuvre, mais également dans l'information de la clientèle (voir fiche 1 : poser les bases d'un système de management environnemental) ;
- **expliquer** à chacun son rôle et le bénéfice de son implication pour la préservation de l'environnement en indiquant les **éco-gestes** à mettre en place en matière :
  - d'économie d'énergie (éclairage, chauffage/climatisation, ventilation dans les cuisines, etc.) ;
  - d'économie d'eau (détection des fuites, arrosage raisonné, changement des draps et serviettes sur demande, remplissage des machines, etc.) ;
  - d'économie de substances chimiques (recours au minimum à ces produits en favorisant ceux à moindre impact, respect des dosages) ;
  - de gestion des déchets (réduction, tri, lutte contre le gaspillage alimentaire, etc.) ;
  - de préservation de la biodiversité ;
  - d'achats responsables ;
  - de mobilité durable, etc.
- **créer des fiches pour chaque service** listant les éco-gestes ; faciliter ces pratiques par différentes actions : chariots équipés pour le tri, fiches de remontées d'incidents (fuite, lumière absente, etc.). Définir avec précision les objectifs, les moyens disponibles et les acteurs clés pour s'assurer que la pratique est aboutie et réalisable ;

Investissement

€€€

---

 Temps de mise en œuvre

- **enregistrer les formations** dispensées par des prestataires extérieurs pour les intégrer dans un plan de formation du personnel ;
- tester le principe de « Vis ma vie » en organisant la **visite d'un service** (1/2 journée maximum) par un collaborateur d'un autre service et/ou un nouvel arrivant en demandant un rapport d'étonnement en quelques lignes afin de permettre des échanges voire la mutualisation de pratiques et de recueillir des propositions d'amélioration ;
- faciliter l'accès à l'information pour le personnel, particulièrement les saisonniers, grâce à un **livret d'accueil** comportant la politique environnementale, les éco-gestes communs et ceux spécifiques à chaque service, un plan de masse (indiquant les emplacements des zones de tri et des extincteurs, le point de rassemblement, etc.), la Charte sociale, le règlement intérieur, etc.

### Écouter :

- favoriser le **recueil de propositions du personnel** par la mise à disposition d'un support (fiche, tableau dans la salle de pause, boîte à idées) et en apportant systématiquement une réponse, en l'expliquant, même si celle-ci consiste à ne pas retenir la proposition. L'engagement à répondre de la part de la direction et/ou des managers démontre l'intérêt porté à chaque proposition ;
- organiser un **challenge de la meilleure proposition** d'action mise en œuvre du mois/de l'année avec remise de prix.

### POINTS DE VIGILANCE

- Renouveler la sensibilisation / pour une mise à niveau, et sans oublier les saisonniers.
- Conduire le changement de pratiques en utilisant des périodes d'expérimentation permettant au personnel de s'adapter voire d'apporter des améliorations.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Compétences accrues du personnel en matière d'écologie.
- Implication du personnel dans un projet fédérateur.
- Décloisonnement des services et cohésion d'équipe.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - formation du personnel ;
  - information des clients.

### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Coûts de formation effectuée par un prestataire externe.

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

### GAINS

Difficiles à quantifier directement. La mise en place d'éco-gestes sur les différentes consommations (eau, électricité, produits d'entretien, alimentaire) permet une économie sur les factures concernées pouvant aller jusqu'à 10 % du montant.

### AIDES

- Aides de l'Opérateur de Compétence (OPCO) correspondant à l'hébergement pour les frais de formation.
- ADEME : subvention aux formations « tourisme durable ».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 2 : formation du personnel.
- C 3 : information de la clientèle.
- C 61 : politique sociale.

### Hôtel Restaurant Château d'Apigné – Le Rheu (35)

Mise en place d'un concours pour récompenser la meilleure recette en termes de réduction de l'impact environnemental et de goût en réutilisant les aliments en surplus.

### Hôtel Isidore – Saint Jacques de la Lande (35)

Mise en place d'une boîte à idées à destination du personnel ; les idées sont reprises à la réunion.

### Village vacances APAS BTP – Camaret sur Mer (29)

Réunion d'information annuelle sur les bonnes pratiques. Un livret par service sur la politique environnementale, un questionnaire interactif dédié au personnel, et une application qui rend la participation plus ludique.

# Encourager la clientèle à adopter des pratiques vertueuses

## DESCRIPTIF

### Informier en amont de l'arrivée :

- communiquer sur l'engagement de l'établissement auprès des prospects via le site web, par exemple sur l'accessibilité et la mobilité locale sans voiture (voir fiches 32, 33, 34) ;
- décrire dans les différentes pages du site les actions existantes (exemple : page HÉBERGEMENT : utilisation de distributeur pour diminuer la production de déchets ; page RESTAURATION : une offre de produits à 75 % locaux au restaurant pour limiter le transport) ;
- valoriser les moyens de paiement type chèques-vacances ou bons CAF acceptés.

### Informier sur place :

- encourager les comportements respectueux de la clientèle par une information orale ou écrite, à la réception ou dans les différents espaces communs et privés, par exemple en proposant des éco-gestes à faire en matière d'économie d'énergie et d'eau, de réduction et tri des déchets (dont la lutte contre le gaspillage alimentaire), voire de préservation de la biodiversité lors des sorties ;
- proposer des activités d'éducation à l'environnement (potager agroécologique, séminaires « zéro déchets », découverte de la faune et de la flore locales, etc.), de préservation de la biodiversité, de conservation des paysages et de la nature (espace bibliothèque, arts plastiques avec les déchets de la plage, charte de la randonnée responsable, etc.).

### Travailler la forme :

Communiquer positivement à la clientèle sur l'impact de leurs actions et les comportements responsables. Utiliser une communication basée sur les nudges (jouer sur des leviers décisionnels psychosociologiques comme le plaisir du jeu ou le regard des autres). Exemple : un message stipulant que 75 % des clients d'une chambre avaient réutilisé leur serviette a diminué l'utilisation de serviettes de près de 40 %.

### Inciter par des offres commerciales :

Rabais vert de X% ou cumul de points : en arrivant en vélo ou en train, en déposant les clefs de sa voiture à l'accueil pour un séjour de plus de 8 jours, en ne faisant pas nettoyer leur chambre tous les jours, etc.

### Écouter :

- enregistrer l'avis de la clientèle pour évaluer leur niveau global de satisfaction et la pertinence des actions menées, voire leurs attentes. Exemple : enquête de satisfaction déposée dans la chambre ou le locatif ou envoyée par mail à la fin du séjour, boîte à suggestions présente à l'accueil et/ou sur le site internet, veille sur les avis en ligne, etc. ;
- faire des tests pour déterminer ce qui convient le mieux à la clientèle ;
- synthétiser et faire un retour au personnel lors du bilan annuel (voir fiche 4 : impliquer le personnel dans la démarche), puis mettre en place d'éventuelles actions correctives.

Investissement

€€€

---

⌚ ⌚ ⌚

Temps de mise en œuvre



### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Coûts de développement du site internet.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.



### GAINS

- Fidélisation de la clientèle.
- Nouvelle clientèle sensible à l'environnement.



### AIDES

Outils de communication : les comités régionaux du tourisme peuvent proposer des outils gratuitement.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, interdiction de fumer dans les lieux de « convivialité », renforcée en avril 2017 par l'interdiction de vapoter dans certains lieux collectifs fermés. Les bars, les restaurants ou encore les stades, en sont exempts sauf si un règlement intérieur s'y oppose.
- Signalisation obligatoire accompagnée d'un message sanitaire de prévention. La chambre d'hôtel étant assimilée à un lieu privé, l'interdiction d'y fumer repose sur une convention privée.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 3 : information client.
- C 20 : interdiction de fumer dans les espaces communs et les chambres.
- C 21 : promotion de moyens de transport préférables d'un point de vue environnemental.
- C 22 : informations figurant sur le label écologique européen.
- C 26 : communication et éducation sociales et environnementale.
- C 60 : interdiction de fumer dans les chambres.
- C 63 : offre de moyens de transport préférables d'un point de vue environnemental.

### Association Les Glénans – Base Ile d'Arz (56)

Explication des choix de produits alimentaires : suppression de la viande, produits locaux et de saison, aliments bio spécifiés sur le menu, etc. Présentation des fournisseurs et de leur localisation.

### Village vacances APAS BTP – Camaret sur Mer (29)

Présentation de l'Écolabel européen lors de la réunion d'information des « arrivants » le dimanche par la directrice. Un espace présente la politique environnementale et les prestataires engagés.

### Écolodge La Belle Verte – Saint-M'Hervé (35)

Le livret d'accueil présente la politique environnementale. Le site internet propose des solutions de mobilité durable et des activités « vertes ».

### POINTS DE VIGILANCE

- Éviter la sur-communication qui peut s'apparenter à du greenwashing.
- Valoriser la démarche en affichant le signe de reconnaissance obtenu (exemple : logo Écolabel européen).

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Capter une clientèle sensible à l'écologie (particuliers et entreprises).
- Sensibiliser la clientèle.
- Se démarquer de la concurrence.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Comité Régional du Tourisme de Bretagne « ADOPTONS LES ÉCO-GESTES EN BRETAGNE » 2011-2020. <https://fr.calameo.com/read/000001315f506a8dd1030>.
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - information des clients ;
  - éducation/sensibilisation à l'environnement.
- Exemple d'enquête environnementale et posters sur le gaspillage alimentaire à télécharger sur l'ÉCOLABEL TOOLBOX.

# Définir une politique d'achats responsables

## DESCRIPTIF

Le choix d'acheter des produits dont les impacts environnementaux, sociaux et économiques sont les plus positifs possible sur toute la durée du cycle de vie et qui aspire à réduire le plus possible les impacts négatifs participe pleinement à la démarche environnementale de l'établissement. Requestionner sa politique d'achats et ses besoins, décider d'acheter des produits plus vertueux nécessite de revoir ses pratiques, et d'adopter une politique d'achats responsables. Pour y parvenir, une méthodologie en 4 points peut être utilisée.

### 1/ Analyser les besoins en réalisant un état des lieux des pratiques :

- déterminer les familles d'achats ;
- réaliser un diagnostic du niveau de maturité du marché et de l'offre des fournisseurs ;
- prioriser les achats pour lesquels vous souhaitez obtenir des produits plus vertueux ;
- informer de la démarche auprès du personnel et des fournisseurs.

### 2/ Intégrer trois critères essentiels dans le choix d'achats responsables :

- les critères sociaux : conditions de fabrication, de travail, etc. ;
- les critères environnementaux : transport et impact carbone, préservation des ressources et de la biodiversité, etc. ;
- les critères éthiques : fraude et corruption, protection des données, etc.

### 3/ Choisir les produits et services :

- intégrer les caractéristiques définies dans la

- rédaction des cahiers des charges des achats ;
- penser aux impacts sur tout le cycle de vie des produits et des services ;
- privilégier les produits et services locaux et/ou porteurs d'un Écolabel européen ou national ;
- étudier la possibilité d'acheter des produits de seconde main.

### 4/ Sélectionner les fournisseurs :

Identifier et qualifier les fournisseurs de :

- biens – consommables, plantes, meubles, mobil-home, etc. ;
- services – chauffagiste, électricien, pisciniste, ascensoriste, etc.

Préférer les fournisseurs :

- locaux (160 km autour du site) ;
- certifiés ISO 14001 (système de management de l'environnement), ISO 50001 (système de management de l'énergie) ou enregistrés EMAS (système de gestion environnementale et d'audit). Pour le vérifier, chercher ces marquages sur leurs factures ou le site internet, ou leur demander ;
- étant une SIAE (structures d'insertion par l'activité économique) ou faisant appel à des SIAE.

Cibler les conditions de distribution, d'utilisation et de valorisation du produit : livraison en vrac, en conteneurs réutilisables ou consignés ; reprise des produits en fin de vie ; système de dosage ; fréquence de livraison, etc.

Vérifier les achats à la livraison pour s'assurer de leur conformité au cahier des charges.

Investissement

€€€

---

Temps de mise en œuvre


### POINTS DE VIGILANCE

- Se méfier des allégations environnementales : mise en avant de la qualité environnementale d'un produit.
- Éviter le déplacement de pollution par l'importation d'un produit même certifié alors qu'il existe localement.


### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Amélioration de la qualité des services.
- Sécurisation des relations fournisseurs et des approvisionnements.
- Maîtrise des coûts (exemple : baisse des consommations).
- Valorisation de l'image auprès de la clientèle.


## INVESTISSEMENT

 Coût salarial lié au temps passé pour cartographier les familles d'achats, établir le cahier des charges, référencer les fournisseurs et sensibiliser le personnel.


## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

 24 mois en moyenne (étude ADEME 2016).

## GAINS

 Variables selon l'ampleur de la politique d'achats responsables engagée.

## AIDES

 L'ADEME propose des outils pratiques, méthodologiques et analytiques : <https://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/organiser-demarche-environnementale/dossier/optimiser-achats/achats-responsables>.

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

**REACH** : règlement européen n°1907/2006 entré en vigueur en 2007 pour sécuriser la fabrication et l'utilisation des substances chimiques. Toutes les entreprises de l'espace économique européen qui fabriquent, importent ou utilisent des substances chimiques dans leur activité sont concernées, que ces substances soient telles quelles (comme un solvant ou un métal), en mélange (produit de nettoyage, alliage) ou contenues dans un article, comme un ustensile de cuisine.

## POUR ALLER PLUS LOIN

- ADEME « Fiche entreprises » 2016 :
  - « Une politique d'achats responsables est un levier stratégique de création de valeur pour l'entreprise. S'inspirer avant de se lancer » ;
  - « Analyse des impacts de la mise en œuvre d'une politique d'achats responsables en entreprise ».
- Mémo pratique ADEME « Vos achats responsables avec l'écolabel européen : simplicité et fiabilité » 2017.
- ADEME « Labels environnementaux ». <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.
- ADEME « 34 fiches de synthèse sur les impacts environnementaux des produits et les labels associés » 2020. <https://www.ademe.fr/34-fiches-synthese-impacts-environnementaux-produits-labels-associes>.
- L'Observatoire des achats responsables : [www.obsar.asso.fr/](http://www.obsar.asso.fr/).
- Informations sur les allégations environnementales : [www.economie.gouv.fr/guide-pratique-des-allegations-environnementales](http://www.economie.gouv.fr/guide-pratique-des-allegations-environnementales).
- Liste des SIAE : [www.legisocial.fr/definition-siae-structures-d-insertion-par-l-activite-economique.html](http://www.legisocial.fr/definition-siae-structures-d-insertion-par-l-activite-economique.html).

### Centre du Baly – Rêves de mer - Pleumeur-Bodou (22)

Politique d'achat intégrant les critères environnementaux et visant à réduire au maximum les emballages (achat en vrac).

### Camping Les Embruns - Clohars-Carnoët (29)

Les fournisseurs doivent indiquer leur engagement environnemental.

### Hôtel Restaurant Château d'Apigné – Le Rheu (35)

Politique « achats responsables » : éclairages LED, matériel de cuisine moins énergivore, fournisseurs locaux aux pratiques raisonnées, etc.

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

Politique « achats responsables » en 3 grands axes : performance économique ; considération environnementale/sécurité ; pratiques sociales/sociétales.

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 24 : enregistrement EMAS ou certifications ISO 14001 et ISO 50001 des fournisseurs.
- C 52 : biens durables.
- C 67 : mesures environnementales supplémentaires.

# Sélectionner des produits et services responsables

## DESCRIPTIF

**Pour le nettoyage, la blanchisserie, le papier ainsi que les autres biens et activités de l'établissement :**

- opter pour des articles certifiés (Écolabel européen, NF Environnement, Ange bleu), notamment pour :
  - les biens durables des catégories linge de lit, serviettes de toilette, nappes, matelas de lit, meubles en bois (FSC, PEFC), aspirateurs, revêtement de sol, ordinateurs, télévisions. Compléter ces achats avec des biens de seconde main ;
  - le papier sous toutes ses formes : papier hygiénique, papier absorbant, papier de bureau, papier imprimé ou papier transformé (enveloppes, cahiers) ;
  - les détergents et produits de toilette (savons & shampoings).
- réduire l'achat de produits de nettoyage impactant l'environnement et la santé en choisissant des procédés ou produits naturels : microfibres utilisables à sec ou humidifiées avec de l'eau, appareils à vapeur, vinaigre, bicarbonate de soude, produits faits maison (lessive, etc.) (voir fiche 20 : nettoyer avec des produits « naturels ») ;
- limiter l'emploi des désinfectants à un usage raisonné, c'est-à-dire uniquement lorsque la réglementation l'exige (HACCP en restauration par exemple).

### Espaces verts/Blanchisserie/Propreté des locaux

Favoriser les entreprises adaptées (EA), les établissements et services d'aide par le travail (ESAT) pour mener à bien ces activités si elles sont externalisées. À noter qu'une certification Écolabel européen existe pour les services de nettoyage intérieur.

### Offre alimentaire (restaurant, bar, magasin, distributeurs) :

- choisir de préférence des produits alimentaires de saison, locaux et biologiques, en vrac ou en grande contenance ;
- choisir en mettant en avant les produits issus de la pêche responsable, prenant en compte des critères comme la provenance des farines d'alimentation, la taille des poissons et leur saisonnalité ainsi que les techniques et engins de pêche utilisés, préservant les fonds marins. Des certifications identifient les produits de pêche responsable : Marine Stewardship Council, Aquaculture Stewardship Council ou Mister Good Fish ;
- fournir les boissons dans des récipients consignés (gobelets pour les boissons chaudes ou fraîches) ou réutilisables (carafe à eau, à vin, etc.) ;
- s'interroger sur le caractère indispensable d'un plateau de courtoisie en chambre et à défaut sélectionner du sucre et café issus du commerce équitable et/ou certifiés biologiques.



### POINTS DE VIGILANCE

- Sensibiliser le personnel utilisant les produits et services sur les raisons de ces choix de produits et services responsables.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Image de marque auprès de la clientèle.
- Amélioration de la qualité de vie au travail pour le personnel.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Déchiffrer les étiquettes environnementales » 2019.
- ADEME « Labels environnementaux ». <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.
- 34 fiches de synthèse sur les impacts environnementaux des produits et les labels associés : <https://www.ademe.fr/34-fiches-synthese-impacts-environnementaux-produits-labels-associes>.
- Mémo pratique ADEME « Vos achats responsables avec l'Écolabel européen : simplicité et fiabilité » 2017.
- Consoguide WWF sur les produits de la mer « L'océan dans votre assiette » 2017.



### INVESTISSEMENT

Coût salarial lié au temps passé pour la sélection des produits et services, ainsi que des fournisseurs.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Variable < 1-8 ans.



### GAINS

Amélioration des conditions de travail pour le personnel.



### AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 17 : plan de réduction des déchets générés par les services de restauration.
- C 25 : services porteurs du label écologique (soustraitance).
- C 24 : enregistrement EMAS ou certifications ISO 14001 et ISO 50001 des fournisseurs.
- C 52 : biens durables.
- C 53 : fournitures de boissons.
- C 54 : détergents et produits de toilettes.
- C 65 : produits locaux et biologiques.

### Castel Camping La Garangeoire – Saint Julien des Landes (85)

L'épicerie du camping propose des références en bio dont 17 produits en vrac. L'installation d'une fontaine à eau a permis d'éviter la production de 20 tonnes de déchets.

### ARA Hôtel – Landerneau (29)

Privilégie les filières du handicap et des acteurs de l'ESS pour les produits et services. Amélioration de l'impact sur l'environnement et de l'offre clientèle via les choix fournisseurs. 100 % des produits de nettoyage sont écolabellisés et en grand contenant.

### Manoir Dalmore – Névez (29)

Achats alimentaires à 90 % biologiques, utilisation de serviettes et peignoirs en coton biologique équitable.

# Choisir des équipements performants

## DESCRIPTIF

En priorité, s'approvisionner auprès de fournisseurs d'équipements reconditionnés ou issus du réemploi (exemple : Fédération Envie) avant d'investir dans du neuf (voir fiche 6 : définir une politique d'achats responsables).

### Équipements bureautiques :

- favoriser les ordinateurs, imprimantes, copieurs, scanners, etc. détenteurs d'un label (Energy star, Ange bleu) ;
- préférer les ordinateurs portables moins consommateurs d'énergie que des ordinateurs fixes (gain entre 50 et 80 %) et d'un appareil multifonction imprimante/copieur/scanner au lieu de trois appareils distincts (jusqu'à 50 % de consommation en moins) ;
- éviter les veilles et préférer éteindre les équipements (un écran en veille utilise 20 à 40 % de l'équivalent de sa consommation en marche et un photocopieur jusqu'à 80 %) ;
- utiliser des multiprises à interrupteur afin de couper simultanément la veille sur un groupe d'équipements.

### Sèche-mains et sèche-cheveux électriques :

- favoriser les appareils à détection (capteur de mouvement), équipés d'un dispositif permettant la mise en marche uniquement pour l'usage.

### Électroménager :

- choisir des appareils électroménagers domestiques selon leur étiquette énergie (favoriser les classes énergétiques A, B et C pour les appareils de réfrigération, aspirateurs, lave-linge, lave-vaisselle et A++ pour les sèches linges et les fours) ;
- croiser la performance énergétique avec la consommation d'eau des appareils de lavage ;
- concernant les **lave-linge commerciaux ou professionnels**, une consommation d'eau moyenne performante est au maximum de 7 litres par kg de linge lavé).


### Cuisine :


- sélectionner des équipements efficaces pour la cuisson (plaques à induction, tables de cuisson au gaz à détecteurs de marmite) et la réfrigération (appareils utilisant des agents réfrigérants naturels tels que l'ammoniac et le dioxyde de carbone) ;
- réguler la ventilation en fonction des besoins.

*À noter :* à la différence des équipements domestiques, les appareils professionnels ne disposent pas d'un classement énergétique. Le site *Topten* aide à choisir les appareils les plus performants.



 **INVESTISSEMENT**  
Coût salarial lié au temps passé.

 **RETOUR SUR INVESTISSEMENT**  
Variable < 1-8 ans.

 **GAINS**  
Réduction de la consommation d'énergie entre 50 et 80 % sur les appareils électriques.

 **AIDES**  
Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Au 1<sup>er</sup> mars 2021, l'étiquette énergie obligatoire évolue pour faciliter sa lecture avec la disparition des sigles +. Sept équipements sont concernés :

- téléviseurs ;
- réfrigérateurs ;
- congélateurs ;
- machines à laver ;
- machines lavantes-séchantes ;
- lave-vaisselles ;
- lampes et luminaires.

Une base de données, libre d'accès et permettant de comparer les équipements dans l'UE, est disponible sur <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/fiche-etiquette-energie-equipement-maison.pdf>.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Déchiffrer les étiquettes environnementales » 2019.
- Guide ADEME « Réduire sa facture d'électricité » 2019.
- Pour aider à se repérer : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.
- Guide d'achat en ligne et proposition d'éco-gestes pour diminuer la facture et protéger la planète : [www.guidetopten.fr/](http://www.guidetopten.fr/).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Équipements électriques économes en énergie.

### POINTS DE VIGILANCE

- Bien veiller à la fin de vie des appareils (voir fiche 27 : donner une seconde vie aux objets).
- Surveiller l'évolution des classes énergétiques des appareils.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Réduction des consommations d'énergie et d'eau.
- Allongement de la vie des équipements.

### Hôtel Isidore – Saint Jacques de la Lande (35)

Renouvellement du matériel électrique et informatique dans une gamme plus économique (lave-linge et sèche-linge classe C, aspirateurs classe A, sèche-mains à capteur de proximité, etc.).

### Hôtel Vent d'Iroise – Plougonvelin (29)

90 % des équipements de bureau sont labélisés Energy Star et 90 % des éclairages classés C (anciennement A++).

### Hôtel & Appartements Le Garden – Rennes (35)

100 % des lave-vaisselle 6 couverts des appartements consomment 6,5 L/cycle. Le lave-linge semi pro utilise 5,35 L/kg.

100 % de lave-linges classés A (anciennement A+++), 86 % des aspirateurs, et 75 % d'équipements bureautiques sont labélisés Energy Star.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 31 : appareils électroménager et éclairages économes en énergie.
- C 36 : sèche-mains électriques à capteur de proximité.
- C 44 : consommation d'eau des lave-vaisselles.
- C 45 : consommation d'eau des lave-linges.

# S'approvisionner en énergie d'origine renouvelable

## DESCRIPTIF

En France, pour la production d'électricité et de chaleur, les principales sources d'énergies renouvelables sont d'origine hydraulique, éolienne, solaire et biomasse.

Parvenir à couvrir de manière autonome les besoins en énergie d'un hébergement touristique reste l'exception.

Cependant, des offres commerciales existent pour souscrire un contrat qui permet l'achat 100 % d'énergie d'origine renouvelable :

- l'offre d'énergie verte « premium » : le fournisseur s'approvisionne directement auprès d'un producteur d'énergie verte ;
- l'offre d'énergie verte « standard » : le fournisseur s'appuie sur les Garanties d'Origine.

Les Garanties d'Origine (GO) sont un système européen donnant accès à un outil de traçabilité de l'origine de l'énergie. Elles permettent d'assurer à l'hébergement que la quantité d'énergie verte achetée a bien été injectée dans le réseau.

Une vingtaine de fournisseurs propose des offres vertes (électricité et/ou gaz).

### Pour choisir :

Utiliser le comparateur d'offres pour les particuliers et les professionnels du médiateur national de l'énergie.

L'Écolabel européen invite à choisir :

- une production autonome sur site d'électricité à partir de 10 % de la quantité totale consommée annuellement (voir fiche 15 : produire de l'énergie renouvelable) ;
- l'utilisation d'énergie provenant de sources d'énergie renouvelables :
  - au moins 70 % pour chauffer ou refroidir les locaux ainsi que pour chauffer l'eau sanitaire ;
  - au moins 50 % pour chauffer l'eau d'une piscine.

Investissement

€€€



Temps de mise en œuvre



### INVESTISSEMENT

Coût variable selon les prestataires.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Donnée inconnue.



### GAINS

Diminution de l'abonnement, notamment s'il y a une baisse de la puissance souscrite. Diminution des coûts du kWh d'électricité ou du m<sup>3</sup> de gaz.



### AIDES

Sans objet.

### Les gîtes Hauts de Toulvern – Baden (56)

7 sur 9 des studios et appartements ont un poêle à pellets. Des panneaux solaires thermiques participent à la production d'eau chaude sanitaire.

### Hébergements touristiques certifiés « Écolabel européen »

Tous les hébergements ont souscrit une offre d'électricité 100 % d'origine renouvelable.

ILS L'ONT FAIT

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- La loi « Transition énergétique » de 2015 a fixé pour objectif 32 % d'énergies renouvelables dans la consommation finale brute de la France en 2030.
- La loi Énergie-Climat de novembre 2019 confirme cet engagement et fixe un objectif de réduction de 40 % de la consommation d'énergies fossiles (et des émissions de gaz à effet de serre liées à cette source d'énergie) à horizon 2030 par rapport à 1990.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 12 : approvisionnement en électricité auprès d'un fournisseur d'électricité d'origine renouvelable.
- C 38 : approvisionnement en électricité auprès d'un fournisseur d'électricité d'origine renouvelable.
- C 39 : production autonome sur site d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelable.
- C 40 : production d'énergie thermique à partir de sources d'énergie renouvelable.
- C 41 : chauffage de la piscine.

### POINTS DE VIGILANCE

- L'abonnement à une offre d'énergie verte peut être plus coûteux. Il est pertinent de se questionner sur la puissance souscrite, les besoins réels, les sources de gaspillage d'énergie.
- Comparer les offres des fournisseurs d'énergie (coût d'abonnement / coût des consommations).

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Développement des offres « Énergies renouvelables ».
- Anticipation de la réglementation.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Avis ADEME « Les offres d'électricité verte » 2018.
- Fiches pratiques pour expliquer les offres « vertes » d'électricité et gaz ainsi que des comparateurs sur le site d'information du médiateur national de l'énergie : [www.energie-info.fr/pro/?s=offre+verte](http://www.energie-info.fr/pro/?s=offre+verte).
- Fiche pratique sur le gaz vert : [www.energie-info.fr/fiche\\_pratique/quest-ce-quune-offre-de-gaz-vert](http://www.energie-info.fr/fiche_pratique/quest-ce-quune-offre-de-gaz-vert).



# Maîtriser les consommations d'énergie

## DESCRIPTIF

- Limiter les apports de chaleur dans les bâtiments l'été et les pertes l'hiver :
  - utiliser la végétation afin de protéger les bâtiments de rayonnements directs ;
  - installer des protections solaires à l'extérieur des surfaces vitrées, particulièrement celles exposées à l'Ouest et au Sud, afin de réfléchir les rayons du soleil. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) ;
  - poser des volets pour conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver.
- Optimiser l'utilisation de l'énergie par un système de gestion des bâtiments (GTB) pour piloter les équipements : minimum et maximum de la plage de température autorisée dans les chambres/locatifs, extinction du chauffage de certaines zones selon la fréquentation, détection de fenêtres ouvertes, information sur la consommation, etc.
- Supprimer les consommations inutiles en éteignant les veilles des appareils électriques

ou en coupant l'alimentation car certains consomment même éteints (ordinateur, imprimante, machine à café, téléviseur, chargeur de portable, etc.).

### Espaces de détente :


- couvrir les piscines et jacuzzis pour limiter les déperditions de chaleur (et l'évaporation) liées aux échanges air-eau, même s'ils sont dans un bâtiment couvert ;
- couper l'alimentation électrique des appareils de sport en dehors des heures d'ouverture ;
- prévoir un minuteur ou une procédure de gestion du fonctionnement des saunas et hammams pour ne pas les faire fonctionner en l'absence de clientèle.

### Pour vous situer : indicateur de performance (Décision EU 2016/611)

Consommation d'énergie finale totale inférieure à 180 kWh par m<sup>2</sup> de surface chauffée et refroidie / an.


Intégrer les plus hauts niveaux de performance énergétique pour les nouveaux bâtiments tels ceux des normes Passive house et Minergie-P.



 **INVESTISSEMENT**  
Audit énergétique : coût variable de 1 500 à 10 000€.

 **RETOUR SUR INVESTISSEMENT**  
Variable.

 **GAINS**  
Gains sur les coûts d'exploitation.

 **AIDES**  
ADEME : subvention aux études « audit énergétique ».

### Camping Sites & Paysage de la Torche – Plomeur (29)

-19 % de consommation électrique grâce aux ampoules LEDs, aux réfrigérateurs C et aux radiateurs dernière génération pilotés par domotique ; les chauffe-eaux au gaz ont été remplacés par des cumulus électriques.

### Hôtel Isidore – Saint Jacques de la Lande (35)

Postes de travail éteints une fois la journée finie, réduction de la température dans les chambres au départ des clients.

### Village Vacances APAS BTP – Camaret sur Mer (29)

Un volet couvre la piscine en dehors des heures d'ouverture pour diminuer les déperditions de chaleur.

### Camping Domaine de Kerpenhir – Locmariaquer (56)

Mise à disposition d'un réfrigérateur avec casiers fermés à clef pour la clientèle plutôt que des réfrigérateurs individuels.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

La **réglementation thermique 2020** prévoit que les nouvelles constructions devront être « à énergie positive ».

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 9 : régulation thermique.
- C 11 : absence de dispositifs de chauffage et de conditionnement d'air extérieur.
- C 32 : récupération de chaleur.
- C 33 : régulation thermique et isolation des fenêtres.
- C 47 : gestion optimisée des piscines.

### POINTS DE VIGILANCE

- Faire appel à des professionnels RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).
- Trouver des alternatives à la climatisation, très énergivore pour un usage limité dans l'année.
- Bannir les dispositifs de chauffage et de conditionnement d'air extérieur sur les terrasses ou autres.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Faire des économies d'énergie.
- Accroître le confort de la clientèle.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Chaud dehors, frais dedans » 2018.
- ADEME « Eco-responsable au bureau » 2017.
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - audit énergétique de l'hôtel ;
  - travaux extérieurs destinés à améliorer le confort en été ;
  - installation de dispositifs pare-soleil ;
  - mise en place d'une gestion technique de bâtiment (GTB).

# Isoler bâtiments et surfaces vitrées efficacement

## DESCRIPTIF

Effectuer un état des lieux en faisant réaliser un audit énergétique au démarrage d'un projet de rénovation ou d'extension d'un bâtiment permettra d'identifier les déperditions énergétiques en proposant des solutions d'amélioration pour améliorer le confort et diminuer la facture énergétique. Il identifiera le gisement de chaleur fatale, et proposera des solutions pour la récupérer (lave-linges, lave-vaisselles, piscines, eaux usées sanitaires, etc.).

### Agir sur les points névralgiques :

- isoler les parois (murs, sols, plafond/toits) par l'intérieur ou l'extérieur.
- isoler les combles ou la toiture (sources de déperdition de chaleur importante). Profiter de la réfection de la toiture ou de l'étanchéité d'une toiture terrasse pour isoler par l'extérieur ;
- privilégier l'isolation des murs par l'extérieur, les avantages sont nombreux : suppression des risques de pont thermique (zone de faiblesse, où le froid extérieur s'infiltré, caractérisée par une forte déperdition thermique et des phénomènes de condensation), surface habitable non impactée, inertie des murs conservée, murs extérieurs protégés des variations climatiques. Après déduction des aides financières, le coût de l'isolation par l'extérieur est similaire à celui d'un simple ravalement ;
- penser à l'isolation des planchers notamment lorsqu'ils sont en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide-sanitaire, etc.).

- isoler les parois vitrées :
- installer des surfaces vitrées performantes thermiquement en portant attention à la nature de la menuiserie, la performance du vitrage et la qualité de la pose lors d'un changement d'ouverture (à privilégier) ou de sa rénovation ;
- préférer un double vitrage à isolation renforcée qui est deux à trois fois plus isolant qu'un double vitrage classique.
- travailler la ventilation et les échanges d'air :
  - limiter l'humidité intérieure en installant une ventilation efficace et adaptée : ventilation mécanique contrôlée (VMC) hygroréglable, double flux, etc. ;
  - vérifier l'adéquation de la ventilation et de l'équipement de chauffage en place suite à des travaux d'isolation et de l'équipement de chauffage aussi ;
  - éviter la condensation dans les parois par la pose sur l'isolant, côté intérieur du bâtiment, d'une membrane étanche à la vapeur (pare-vapeur, frein-vapeur, etc.) ;
  - mener une réflexion pour limiter les déperditions d'air chaud liées à l'ouverture des portes d'entrée : installation d'un sas, rideau, etc. ; pour supprimer les entrées d'air froid par les portes accédant à des pièces non chauffées (garage, cave, etc.), par exemple en améliorant leur étanchéité avec des joints en mousse tout autour ; pour éviter l'évacuation d'air chaud par les conduits de cheminée non utilisés en les fermant ou les condamnant, etc.

Investissement  
€€€

  
Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Faire appel à des professionnels RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).
- S'assurer du respect des résistances thermiques minimales réglementaires.
- Adapter l'isolation aux bâtiments anciens (pierre, terre, bois) pour préserver les équilibres thermiques et hygrométriques.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Baisser les consommations d'énergie.
- Diminuer les émissions de gaz à effet de serre.
- Augmenter la valeur marchande du bâtiment.
- Limiter les travaux d'entretien.
- Améliorer le confort de la clientèle.

## INVESTISSEMENT

- Coût variable (prix public France HT) :
- isolation interne des murs extérieurs : de 20 à 50€ le m<sup>2</sup> ;
  - isolation externe des murs extérieurs : de 50 à 80€ le m<sup>2</sup> ;
  - très variable pour les fenêtres.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

- Isolation des murs extérieurs : < 5-10 ans.
- Isolation des combles : < 5-7 ans.
- Isolation des sols : < 5-7 ans.

## GAINS

- Économies d'énergie :
- isolation extérieure : entre 30 et 50 % ;
  - double vitrage substitué à du simple : environ 10 %.

## AIDES

- Certificat Économie d'Énergie.
- ADEME : subvention aux études « audit énergétique ».
- Crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des bâtiments tertiaires.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Les résistances thermiques minimales à respecter lors d'un projet de rénovation sont fixées par la **Réglementation Thermique Existant**.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Isoler sa maison pour gagner en confort et dépenser moins » 2018.
- Conseils sur les travaux d'amélioration thermique dans le bâti ancien de l'Association nationale de sauvegarde du patrimoine rural bâti et paysager : <http://maisons-paysannes.org/restaurer-et-construire/fiches-conseils/>.
- Trouver un artisan RGE : [www.eco-artisan.net/rge-reconnu-garant-environnement-explications](http://www.eco-artisan.net/rge-reconnu-garant-environnement-explications).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - isolation du bâtiment ;
  - isolation des fenêtres ;
  - systèmes de ventilation efficaces ;
  - prévention des infiltrations d'air et apports d'air extérieur inutiles ;
  - installer des dispositifs pare-soleil.

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

Conception d'un bâtiment certifié NF HQET<sup>™</sup> Bâtiments Tertiaires avec des matériaux naturels locaux (schiste, bois), toitures végétalisées, chaudière bois, matériaux naturels isolants, ventilation double flux, etc.

### Centre du Baly - Pleumeur-Bodou (22)

Travaux de rénovation : récupération du matériel de la partie démolie pour le bâtiment rénové. Étude thermique : préconisations données sur les menuiseries, pont thermique et le chauffage.

### Centre Nature Bon Vent – Santec (29)

100 % des fenêtres des chambres et espaces communs, des baies vitrées et des portes ont été remplacées par des ouvertures aux performances thermiques supérieures.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 33 : régulation thermique et isolation des fenêtres.
- C 67 : mesures sociales et environnementales supplémentaires.

# Chauffer les locaux et produire l'eau chaude sanitaire à moindre impact

## DESCRIPTIF

### Choisir des équipements performants :

- sélectionner les appareils de chauffage, de climatisation et de production d'eau chaude sanitaire les plus performants grâce à l'étiquette énergie obligatoire, sauf pour les radiateurs électriques et les chaudières bois, non marqués pour le moment ;
- privilégier les chauffe-eaux de classe A à A++ selon le profil de soutirage de l'appareil. Le « profil de soutirage », classé de 3XS à XXL, indique la capacité de production d'eau chaude sanitaire. Le profil de soutirage n'est pas corrélé au volume du chauffe-eau, les deux informations doivent être prises en compte lors de l'achat ;
- vérifier que le rendement mesuré par le chauffagiste lors des visites obligatoires est de 88 % minimum pour les chaudières existantes à eau chaude alimentées en combustibles liquides ou gazeux (hors biomasse). Seuls les générateurs d'eau chaude sanitaire permettant le chauffage des locaux sont considérés comme des chaudières ;
- étudier la pertinence de l'achat de pompes à chaleur et de climatiseurs jusqu'à la classe A+++.

**Isoler** les ballons d'eau chaude et les canalisations grâce à des mousses isolantes préformées, ce qui évitera également les risques de gel.

### Privilégier les dispositifs de régulation :

- régler de façon individuelle la température dans les espaces communs et les chambres par l'usage d'équipement appropriés : gestion technique des bâtiments, robinets thermostatiques, thermostat d'ambiance, programmateur, etc. en limitant les plages de température si possible, par exemple en ne dépassant pas 22°C l'hiver. Il est conseillé que les pièces soient à une température de 16°C au plus bas et qu'il n'y ait pas plus de 5 à 7°C de différence entre intérieur et extérieur. En cas de non utilisation d'un espace, sur une longue période, il est nécessaire de mettre les thermostats sur « hors gel » ;
- agir sur la température des espaces inoccupés pour une utilisation optimale (salles de séminaire, restaurant, chambres/locatifs, etc.). En période de faible fréquentation, les chambres louées peuvent être regroupées sur une zone (exemple : un ou deux étages), ce qui permet de réduire le chauffage ou la climatisation dans les zones inoccupées, soit de façon centralisée, soit manuellement en agissant sur la température dans chaque chambre ;
- équiper les chambres/locatifs d'un système d'arrêt automatique du chauffage et/ou de la climatisation à l'ouverture des fenêtres, voire lorsque les clients quittent la chambre (capteurs sur les ouvertures, carte coupe-circuit couplée, etc.).

Investissement  
€€€

Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Dans les devis, demander au prestataire la classe énergétique des produits qu'il propose. Le devis sera accompagné d'une fiche produit dédiée calculant l'efficacité et la classe énergétique de l'installation.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Investir dans des dispositifs performants.
- Réduire les dépenses liées à l'énergie.
- Accroître le confort du client.



### INVESTISSEMENT

- Coût variable selon le dispositif choisi.
- Enveloppe isolante pour ballon d'eau chaude : 20€.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 2-5 ans mais peut être < 1 an.



### GAINS

Économies d'énergie potentielles :

- installation de système de GTB : 20 à 40 % ;
- mise en place de systèmes autonomes de contrôle de la température dans les chambres/locatifs : jusqu'à 30 % ;
- passage à une chaudière à haut rendement : jusqu'à 35 % ;
- baisse d'un degré du thermostat : 7 %.



### AIDES

- Certificat Économie d'Énergie.
- Crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des bâtiments tertiaires.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Depuis le 26 septembre 2015, la réglementation européenne impose aux fabricants de chaudières, chauffe-eau, PAC et radiateurs de fournir avec leurs appareils une étiquette énergie.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 6 : dispositifs de chauffage des locaux et de production d'eau chaude économes en énergie.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Déchiffrer les étiquettes environnementales » 2019.
- Guide ADEME « 40 trucs et astuces pour économiser l'eau et l'énergie » 2019.
- Guide ADEME « Installer une pompe à chaleur – Quand le sol, l'eau ou l'air chauffent la maison ou produisent l'eau chaude » 2016. Permet de connaître les différentes PAC et chauffe-eau thermodynamiques, leur utilisation pour choisir l'équipement adapté à l'établissement.
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - chaudière à haut rendement ;
  - chauffage urbain ;
  - chauffage, ventilation et climatisation (CVC) économes en énergie ;
  - isolation thermique des chaudières, des réseaux et des ballons d'eau chaude ;
  - pompes à chaleur (PAC) ;
  - solutions efficaces de climatisation active ;
  - prévention des infiltrations d'air.

### Centre du Baly – Pleumeur-Bodou (22)

Mise en place d'une horloge pour réguler le chauffage aux heures de présence de la clientèle.

### Gîtes et chambres d'hôtes Les Bruyères d'Erquy – Erquy (22)

Les radiateurs sont programmables, associés à un détecteur de présence et d'ouverture de la fenêtre. Un poêle à pellets programmable permet de chauffer une salle de 100 m<sup>2</sup>.

### Camping Au Bocage du lac - Jugon-les-Lacs (22)

Chauffage de la piscine par géothermie. Coût : 150 k€

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

Chauffage des chambres, de l'eau chaude sanitaire et des 2 piscines à 99 % par une chaudière à bois. Préchauffage par 30 m<sup>2</sup> de panneaux solaires thermiques.

C 7 : dispositifs de conditionnement d'air et pompes à chaleur économe en énergie.

C 9 : régulation thermique.

C 10 : arrêt automatique de l'éclairage et du système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air.

C 13 : charbons et huiles de chauffage.

C 29 : climatiseurs et pompe à chaleur à air économe en énergie.

C 33 : régulation thermique.

C 34 : système d'arrêt automatique des appareils/dispositifs.

# Optimiser l'éclairage des espaces

## DESCRIPTIF

### Maîtriser les lampes et luminaires :

- recenser la classe énergétique de l'ensemble des lampes/ampoules et luminaires intérieurs et extérieurs de l'établissement, pour identifier ceux qui doivent être remplacés au regard de leur consommation (comme les lampes halogènes) ou qui sont par exemple allumés plus de 5 heures/jour ;
- évaluer en coût global (achat, consommation et entretien) le poste financier « Éclairage », pour envisager une action d'optimisation de l'éclairage, dit « relamping » ;
- viser le remplacement des lampes en classe C au sein de l'établissement ;
- changer les luminaires (ou supports des lampes) qui n'acceptent pas d'éclairage économe et choisir ceux qui permettent les lampes en classe C ;
- préférer les LED à lumière blanche « chaude » (autour de 3000 kelvins pour les chambres et 4000 pour les bureaux, cuisines, etc.) à risque de niveau « 0 » ou « 1 » en intérieur ;
- éviter le sur-éclairage décoratif, tels que les LED en têtes de lit ;
- organiser l'éclairage pour maintenir une distance d'environ 30 cm avec les lampes fluorescentes compactes (LFC) pour les lampes de chevet ou de bureau par exemple afin de prévenir d'éventuelles ondes électromagnétiques ;
- utiliser des lampes solaires à l'extérieur (cheminement piéton, espaces verts, etc.) en limitant l'éclairage vers le haut pour éviter la pollution lumineuse, impactant pour la biodiversité.

### Utiliser des dispositifs visant les économies d'énergie :

- optimiser les durées d'éclairage grâce à des dispositifs automatiques :
  - faciles à mettre en place : minuteur, horloge couplée à un crépusculaire pour l'extérieur (enseigne, parking), détecteur de présence dans les espaces communs (couloir, blocs sanitaires, toilettes, garages) ou réservés au personnel (réserve, vestiaires), etc. Ces dispositifs peuvent également être couplés dans une même zone (éclairage du parking : une partie des lampes reste allumée, couplée à l'horloge, et une autre s'allume par un détecteur de présence pour assurer sécurité et économie d'énergie) ;
  - nécessitant des travaux plus importants : carte coupe-circuit dans les logements (en pensant à laisser actifs une prise et le mini bar éventuel), gestion centralisée des zones d'éclairage (GTB ou autre).
- mettre en place avec votre équipe, en l'absence de dispositif automatique, une procédure simple pour réduire l'éclairage en fonction de la luminosité du jour et l'occupation des locaux : extinction des points lumineux dans le restaurant à la fin du service ou dans la salle de séminaire au départ des clients, éclairage de l'accueil en fonction de la luminosité du jour.
- prévoir des puits de lumière (vestiaire des piscines ou spa, salle de séminaire, escaliers) lors de la conception ou rénovation d'un bâtiment.

Investissement  
€€€

Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Recycler les ampoules à économies d'énergie dans des filières adaptées.
- S'assurer de la compatibilité entre le type d'ampoule et le dispositif automatique choisis.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Réduction de la facture d'électricité.
- Réduction du poste financier des lampes.

### INVESTISSEMENT

- Ampoule LED E14 de 2 à 3€.
- Les détecteurs de présence, crépusculaire et minuterie peuvent être reliés facilement à des systèmes existants : de 10 à 100€ en fonction du système choisi.

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Relamping de l'établissement < 1-3 ans.

### GAINS

- Économies d'électricité potentielles :
- en matière d'éclairage : jusqu'à 75 % ;
  - avec le système de serrure à carte : 30 %.

### AIDES

- Certificat Économie d'Énergie.
- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable ».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Depuis le 1er janvier 2013 : fin des lampes à incandescence et depuis le 1er septembre 2018 pour les halogènes.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 8 : éclairage économe en énergie.
- C 10 : arrêt automatique de l'éclairage et du système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air.
- C 31 : appareils électroménagers et éclairage économe en énergie.
- C 34 : système d'arrêt automatique des appareils/dispositifs.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Choisir son éclairage, LED ou LFC, des lampes adaptées à tous les besoins » 2018.
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - ampoules à économie d'énergie ;
  - contrôle de l'éclairage et gestion de présence ;
  - système de serrures à carte permettant de couper l'électricité.
- Suivre les recommandations de l'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) : éviter les lampes à forte lumière froide dans les lieux fréquentés par les enfants, choisir des luminaires sans vision directe avec une diffusion de la lumière.
- Pour vous situer : indicateurs de performance (Écolabel européen) :**
  - 90 % des chambres/locatifs ont un système d'arrêt automatique de l'éclairage lorsque le client quitte les lieux ;
  - 90 % de l'éclairage extérieur s'arrête automatiquement après une heure donnée.

#### ARA Hôtel – Landerneau (29)

Relamping complet, serrures à cartes coupant l'électricité et sensibilisation du personnel sur la gestion de l'éclairage et du chauffage.

#### Camping de Croas an Ter – Clohars-Carnoët (29)

Installation d'ampoules LEDs et de lampes solaires sur l'ensemble du camping (54 % d'économie d'électricité).

#### Hôtel Restaurant Château d'Apigné – Le Rheu (35)

Audit pour un relamping, notamment le calcul de la consommation des ampoules et comparaison avec celle obtenue avec des LEDs (gain potentiel de 800€ par an).

#### Camping Les Embruns – Clohars-Carnoët (29)

Lumières extérieures à LED, dispositif crépusculaire à minuterie, contacteurs à clés et compteurs individuels pour les cottages.

# Tendre vers la sobriété numérique

## DESCRIPTIF

Il est possible d'économiser sur sa facture d'électricité en appliquant des principes de sobriété numérique, tout en réduisant son empreinte carbone.

### Agir sur les équipements :

- choisir des équipements économes et multifonction, en propre ou en location, porteurs d'un label écologique de type Écolabel européen, Ange bleu, Energy Star ;
- réparer les équipements en cas de panne (ordinateurs fixes et portables, tablettes, téléphone, imprimante/photocopieur/fax) pour allonger leur durée de vie ;
- acheter du matériel reconditionné, provenant par exemple de magasins de réemploi ;
- privilégier la location de matériel avec un forfait lié à l'utilisation (par exemple pour les imprimantes).
- augmenter la part de smartphones « pro-perso » dans le parc professionnel ;
- privilégier la connexion filaire au réseau (câble Ethernet) plutôt que l'utilisation du wifi qui a une consommation plus importante.

### Adapter les pratiques :

- gestion des e-mails :
  - supprimer régulièrement les mails inutiles pour en éviter le stockage, très consommateur d'électricité au niveau des centres de données ;
  - adresser les e-mails uniquement aux destinataires concernés ;
  - se désinscrire des newsletters inopportunes ;
  - éviter l'envoi de pièces jointes en utilisant des liens hypertexte ou des sites de transfert ;

- réduire au maximum la taille des pièces jointes dont l'envoi est indispensable.
- stocker les données en local ;
- limiter l'usage de « clouds » installés dans des centres de données à l'étranger ;
- optimiser les requêtes web :
  - écrire directement l'adresse dans la barre url au lieu d'utiliser des moteurs de recherche ;
  - quand nécessaire, utiliser un moteur de recherche permettant l'accès uniquement aux pages pertinentes (exemple : Qwant) ou compensant ses impacts (Ecosia, Ecogine, Lilo, etc.) ;
  - vider régulièrement le « cache » du navigateur.
- limiter le nombre d'onglets ouverts et inutilisés : cela est consommateur d'électricité et peut altérer la rapidité de l'ordinateur ;
- utiliser la veille de l'ordinateur ou de la tablette pour une absence inférieure à 1h et l'éteindre au-delà ;
- activer la fonction « économie d'énergie » du smartphone et désactiver la localisation, le Bluetooth et le wifi sur le téléphone s'ils ne sont pas utilisés.

### Agir sur la communication numérique :

- appliquer les principes de sobriété numérique sur le site internet par des visuels optimisés : poids des photos réduit, absence de vidéos, fichiers compressés, etc. ;
- éliminer les fonctionnalités non essentielles du site ;
- favoriser un design simple, épuré, adapté au web quel que soit le support (téléphone, tablette ou ordinateur).

Investissement  
€€€

---

Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Agir sur le cycle de vie du matériel informatique lors de 3 étapes : acquisition, usage, fin de vie(s).

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Limiter la saturation des boîtes mails.
- Diminuer la consommation d'électricité liée au numérique (utilisation d'un ordinateur, stockage dans les centres de données, etc.).

## INVESTISSEMENT

Coût salarial lié au temps passé.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

## GAINS

- Allongement de la durée de vie des machines (renouvellement moins fréquent).
- Économies d'électricité : consommations varient fortement pour une recherche web sur ordinateur fixe (100 W), ordinateur portable (20 W), etc.

## AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

**Loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (2020) :** agir contre l'obsolescence programmée avec la mise en place d'indices de réparabilité/durabilité, l'amélioration de l'information sur le maintien de la compatibilité logicielle, en facilitant la réparation et en favorisant l'utilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire, et en créant des fonds de réparation.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 31 : appareils électroménagers et éclairage économes en énergie.
- C 67 : mesures environnementales et sociales supplémentaires.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ADEME « Éco-responsable au bureau » 2017.
- Guide ADEME « La face cachée du numérique – Réduire les impacts du numérique sur l'environnement » 2019.
- ADEME « Le guide d'un numérique plus responsable » 2020.
- Green Concept qui aide à éco-concevoir des sites ou des logiciels : [www.greenconcept-innovation.fr/](http://www.greenconcept-innovation.fr/).
- Projet Nega Octet dédié aux entreprises qui veulent passer à l'éco-conception de leurs services numériques : <https://negaoctet.org/>.
- Repair cafés : <https://repaircafe.org/fr/>.
- Annuaire de la réparation : [www.annuaire-reparation.fr/](http://www.annuaire-reparation.fr/).
- Filière nationale de collecte, de reconditionnement et de redistribution de matériel informatique : [www.ordi3-0.fr/](http://www.ordi3-0.fr/).
- Annuaire pour allonger la vie des objets : <https://longuevieauxobjets.gouv.fr/>.
- Estimer les émissions carbone du site web de l'établissement via des outils gratuits :
  - [www.websitecarbon.com/](http://www.websitecarbon.com/).
  - [https://collectif.greenit.fr/ecoconception-web/115-bonnes-pratiques-eco-conception\\_web.html](https://collectif.greenit.fr/ecoconception-web/115-bonnes-pratiques-eco-conception_web.html).

### SOLAR Hôtel – Paris (75)

Avec son principe de « sommeil sans onde wifi », l'hôtel anticipe la demande des vacanciers pour des « zones blanches », sans accès au réseau. D'après eux, le tourisme sans wifi permet de lâcher-prise et de se reconnecter à la nature. Ils anticipent une explosion de ce type de tourisme dans les 5 à 10 ans à venir.

ILS L'ONT FAIT

# Produire de l'énergie renouvelable

## DESCRIPTIF

On appelle énergies renouvelables, les énergies issues de sources non fossiles renouvelables. Elles servent à produire de la chaleur, de l'électricité ou des carburants. La mise en place d'une installation de production d'énergie renouvelable par un hébergement touristique implique plusieurs étapes :

- identifier son besoin : électricité ou eau chaude sanitaire.
- dimensionner l'installation avec une étude de faisabilité : dimensionnement technique, solutions de financement, formalités administratives, cahier des charges pour la consultation des entreprises, etc. ;
- réaliser l'installation : sélection des entreprise(s), suivi du chantier, vérification et validation du livrable, formation du responsable de l'exploitation et de la maintenance ;
- suivre l'exploitation : entretien, maintenance, relevé des compteurs.

Différentes sources d'énergie renouvelables peuvent être envisagées :

### Production d'eau-chaude avec le solaire thermique (T)

L'installation solaire thermique consiste à implanter sur une surface bien exposée des capteurs solaires reliés à un circuit hydraulique comportant un/des ballon(s) de stockage d'eau chaude. Les panneaux ont une durée de vie de 30 ans et se recyclent à plus de 90 %. Au regard des besoins d'eau-chaude sanitaires d'un hébergement touristique, et particulièrement de l'hôtellerie de plein air, l'installation d'un chauffe-eau solaire est fortement conseillée.

### Production d'eau-chaude et chauffage avec le bois énergie

L'installation d'une chaudière utilisant le bois comme combustible pour chauffer les locaux et l'eau sanitaire nécessite d'avoir un espace suffisant pour la chaudière et pour le stockage du bois dans un silo (enterré, de plein pied, etc.). La nature du combustible (humidité, granulométrie, densité) est également déterminante pour un fonctionnement optimal. Les hébergements possédant un espace boisé peuvent valoriser le bois in situ.

### Production d'électricité avec le solaire photovoltaïque (PV)

L'installation de panneaux photovoltaïques permet de transformer la lumière du soleil en électricité. Une implantation sur les toits orientés sud voire sud-est/sud-ouest est idéale, tout en évitant les ombres. Les panneaux peuvent également être placés sur les façades, brise-soleil ou ombrières. La réalisation d'une étude technico-économique préalable à l'installation est vivement recommandée pour obtenir la meilleure rentabilité possible. Les constructeurs garantissent en général une baisse maximale d'efficacité de 20 % au bout de 15 ans d'utilisation pour les modules, tandis que les onduleurs ont une durée de vie estimée de 10 ans.

À noter : cette fiche n'aborde ni la géothermie ni l'éolien car ces installations ne sont pas pertinentes dans le contexte énergétique de l'hébergement touristique de certaines régions.



### POINTS DE VIGILANCE

- Faire appel à des professionnels RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).
- Réfléchir au recyclage des modules photovoltaïques.
- Réfléchir à l'implantation du silo pour un projet bois énergie.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Réduire les factures d'énergie.
- Gagner en indépendance face aux augmentations du prix des énergies.



### INVESTISSEMENT

Variable selon la puissance installée et son mode d'intégration au bâti ou à l'existant.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

5 à 12 ans selon le dispositif mis en place.



### GAINS

Variables selon les installations, de l'ordre de 30 à 40 % par rapport à l'utilisation d'une source d'énergie non renouvelable.



### AIDES

- ADEME : subventions aux études de faisabilité.
- ADEME : subventions aux investissements d'installations solaires thermiques et/ou bois.
- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable »

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

**Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte :** objectif que la part des énergies renouvelables soit de 32 % de la consommation énergétique finale en France en 2030.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 39 : production autonome sur site d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables.
- C 40 : production d'énergie thermique à partir de sources d'énergie renouvelables.
- C 41 : chauffage de la piscine.

### Camping La Fontaine du Hallate - Ploumougelen (56)

276 m<sup>2</sup> de panneaux PV, coût : 81 k€, production annuelle : 45 MWh, amorti sur 12 ans.  
45 m<sup>2</sup> de panneaux solaires T, coût : 40 k€, couvrant 95 à 98 % des besoins d'eau chaude sanitaire, amorti en 5 ans.

### Camping du Diben - Larmor-Baden (56)

42 m<sup>2</sup> de panneaux solaires T, coût : 54 k€ (aides ADEME 19 k€), amorti en 7 ans. Production annuelle : 24 MWh couvrant les besoins en chauffage de l'accueil, de la piscine en présaison et de l'eau chaude sanitaire de l'ensemble des blocs (365 m<sup>3</sup>/an).

### Hôtel de la Mer - Brigognan Plage (29)

2 chaudières bois de 110 kW (conso : 150 t de bois/an) et un silo de 50 m<sup>3</sup> assurent le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire. Coût total : 122,6 k€ dont d'aides ADEME : 25,3 k€. Amortissement sur 6 ans, et économies estimées à 200 k€ sur 15 ans.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » – Solaire photovoltaïque.
- Guide ADEME « L'électricité solaire – Mener à bien un projet photovoltaïque » 2019.
- Guide ADEME « Le solaire thermique – Installation d'eau chaude sanitaire collective » 2018.
- Fiche ADEME « La production d'eau chaude sanitaire dans les établissements de tourisme et de loisirs » 2018.
- Collectif SOCOL : élaboration de schémas d'installations solaires, gages de performance et de sécurité : [www.solaire-collectif.fr](http://www.solaire-collectif.fr).
- Guide ADEME « Production de chaleur par le bois énergie » 2016. Recommandations à l'usage des porteurs de projet, fiches techniques et « carnet de chauffe ».

# Maîtriser les consommations d'eau

## DESCRIPTIF

La première étape est de mener un diagnostic pour connaître les consommations et les points d'eau les plus consommateurs. Ensuite, des solutions simples et des équipements économes permettent de réduire les consommations d'eau.

### Gérer l'entretien des équipements :

- relever régulièrement les compteurs pour surveiller les consommations ;
- prévoir les modalités de détection (voir fiche 2) et de traitement des fuites au niveau des robinets, douches, piscines et tuyauteries enterrées. Pour les campings, une forte vigilance est nécessaire, au moment de la réouverture, pour détecter les fuites liées aux canalisations fragilisées par le gel, notamment aux endroits de passage des véhicules, type camping-car (risque d'écrasement et rupture des canalisations) ;
- connaître la pression de l'eau arrivant dans l'établissement : trop forte, elle fera souffrir les installations sanitaires, trop faible seul un filet d'eau sortira. La pression idéale se situe entre 2,7 et 3,2 bars ;
- s'équiper en électroménager et sanitaires économes ;
- recouvrir les piscines et jacuzzis (intérieurs et extérieurs) afin d'éviter l'évaporation.

### Utiliser l'eau de façon raisonnée :

Récupérer l'eau provenant :

- des seaux à glace, des bouteilles servies à table, du lavage des légumes ;
- de la condensation (sèche-linge, climatisation) ;
- de la pluie ;
- des lessives, douches, lavabos, d'où l'intérêt d'utiliser des détergents et produits d'hygiène non polluants.

Cette eau est adaptée pour l'arrosage des plantes (hors potager si eaux grises), les chasses d'eau et le lavage des terrasses. Les puits et forages sont exclus de ces sources de substitution car ils puisent dans les ressources naturelles.

### Installer un système de récupération des eaux de pluie en évaluant :

- les besoins en eau pour l'utilisation interne ou externe ciblée ;
- l'espace disponible et les contraintes techniques pour l'accueillir.

### Optimiser l'arrosage des espaces verts :

- choisir en amont des plantes adaptées au climat demandant peu ou pas d'arrosage ;
- adapter l'arrosage selon la météo et utiliser un pluviomètre pour évaluer la quantité d'eau tombée ;
- arroser les plantes extérieures avec de l'eau récupérée le matin au lever du soleil ou le soir à la tombée de la nuit pendant les saisons chaudes ;
- utiliser un système d'arrosage automatique qui optimise le temps et la consommation d'eau comme un minuteur couplé avec un goutte-à-goutte ou un tuyau microporeux ;
- pailler le sol pour conserver l'humidité.

### Choisir des équipements innovants :

Toilettes avec lave-mains intégrés sur le réservoir de la chasse d'eau, douche à recyclage d'eau en continue, cabines d'hydromassage à circuit fermé, lave-linge et lave-vaisselle utilisant l'eau du dernier rinçage pour le premier lavage du cycle suivant.

Investissement

€€€

---

⌚ ⌚ ⌚

Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Sensibiliser le personnel à la détection des fuites, la récupération et l'usage raisonné de l'eau.
- Étudier les projets de systèmes de récupération d'eau en lien avec les administrations concernées.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Améliorer la durabilité de son réseau d'eau.
- Économies financières d'eau, particulièrement si l'eau récupérée est utilisée pour les chasses d'eau (en moyenne 30 % des consommations d'eau dans un établissement).

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - récupérateur d'eau de pluie ;
  - recyclage des eaux grises.

## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé pour détecter les fuites, relever les compteurs, etc.
- Cuve de récupération d'eau :
  - Hors sol : de 40 à 120€ ;
  - Enterrée : de 3 000 à 8 000€.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

## GAINS

30 à 50 % d'économies d'eau minimum.

## AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- **Article L1321-7 du code de la santé publique** : une autorisation préfectorale doit être sollicitée pour les puits et forages privés.
- **Arrêté interministériel du 21 août 2008** : règles strictes pour l'utilisation de l'eau de pluie limitée aux chasses d'eau et au lavage des sols dans les habitations, voire interdite au sein des établissements accueillant des populations sensibles (patients, enfants, personnes âgées).
- **Avis ANSES – Février 2015** : utilisation des eaux grises.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 14 et C 15 : sanitaires économes en eau.
- C 42 et C 43 : sanitaires économes en eau.
- C 47 : gestion optimisée des piscines.
- C 48 : recyclage des eaux de pluie et des eaux grises.
- C 49 : irrigation efficace.

### Camping de Croas an Ter - Clohars-Carnoët (29)

Surveillance des réseaux par le biais de sous-compteurs installés sur chaque locatif et suivi des consommations. Douchettes à débit de 7L/min et réducteurs de débit robinet 5,6L/min donnés aux propriétaires pour équiper leurs mobiles homes à l'occasion du renouvellement des équipements. Démontage annuel des robinets pour nettoyer les membranes.

### Manoir Dalmore – Névez (56)

Bac de rétention d'eau de 5m<sup>3</sup> pour l'arrosage du jardin.

### Association Les Glénans – Base de Paimpol (22)

Eau de pluie récupérée à l'Île Verte (cuve 10 m<sup>3</sup>) et Coz Castel (cuve 3 m<sup>3</sup>) pour le rinçage du matériel de voile.

# Économiser l'eau dans les sanitaires

## DESCRIPTIF

Des solutions simples et des équipements économes permettent de réduire les consommations d'eau au niveau des sanitaires des hébergements touristiques.

### Robinetts des lavabos et des douches :

- mesurer les débits d'eau des robinets des douches, lavabos et lave-mains des sanitaires individuels et collectifs (blocs sanitaires, vestiaires des piscines et spa, vestiaire du personnel, toilettes des restaurants) à l'aide d'un débitmètre ;
- mettre en place des dispositifs de réduction adaptés : régulateur de pression, bouchon mousseur, aérateur ;
- obtenir un débit moyen\* de 8,5 L/min sur l'ensemble des robinetteries, 7 L/min pour les douches et 6 L/min pour les robinets de salle de bain et toilettes ;
- privilégier les mitigeurs, robinets thermostatiques ou boutons poussoirs qui assurent un réglage rapide et précis de la température de l'eau au contraire des mélanges ;
- installer des détecteurs de mouvement dans les lavabos communs pour éviter les oublis de fermeture ;
- si nécessaire, prévoir un dispositif permettant une arrivée rapide de l'eau chaude (moins de 30 secondes) afin d'éviter l'écoulement d'eau froide (ballon relais, boucle de circulation) ;
- préférer des cabines de douche avec buses d'hydromassage équipées d'un système de recyclage de l'eau en circuit fermé.

### Toilettes et urinoirs :

- recenser les volumes d'eau utilisés par chaque toilette et urinoir de l'établissement (indication fournie par la notice du fabricant, mesure avec un seau) ;
- lors d'un renouvellement, installer des chasses d'eau efficaces pour les toilettes : volume ≤ 4,5 L ou doubles chasses 3/6 L ;
- réduire le volume des chasses d'eau supérieur à ce niveau en installant un dispositif dans le réservoir (Éco plaquette, bouteille d'eau pleine) sans nuire à l'effet cascade indispensable à l'évacuation. Les briques sont fortement déconseillées car elles peuvent se désagréger et bloquer le mécanisme ;
- installer un mécanisme permettant d'utiliser de l'eau récupérée (voir fiche 16 : maîtriser les consommations d'eau) pour les chasses d'eau ;
- privilégier les urinoirs à rinçage individuel et sans écoulement continu de l'eau ;
- aménager des urinoirs sans eau et des toilettes sèches.

\*« Débit moyen » signifie que certaines robinetteries peuvent être au-delà ou en-deçà de l'objectif, selon l'utilisation qui est faite de la robinetterie. Une moyenne est à calculer sur l'ensemble de l'établissement.

Investissement

€€€



Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Adapter la correction des débits aux besoins d'eau spécifiques.
- Tester les différents systèmes d'urinoirs et de chasse d'eau économes avant de choisir.
- Informer la clientèle sur l'utilisation des dispositifs existants.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Économies financières sur les postes eau et énergie.



### INVESTISSEMENT

- Débitmètre : de 20 à 35€.
- Réducteur de pression : de 20 à 35€.
- Économiseur d'eau pour robinet : de 1 à 10€.
- Mitigeur et mitigeur thermostatique : de 50 à 150€.
- Éco plaquette WC : de 4 à 13€.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.



### GAINS

Jusqu'à 70 % d'économies sur la facture d'eau selon le contexte.



### AIDES

- Agence de l'eau Loire-Bretagne : subventions pour les études, travaux et équipements de procédés économes permettant aux activités économiques de réaliser des économies d'eau consommée : <https://aides-redevances.eau-loire-bretagne.fr/home.html>.
- ADEME : aides aux investissements « tourisme durable ».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 14 : sanitaires économes en eau : robinetterie des salles de bain et douches.
- C 15 : sanitaires économes en eau : toilettes et urinoirs.
- C 42 : sanitaires économes en eau : robinetterie des salles de bain et douches.
- C 43 : sanitaires économes en eau : toilettes et urinoirs.



### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « 40 trucs et astuces pour économiser l'eau et l'énergie » 2019 : [www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-economiser-eau-energie.pdf](http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-economiser-eau-energie.pdf).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - économie d'eau des lavabos et des douches ;
  - économie d'eau des sanitaires.
- Pour se situer : Indicateurs de performance (décision EU 2016/611) sur la consommation d'eau sanitaire des touristes :
  - ≤ 140 L/nuitée dans les hôtels classiques ;
  - 100 L/nuitée dans les hébergements où les salles de bain sont majoritairement partagées (exemple : gîtes, centre d'hébergements collectifs) ;
  - 94 L/nuitée dans les campings 4 ou 5 étoiles ;
  - ≤ 58 L/nuitée dans tous les autres campings.



# Réduire la quantité des linges de lit et de toilette à laver



## DESCRIPTIF

Le lavage des linges de lit et de toilette constitue un poste de consommation d'eau et d'énergie important. Pour diminuer ce poste de consommation, deux critères sont à prendre en compte : les caractéristiques du linge et l'usage qui en est fait.

### Agir sur les caractéristiques du linge :

- faire un recensement des linges de lit (draps, taies, housses de couette) et de toilette (serviettes, draps et tapis de bain) utilisés dans l'ensemble de l'établissement (chambres, locatifs, piscine, spa, salle de sports, etc.). Qu'ils soient loués ou achetés, ce recensement permettra d'étudier l'opportunité de réduire le poids de linge lavé, séché voire transporté en agissant sur :
  - le grammage ;
  - les dimensions ;
  - la matière du tissu.
- choisir une couleur non blanchie pour les draps, qui permet d'allonger leur durée de vie ;
- préférer des textiles porteurs d'un label écologique ISO de type I (ex : Écolabel européen), d'origine biologique, du commerce équitable ou garantissant une absence de produits toxiques pour le corps et pour l'environnement ;
- préférer des draps simples à des housses de couette qui correspondent à l'entretien de deux draps simples.

### Agir sur les consommations de linge :

- Dans les chambres ou locatifs (si le linge est compris dans la location) :
  - définir une fréquence de changement des draps et serviettes selon la durée du séjour, la communiquer à la clientèle et en informer le personnel ;
  - adapter le nombre de sets de linges disponibles dans la chambre au nombre d'occupants prévus ;
  - sensibiliser la clientèle à l'usage raisonné des serviettes et draps de bain en :
    - o rédigeant une note d'information positive et pédagogique placée dans la salle de bains ;
    - o mettant à disposition des patères et/ou porte-serviettes suffisamment grands et nombreux pour étendre les linges mouillés.
- Si des serviettes sont à disposition au spa, à la piscine ou à la salle de sport :
  - éviter le libre-service des serviettes et diriger la clientèle vers un point de distribution (ex : accueil) pour limiter les abus ;
  - informer la clientèle du service et les sensibiliser à la réduction du nombre de serviettes utilisées via une communication dédiée ou des messages de suggestion douce de type nudge.



### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Coût d'impression des affichettes.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.



### GAINS

- Réduction des consommations d'eau, d'énergie, de lessive et des coûts de transport avec du linge moins grand/plus léger.
- Réduction de la quantité de linge à laver d'au moins 30 % en réutilisant serviettes et linge de lit.



### AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 16 : réduction de la quantité de linge à laver grâce à la réutilisation des serviettes de toilette et du linge de lit.

#### Manoir Dalmore – Névez (56)

Tableau de suivi de la consommation du linge pour optimiser le lavage en respectant les éco-gestes définis au préalable au sein de l'établissement.

#### Hôtel & Appartements Le Garden – Rennes (35)

Mise à disposition des serviettes de toilettes selon le nombre d'occupants prévus et changement de draps sur demande du client.

#### ARA Hôtel – Landerneau (29)

Logiciel hôtelier utilisé qui inclut la « fréquence à blanc » (nouveaux clients) et informe le personnel d'étage des chambres à blanc ou en recouche.

#### Hôtel Mercure Balmoral – Saint-Malo (35)

Les consignes relatives au changement des draps et des serviettes figurent sur les notices éco-gestes présentes dans les chambres.

ILS L'ONT FAIT

### POINTS DE VIGILANCE

- Expérimenter l'utilisation de nouveaux textiles auprès de la clientèle, ajuster en fonction des retours.
- Former le personnel à ces pratiques, pouvant contredire leur sens du service client et faire des rappels réguliers.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Économie financière sur les factures d'énergie et d'eau provenant du lavage et séchage des textiles.
- Si la blanchisserie est internalisée : moindre usure des machines, temps passé et poids porté par le personnel réduits.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Réduire l'impact environnemental de la gestion du linge.
- Pour vous situer : Indicateurs de performance (décision EU 2016/611) :
  - au moins 80 % du linge de lit est constitué d'un mélange coton/polyester (plus grande durabilité, besoin d'énergie, d'eau et d'insecticides moindre que pour le linge en pur coton) ou de lin ;
  - au moins 80 % des textiles utilisés pour les chambres ont obtenu un label écologique ISO de type I (Ex : Ecolabel européen) ou sont issus de l'agriculture biologique.

# limiter l'utilisation de produits chimiques

## DESCRIPTIF

### Nettoyage des locaux :

- diminuer les références de produits de nettoyage afin de limiter le risque d'erreur à l'emploi, le besoin de stockage et obtenir des prix intéressants à l'achat. Les choisir porteurs d'un écolabel et conditionnés dans de grands contenants ;
- respecter le dosage des produits par l'affichage de consignes claires, la formation du personnel ou l'installation d'une centrale de dilution (souvent fournie avec les produits)/ d'une pompe de dosage sur les bidons. Ces deux dernières actions permettent également d'éviter la manipulation de grands récipients ;
- réserver l'usage des désinfectants au strict respect de la réglementation (ex : HACCP) ;
- supprimer l'eau de javel, produit toxique, corrosif et dangereux.

### Déverglacement :

- utiliser des moyens mécaniques, du sable, des graviers, de la sciure ou des copeaux de bois afin d'assurer la sécurité sur les voies piétonnes ou routières de l'hébergement ainsi que sur l'espace public situé devant l'établissement en cas de neige ou verglas (obligatoire en cas d'arrêt municipal). Le sel est à proscrire car il a un impact considérable sur l'environnement, tout comme d'autres produits (alcools, glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates, etc.).

### Lavage du linge et de la vaisselle :

- fournir des explications sur le lien entre la dureté de l'eau locale et le dosage des détergents près des bacs et machines de lavage (linge et vaisselle) utilisés par le personnel et la clientèle. Plus l'eau est douce, plus la quantité de lessive nécessaire sera faible ;
- optimiser l'utilisation des détergents en installant un système de dosage automatique et en le réglant en fonction de la dureté de l'eau ;
- en l'absence de doseur automatique, notamment dans le cas d'équipements ménagers, tracer un trait au marqueur sur le doseur pour indiquer la dose à ne pas dépasser.

### Piscine, spa et espace de bien-être :

- réduire la consommation de chlore en utilisant un dosage automatique et des méthodes de désinfection supplémentaires tels que l'ozonation et le traitement UV ;
- installer une piscine naturelle ou transformer un plan d'eau existant en piscine naturelle, qui utilise les capacités naturelles d'autoépuration de l'écosystème aquatique (soleil, plantes, minéraux) pour maintenir une bonne qualité de l'eau de baignade. Les normes d'hygiène requises sont alors atteintes sans utiliser de produits chimiques.



### POINTS DE VIGILANCE

- Trouver les produits adaptés aux besoins et former le personnel à leur utilisation.
- Valider et détailler les procédures de nettoyage.
- Demander une attestation de dosage automatique de la lessive selon la dureté de l'eau.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Attention portée aux conditions de vie au travail.
- Économies financières sur le poste « achat » des produits d'entretien, pouvant aller jusqu'à -70%.

### INVESTISSEMENT

Coût salarial lié au temps passé pour former le personnel.

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.

### GAINS

- Les produits certifiés Écolabel européen préconisent un juste dosage, ce qui induit une diminution des coûts d'achat de produits.
- Économie sur la gestion des déchets.

### AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 46 : indications relatives à la dureté de l'eau.
- C 47 : gestion optimisée des piscines.
- C 54 : détergents et produits de toilettes.
- C 55 : réduction au minimum du recours aux produits de nettoyage.
- C 56 : déverglacement.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Obtenir la dureté de l'eau :
  - test avec une bandelette ;
  - note sur la qualité de l'eau jointe à la facture d'eau, affichage en mairie, sur internet.
- Guide ADEME « Moins de produits toxiques » 2017. [www.ademe.fr/moins-produits-toxiques](http://www.ademe.fr/moins-produits-toxiques).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - le bon usage des détergents et désinfectants ;
  - les labels des produits d'entretien ;
  - nettoyage mécanique sans utilisation de produits d'entretien ;
  - phytoépuration et piscine naturelle ;
  - déverglacement-déneigement.
- ADEME « Labels recommandés » : 34 fiches de synthèse sur les impacts environnementaux des produits et les labels associés : <https://www.ademe.fr/34-fiches-synthese-impacts-environnementaux-produits-labels-associes>.
- Déverglacement : [www.ecoconso.be/fr/content/comment-deneiger-sans-sel-et-pourquoi](http://www.ecoconso.be/fr/content/comment-deneiger-sans-sel-et-pourquoi).
- Bonnes pratiques pour un nettoyage écologique : [www.comite21.org/docs/actualites-adherents/2010/collectivites/classeur-nettoyage-ecologique-w.pdf](http://www.comite21.org/docs/actualites-adherents/2010/collectivites/classeur-nettoyage-ecologique-w.pdf).

# Nettoyer avec des produits « naturels »

## DESCRIPTIF

Le nettoyage utilisant des produits naturels présente de nombreux avantages par rapport à l'utilisation de produits chimiques :

- **économies** : les produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude, savon noir) sont bon marché, surtout lorsqu'ils sont achetés en volumes importants ;
- **pas d'atteintes à l'environnement** : les produits naturels sont composés d'ingrédients simples, respectueux de l'environnement et souvent biodégradables. Certains sont disponibles en grand conditionnement ou en vrac, ce qui limite les déchets d'emballage ;
- **pas d'atteintes à la santé** : le recours aux produits naturels limite le contact avec les mélanges chimiques irritants, voire cancérigènes.

Parmi les produits indispensables se trouvent :

- **le vinaigre blanc** : désinfectant, désodorisant et antitartre. Usages : assouplir le linge, faire briller les surfaces, nettoyer les vitres, désinfecter les sanitaires ou les réfrigérateurs, détartrer les bouilloires et le lave-linge, faire disparaître les mauvaises odeurs ;
- **le bicarbonate de soude** : produit multi-usage, dégraissant, nettoyant, poudre à recurer, désodorisant, détachant, adoucisseur de l'eau, produit d'entretien des canalisations.

Usages : nettoyer les plaques de cuisson, le four, le réfrigérateur, la douche, l'évier, désodoriser le réfrigérateur ou les toilettes, etc. ;

- **les cristaux de soude ou carbonate/carbone de sodium** (différents de la soude caustique, dangereuse) : produit d'entretien multi-usage, plus dégraissant que le bicarbonate de soude. À utiliser avec des gants. Usages : dégraisser les surfaces très sales (hotte, poubelle, porte du four, réfrigérateur, toilettes), récupérer des casseroles/poêles brûlées, augmente l'efficacité des lessives et savons en eau dure en adoucissant l'eau ;
- **le savon noir** : nettoyant, dégraissant, détachant. Usages : nettoyage du sol ou de la vaisselle à la main, détacher le linge, etc. ;

Certains outils sont également à préférer dans le cas du nettoyage avec des produits naturels :

- **microfibres** : utilisables sans produits chimiques à sec ou humidifiées avec de l'eau pour les poussières, les sols, etc. ;
- **appareils à vapeur** : désinfectent et nettoient en profondeur toutes les surfaces en utilisant la puissance de l'eau à haute température. Il a un pouvoir hygiénique élevé sur les bactéries, acariens et allergènes, dissout les taches et incrustations de graisse, etc.

Investissement  
€€€

Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Former le personnel (procédure de nettoyage des locaux, achats des bons produits).
- Expérimenter avec le personnel pour trouver des produits adaptés.
- Respecter les conditions d'utilisation des produits.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Économies financières sur les achats de produits.
- Réduction des déchets et de l'impact sur les eaux usées.
- Limitation des recours aux produits chimiques par le personnel.
- Renforcement de la motivation du personnel.

## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Auto-laveuse autotractée (tarif variant selon la largeur de la brosse) :
  - sur batterie : de 3 500 à 6 000€ HT ;
  - à câble : de 2 000 à 5 000€ HT.
- Nettoyant vapeur professionnel : de 1 000 à 4 400€ HT.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.

## GAINS

Économies sur l'achat de produits : le nettoyant pour les sols « fait maison » revient à 1,65€ le litre (le prix au litre d'un nettoyant « conventionnel » peut être vendu jusqu'à 9€).

## AIDES

Sans objet.

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 55 : réduction au minimum du recours aux produits de nettoyage.

### Centre du Baly – Pleumeur-Bodou (22)

Fabrication de lessive maison, utilisation de produits naturels (savon noir, vinaigre blanc) et formation du personnel au ménage écologique.

### Camping Le Lac aux Fées – Priziac (56)

Partage avec la clientèle de recettes de nettoyants fabriqués avec des produits naturels via un affichage au bloc sanitaire.

### Hôtel & Appartements Le Garden – Rennes (35)

Investissement dans un appareil produisant de l'eau ozonée pour le nettoyage des locaux.

### Camping Au Bocage du Lac – Jugon Les Lacs (22)

Nettoyage des locaux avec microfibres adaptées aux surfaces (sol, vitres), nettoyant vapeur, nettoyeur haute pression, balai à réservoir économe en eau.

## POUR ALLER PLUS LOIN

- D'autres éco-gestes peuvent être adoptés tels que :
  - fabriquer soi-même des produits d'entretien maison ;
  - utiliser du matériel de ménage (balais, pelles, sceaux) faits à partir de matières durables (bois, inox) plutôt qu'en plastique ;
  - remplacer les essuie-tout, éponges et lingettes jetables par des chiffons récupérés de tissus usagés.
- ADEME « Petit guide pratique pour adopter le ménage écologique » : [www.optigede.ademe.fr/sites/default/files/fiches-actions-documents/LIVRET%20MENAGE%20DE%20PRINTEMPS\\_CMJN.pdf](http://www.optigede.ademe.fr/sites/default/files/fiches-actions-documents/LIVRET%20MENAGE%20DE%20PRINTEMPS_CMJN.pdf).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Nettoyage mécanique sans utilisation de produits d'entretien.
- Blog Consommons sainement : guide gratuit comportant 14 recettes de produits ménagers.

# Optimiser les rejets d'eaux usées

## DESCRIPTIF

- améliorer la qualité des eaux rejetées en :
  - utilisant des produits respectueux de l'environnement ;
  - respectant en interne et informant les clients de la réglementation applicable pour les rejets en réseau d'assainissement collectif, en veillant à préciser les substances interdites qui altèrent le fonctionnement des canalisations et stations d'épuration. Elles concernent généralement :
    - o les produits solides : boues, épiluchures, mégots, lingettes et rouleaux de papier toilettes (même annoncés biodégradables), tampons et serviettes hygiéniques, coton-tige, etc. ;
    - o les produits chimiques, toxiques : peinture, solvants, pesticides, médicaments ;
    - o les huiles et graisses alimentaires et mécaniques.
- installer un dispositif autonome d'assainissement performant en s'assurant de son bon fonctionnement par une vérification régulière de la qualité des rejets (phytoépuration, microstation d'épuration, filtre à sable drainé ou en infiltration du système Enviroseptic) en privilégiant dans la mesure du possible l'infiltration des eaux traitées ;
- économiser l'eau consommée en privilégiant l'installation de compteurs ;
- réduire la quantité d'eaux pluviales et grises rejetées en les réutilisant ;
- aménager, si existant, les espaces de lavage des

voitures dans des zones permettant de récupérer l'eau et les détergents utilisés pour les évacuer dans le réseau d'égouts ;

- neutraliser les produits et sous-produits de désinfection utilisés dans les piscines avant la vidange du bassin. L'utilisation de procédés complémentaires (ex : pompe Ph/Chlore, ozonation, traitement UV) limite l'usage de produits de désinfection ;
- installer des toilettes sèches.

### Pour se situer : Indicateurs de performance (décision EU 2016/611) :

Lorsqu'il n'est pas possible d'envoyer les eaux usées vers un traitement collectif, le traitement sur place inclus :

- un prétraitement de séparation des solides et de sédimentation des matières particulaires (tamis/grille, homogénéisation et décantation) ;
- suivi d'un traitement biologique efficace (par exemple dans un réacteur biologique séquentiel) pour éliminer une grande partie des matières et polluants à hauteur de :
  - o > 95 % de la DBO (quantité d'oxygène nécessaire aux microorganismes décomposeurs pour dégrader les effluents) ;
  - o > 90 % de nitrification (étape visant l'élimination de l'azote des eaux usées) et digestion anaérobie (hors site) des boues en excès pour décomposer la matière organique restante.

Investissement

€€€

---

Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- S'assurer auprès des services compétents du respect de la réglementation en termes de rejet des eaux de piscine (ARS) et du contrôle du système d'assainissement individuel (SPANC).

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Réduire l'impact environnemental des rejets liquides.
- Anticipation de la réglementation

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - le bon usage des détergents et désinfectants ;
  - nettoyage mécanique sans utilisation de produits d'entretien ;
  - phytoépuration et piscine naturelle ;
  - déverglage-déneigement.

## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Dispositif d'assainissement non collectif : coût moyen de 8 500€ pour une habitation mais grande variabilité des prix selon les installations et la configuration des bâtiments.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Données non disponibles.

## GAINS

- Économies sur l'achat de produits d'entretien.
- Réduction de la facture de consommation d'eau.

## AIDES

- Agence de l'eau : subventions très exceptionnelles sur le volet assainissement sous réserve d'une dégradation constatée des usages littoraux (site de baignade, de pêche à pied récréatif ou zone conchylicole déclassés).
- Agence de l'eau : subventions pour les actions d'économies d'eau au regard des économies d'eau réalisées.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

**Arrêté de juillet 2020** : une autorisation administrative est nécessaire pour le traitement sur place des eaux usées. La fréquence des contrôles est fonction des volumes. La mesure du rendement DBO est obligatoire mais pas toujours pour l'azote.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C46 : indications relatives à la dureté de l'eau.
- C47 : gestion optimisée des piscines.
- C54 : détergents et produits de toilettes.
- C55 : réduction au minimum du recours aux produits de nettoyage.
- C56 : déverglage.
- C59 : traitement des eaux usées.

### Camping La Fontaine du Hallate – Plougoumen (56)

Un système d'assainissement par phyto-épuration permet le traitement des eaux résiduares.

### Écolodge La Belle Verte - Saint-M'Hervé (35)

Toilettes sèches, filtration des eaux usées par phyto-épuration, récupération d'eau de pluie pour arroser le potager et nettoyer les toilettes sèches.

### Village vacances APAS BTP – Camaret sur mer (29)

Emplacement de lavage des véhicules aménagé avec récupération des eaux et envoi dans le réseau d'assainissement collectif.

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

Récupération d'eau de la piscine remplacée tous les jours pour alimenter les WC des chambres et l'arrosage (économie estimée de 50 L/jour/personne).

# Réduire les déchets courants et mettre en place des actions « zéro déchets »



## DESCRIPTIF

En France, les activités touristiques génèrent 4,8 millions de tonnes de déchets par an. Des éco-gestes simples peuvent être mis en place afin de les réduire :

### Dans l'ensemble de l'établissement :

- limiter les références des produits d'entretien et des produits d'hygiène et soins, utiliser des recharges et/ou privilégier les formules concentrées ;
- privilégier l'offre de produits sans suremballage, voire en vrac, dans les approvisionnements ou la vente (en cas de magasin/épicerie) ;
- supprimer les bouteilles d'eau en plastique : bonbonnes d'eau consignées, filtration de l'eau du robinet, carafes/bouteilles en verre réutilisables pour les salles de réunion ou les chambres, demander aux groupes d'apporter des gourdes ;
- utiliser des microfibrilles ne nécessitant pas de produits chimiques, un nettoyage à vapeur sèche, des produits d'entretien naturels ou faits maison (voir fiche 20 : nettoyer avec des produits « naturels »).

### Autres postes :

- réduire l'utilisation du papier : limiter les impressions (réservations), imprimer en recto / verso, en « 2 pages par feuille » si possible, utiliser d'autres supports pour les menus et activités (ardoise, tableau, fiches réutilisables pour les activités récurrentes), conserver les brouillons pour réutilisation ;
- proposer des animations dédiées à la réduction des déchets :
  - o « Concevoir mon shampoing solide » ;

- o « Réaliser mon produit d'entretien multi-usage ».

### Mise en place d'une démarche « zéro déchets »

- mise en place d'espaces de compostage pour les biodéchets, distribution de bio-seaux dans les campings ;
- instaurer le mulching pour les tontes des emplacements de camping ;
- développer une offre de vrac au sein du magasin/épicerie (produits alimentaires et d'hygiène) et mise à disposition de contenants pour vrac dans les locatifs ;
- servir du thé en vrac (avec une boule à thé) au bar/restaurant, et proposer sucre et biscuits sans emballage individuel (ex : sucre en sucriers) dans le respect de la réglementation ;
- trouver des alternatives aux serviettes et nappes en papier au sein du restaurant : éléments en tissu, sets de table nettoyables avec une éponge, etc. ;
- utiliser des contenants consignés et réutilisables pour la vente à emporter du restaurant, la vente de boissons au bar, et les plateaux de courtoisie ;
- solliciter la reprise des emballages par les fournisseurs (caquettes, caisses en plastique/polystyrène, consigne) ;
- supprimer les produits à usage unique dans l'ensemble des chambres/locatifs (textiles, vaisselle, produits d'hygiène, etc.) et les emballages individuels pour les draps et serviettes ;
- mettre un espace de « boîte à dons » et un frigo « anti-gaspi », à l'accueil du camping.

### POINTS DE VIGILANCE

- Santé du personnel : nécessité de faire attention au poids des colis et/ou de les équiper d'aide au port de charges.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Réduction des volumes transportés et de la quantité d'emballages utilisée.
- Implication du personnel.
- Image vertueuse de l'établissement, proactive sur la réduction des plastiques à usage unique au-delà des contraintes réglementaires.



## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Distributeurs de produits.
- Achats de contenants réutilisables/consignables.
- Solution de filtration de l'eau ou achat de carafes.



## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.



## GAINS

- Réduction de la production de déchets jusqu'à 30 %.
- Économies sur les achats, notamment pour les produits en vrac.



## AIDES

- ADEME : subvention aux études pour des actions innovantes.
- ADEME : subventions aux investissements « tourisme durable ».

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Plastique à usage unique : Interdiction du plastique étendue à de nouveaux produits dits « à usage unique (voir le calendrier dans « Pour aller plus loin »).

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 17 : réduction des déchets : plan de réduction des déchets générés par les services de restauration.
- C 18 : réduction des déchets : articles jetables.
- C 55 : réduction au minimum du recours aux produits de nettoyage.

### Association Les Glénans – Base Archipel (29)

Bouteilles d'eau d'1,5 litre remplacées par des bombonnes de 19,61 litres consignées.

### VVF de Port Collen – Le Palais (56)

Demande aux participants des groupes d'apporter leurs propres contenants pour les pique-niques pour supprimer les déchets d'emballage.

### Hôtel Vent d'Iroise – Plougonvelin (29)

70 % des boissons proposées servies dans des récipients consignés ou réutilisables.

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

Récupération d'eau de la piscine remplacée tous les jours pour alimenter les WC des chambres et l'arrosage (économie estimée de 50 L/jour/personne).



## POUR ALLER PLUS LOIN

- ADEME « Moins de produits toxiques » 2017.
- Guide ADEME, Trivalis, FVHPA « Vers le zéro déchets (ou presque) en camping » 2018.
- Future of waste, boîte à outils « Réduire les déchets dans le tourisme et l'événementiel ».
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » :
  - réduction des emballages ;
  - alternatives à la vaisselle jetable ;
  - nettoyage mécanique sans utilisation de produits d'entretien.
- Interdiction de la mise sur le marché ou de la mise à disposition de certains produits : cf. le calendrier des interdictions des produits plastiques jetables : [www.actu-environnement.com/ae/news/calendrier-interdictions-produits-plastique-jetables-34997.php4](http://www.actu-environnement.com/ae/news/calendrier-interdictions-produits-plastique-jetables-34997.php4).

# Trier les déchets

## DESRIPTIF

Dans le cadre de son activité, l'entreprise est responsable de ses déchets, de leur production jusqu'à leur élimination. Le coût d'élimination des déchets non triés augmente. C'est pourquoi, il est essentiel que le tri des déchets soit performant.

Il convient d'adopter une gestion des déchets simple et claire pour garantir un tri efficace des déchets. Les procédures et modes opératoires doivent être compréhensibles et adaptés aux établissements (hôtel, gîte, camping, etc.).

Les actions suivantes sont recommandées :

- sensibiliser la clientèle et le personnel à l'importance du tri ;
- former le personnel sur les procédures de tri et les rôles de chacun (qui fait quoi, où, comment), d'autant plus important pour les établissements où la gestion des déchets est effectuée par le personnel en interne, notamment dans les hôtels ;
- afficher les consignes de tri locales aux endroits stratégiques (accueil, zones de tri) ;
- mettre des équipements adéquats à disposition du personnel et de la clientèle quand pertinent (containers, sacs, bacs de tri, etc.).

Certaines actions peuvent également être mises en place dans un but d'amélioration de la qualité de tri :

- utiliser des « nudges » dans les lieux communs de collecte ou de tri : espaces sanitaires, espaces de jeux, espaces de tri ;
- proposer un bac par type de déchet dans la zone de tri pour éviter les erreurs : emballages cartons / emballages plastiques / boîtes de conserve / bocaux et bouteilles de verre / journaux et prospectus / déchets ultimes ;
- limiter les poubelles dans les espaces communs ;
- si pertinent, informer la clientèle à l'accueil et en zone de tri de l'existence d'une zone de collecte des déchets dangereux ;
- instaurer un suivi de la production de déchet et communiquer les résultats auprès du personnel et clientèle.

Certains déchets ont des exigences de tri spécifiques, dont les huiles et les fritures pour lesquelles il existe une filière de collecte et traitement dédiée. Le tri de ces déchets est accessible gratuitement grâce à un prestataire agréé ou contre rémunération avec mise à disposition de bacs propres et consignés, remise d'un bordereau et mention dans le contrat d'un engagement à orienter ces déchets vers des installations de traitement et de valorisation appropriées. Il est interdit de les rejeter dans les réseaux d'eaux usées ou dans les poubelles.



### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé (gestion des déchets, formation du personnel puis sensibilisation de la clientèle).
- Bacs dédiés aux différents déchets.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.



### GAINS

Réduction de la production de déchets jusqu'à 30 %.



### AIDES

- ADEME : subvention aux études pour des actions innovantes.
- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable ».

### Camping Au Bocage du lac - Jugon-les-Lacs (22)

Réduction de plus de 70 % des ordures ménagères entre 2013 et 2019 en fournissant à la clientèle des sacs transparents de 30 litres pour les ordures ménagères et des sacs jaunes de 50 litres pour les emballages, en informant la clientèle via un affichage de consignes de tri sur les sacs et lors du pot d'accueil, la diffusion d'une vidéo pédagogique à l'accueil et l'organisation d'un challenge client (bon d'achat aux clients ayant produit le moins de déchets).

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Depuis le 1er juillet 2016, le **Décret n°2016-288 du 10 mars 2016** oblige les entreprises au tri à la source et à la valorisation de 5 flux de déchets.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 19 : tri des déchets et envoi au recyclage.

#### POINTS DE VIGILANCE

- Vigilance sur le poids des bacs de tri pleins s'ils doivent être déplacés par le personnel.
- Travailler la chaîne du tri : information au client/personnel, bacs de collecte et équipements mis à disposition.

#### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Implication du personnel.
- Image vertueuse de l'établissement.

#### POUR ALLER PLUS LOIN

- Plaquette ADEME « Obligation tri 5 flux » 2017 : [www.ademe.fr/obligation-tri-5-flux](http://www.ademe.fr/obligation-tri-5-flux).
- Trouver la meilleure façon de trier et connaître les points de collecte : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/maison/dechets/faire-dechets>.

# Réduire à la source et valoriser les biodéchets

## DESCRIPTIF

Les biodéchets se définissent comme tels : « *Tout déchet non dangereux biodégradable de jardin ou de parc, tout déchet non dangereux alimentaire ou de cuisine issu notamment des ménages, des restaurants, des traiteurs ou des magasins de vente au détail, ainsi que tout déchet comparable provenant des établissements de production ou de transformation de denrées alimentaires* » (Art 541-8, alinéa 7 du Code de l'Environnement).

### Biodéchets alimentaires :

- réduire les biodéchets à la source constitue l'action prioritaire : réflexion sur les plats à la carte, sur les proportions servies dans les assiettes, réutilisation des biodéchets « évitables » en cuisine (pesto de fanes de radis, chips d'épluchures, etc.), sur le buffet du petit-déjeuner ;
- organiser le tri en vue de la valorisation des biodéchets : identification des produits à récupérer (épluchures, marc de café, coquilles d'œufs, serviettes en papier non imprimées, restes de repas), réflexion sur le mode de valorisation des biodéchets et les éventuels équipements à mettre en place (compostage, poules, lombricompostage, ou collecte sélective pour la méthanisation ou le compostage industriel), sur le mode de collecte le cas échéant (mise en place de bacs spécifiques et identifiés) ;

- organiser la collecte des biodéchets de la clientèle : bac de collecte à placer près de la zone de tri des déchets, information lors du pot d'accueil ou dans les locatifs, seau dédié mis à disposition dans chaque hébergement, etc.

### Biodéchets des espaces verts :

- choix d'essences de végétaux à pousses lentes ;
- broyer les coupes de haies et d'arbres pour les utiliser en paillage, permettant de limiter l'arrosage nécessaire ;
- adopter la méthode du mulching, pratique de tonte permettant de laisser les coupes d'herbe sur place. Réalisée sur une herbe peu haute, cette technique évite les déchets tout en permettant la régénération des sols par dépôt de matière organique (mulch ou paillis) ;
- composter les déchets verts (tontes, feuilles) sur place ou, si le compostage sur site est impossible, par dépôt dans une déchèterie. Si un composteur est installé sur site, le compost généré peut servir à amender les plantations voire être donné à des jardins ouvriers ou aux voisins ;
- en cas de sous-traitance de l'entretien des espaces verts, préciser ces pratiques dans le contrat.

Investissement

€€€

---

Temps de mise en œuvre

## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Composteur : coût d'achat entre 100 et 1 000€ suivant le nombre de bacs de compost, coût moins élevé en cas de fabrication maison.
- Bioseau < 10€ HT.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.

## GAINS

- Réduction des coûts de collecte et de traitement des déchets.
- Économie sur l'achat d'amendements et sur les consommations d'eau pour l'arrosage.

## AIDES

- Collectivités : subvention pour l'achat d'un composteur (cette subvention n'est pas systématique. Contactez le service déchets de votre commune).
- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable ».

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

**Circulaire du 18 novembre 2011**, relative à l'interdiction du brûlage à l'air libre des déchets verts. Depuis le 1er juillet 2016, le **Décret n°2016-288 du 10 mars 2016** oblige au tri à la source. Tout producteur de plus de 10 tonnes de biodéchets par an doit les trier à la source pour assurer leur valorisation matière. Loi **AGEC du 10/02/2020** (article L. 541-21-1 du code de l'environnement) : obligation de tri à la source des biodéchets au 1er janvier 2023 pour les producteurs de plus de 5t/an et généralisation du tri à la source pour tous au 31 décembre 2023.

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 17 : réduction des déchets : plan de réduction des déchets générés par les services de restauration.  
C 19 : tri des déchets et envoi au recyclage.  
C 58 : compostage.

### Association Les Glénans – Base Ile d'Arz (56)

1er site de compostage collectif mis en place par Vannes agglomération dans les îles du Golfe du Morbihan.

### Camping La Fontaine du Hallate – Plougoumelen (56)

Fabrication de menhirs à compost en grillage répartis sur le camping. Les biodéchets déposés étant visibles par tous, très peu d'erreurs de tri.

### Manoir Dalmore – Névez (29)

Pains rassis et déchets issus des fruits de mer récupérés puis livrés à la ferme voisine pour nourrir les poules.

### Hôtel Isidore – Saint Jacques de la lande (35)

Déchets alimentaires repris et valorisés par la méthanisation, dans la cadre d'un contrat avec un prestataire privé

### POINTS DE VIGILANCE

- Surveiller la présence de nuisibles aux abords du composteur.
- Consacrer un temps à la recherche de prestataires locaux.
- Former le personnel à ces pratiques et l'accompagner dans la mise en œuvre.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Diminuer les volumes de biodéchets générés par l'établissement.
- Réduire les coûts d'enlèvement.
- Supprimer les achats d'amendements pour les plantations.
- Diminuer l'arrosage des plantations grâce au paillage.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Le compostage et le paillage » 2019 : <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-compostage-et-paillage.pdf>.
- Guide ADEME « Alternatives au brûlage des déchets verts » 2018 : <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/alternatives-brulage-dechets-verts-010418.pdf>.
- GECO Food services avec l'appui de l'ADEME « La gestion des biodéchets en restauration » 2017 : <https://www.ademe.fr/guide-bonnes-pratiques-concernant-gestion-biodechets-restauration>.
- Guide ADEME, Trivalis, FVHPA « Vers le zéro déchets (ou presque) en camping » 2018 : [https://www.zerowastefrance.org/wp-content/uploads/2019/01/2018\\_12\\_recueil\\_hpa.pdf](https://www.zerowastefrance.org/wp-content/uploads/2019/01/2018_12_recueil_hpa.pdf).

# Lutter contre le gaspillage alimentaire

## DESCRIPTIF

Les principales causes du gaspillage alimentaire dans la restauration commerciale sont les suivantes : difficulté d'évaluer le nombre de repas à servir, quantités servies inadaptées à l'appétit du client, mauvaise gestion des stocks ou encore des minimas de commandes imposés par certains fournisseurs. Le gaspillage alimentaire est coûteux : dépenses d'énergie et d'eau pour la conservation et la préparation des aliments, transport avant l'achat, gestion des déchets et bien-sûr les pertes de temps de personnel associés.

La réalisation d'un diagnostic au sein de l'établissement permet de cibler les actions pertinentes à mener. Par exemple, la réalisation de campagnes de pesées permet d'avoir des résultats représentatifs en pesant les déchets alimentaires générés sur une semaine à plusieurs moments de l'année. Après le diagnostic initial, une réflexion sur les sujets suivants permet d'identifier les postes les plus susceptibles de générer des pertes, et donc de mettre en place des actions appropriées :

### Approvisionnement et offre réfléchis :

- conception des menus pour limiter les pertes : carte réduite pour une meilleure gestion des stocks ;
- choix de portions réduites dans les assiettes (« option petite faim » ou menu enfant) ;
- inciter à la réservation pour mieux prévoir le nombre de couverts ; demande la veille en cas de prise de petit-déjeuner ;

- si offre de buffet (repas ou petit-déjeuner) : installer les produits frais en petite quantité et prévoir un réassort régulier, disposer des assiettes de petite taille, laisser le pain à la coupe et adapter la logistique des buffets (ex : placer le pain à la fin s'il y a un sens de circulation).

### Valorisation des excédents alimentaires :

- utilisation dans de nouvelles préparations culinaires :
  - pain : panure, croûtons, pain perdu, cookies ;
  - poissons : fumet, soupe ;
  - viandes : terrine, fonds, rillettes ;
  - légumes : velouté, mousse, flans ;
  - fruits et légumes abimés : jus ou smoothie.
- réaliser des conserves dans des contenants consignables qui peut devenir une offre du room service, en dehors des horaires d'ouverture du restaurant.
- donner les excédents alimentaires consommables à la clientèle (issus d'une activité traiteur, ou doggy bags au restaurant) ou les valoriser via la revente à moindre coût / le don à des associations d'aide alimentaire habilitées.

### Gestion des stocks :

- rationaliser les achats de produits frais ;
- gestion rigoureuse des stocks pour éviter les pertes (DLC, DDM) et optimiser la durée de vie des produits avec des méthodes de conservation adaptées.

Investissement

€€€

---

Temps de mise en œuvre

**POINTS DE VIGILANCE**

- Sensibiliser tous les services de l'établissement (des achats au service en salle) pour les impliquer.
- Nommer une personne référente de la démarche « gaspillage alimentaire » pour coordonner les actions.

**BÉNÉFICES ATTENDUS**

- Gains économiques sur le poste des achats alimentaires et de la gestion des déchets en cas de tarification incitative.
- Implication du personnel.

**INVESTISSEMENT**

- Coût salarial lié au temps passé.
- Pèse déchets : entre 10 à 170€ jusqu'à 30 kg.

**RETOUR SUR INVESTISSEMENT**

<1 an.

**GAINS**

Pour une cuisine dite « maison », les biodéchets représentent environ 307 g par client, soit un coût matière de 1,94€ par client. Source : Ma planète alimentaire.

**AIDES**

- Impôt : déduction fiscale du don.
- ADEME : aides aux formations « tourisme durable ».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- Loi EGALIM du 30/10/2018** : mise à disposition pour les clients de contenants réutilisables ou recyclables (au 01/07/21).
- Loi AGEC du 10/02/2020** : objectif de réduction du gaspillage alimentaire de 50% à l'horizon 2030 (par rapport à 2015) et création d'un label national « anti-gaspillage alimentaire ».
- Loi sur la fiscalité et le don alimentaire** Code général des impôts - Article 238 bis.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- ADEME « Alimentation et environnement : champs d'action pour les professionnels » 2016.
- ADEME « Réduire le gaspillage alimentaire en restauration collective » 2016.
- ADEME « Pour une restauration événementielle durable » 2018.
- UMIH, Bonnes pratiques de chefs « Vaincre le gaspillage, améliorer la performance de son restaurant » 2016.
- Fiches actions et outil de calcul de mesure et de suivi du gaspillage alimentaire, individuel et collectif : [www.moinsdegaspiauresto.fr](http://www.moinsdegaspiauresto.fr).
- Rubrique sur les bonnes pratiques pour réduire les pertes alimentaires : [www.casuffitlegachis.fr](http://www.casuffitlegachis.fr).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » – Lutte contre le gaspillage alimentaire

**Association Les Glénans – Base de Paimpol (22)**

Utilisation d'un tableau comportant les grammages et ingrédients détaillés pour chaque plat, des menus prévus. Ajustements réalisés grâce aux retours à l'issue des repas.

**Hôtel Restaurant Château d'Apigné – Le Rheu (56)**

Démarche formation-action de réduction des biodéchets et du gaspillage alimentaire avec un bureau d'études pour le personnel en cuisine/salle.

**Centre du Baly - Pleumeur-Bodou (22)**

Nombre de convives transmis en cuisine en amont pour acheter la juste quantité d'aliments. Actions pédagogiques systématiques auprès des groupes pour éviter le gaspillage alimentaire.

**Hôtel Isidore – Saint Jacques de la lande (35)**

Déchets alimentaires repris et valorisés par la méthanisation, dans la cadre d'un contrat avec un prestataire privé

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 17 : réduction des déchets : plan de réduction des déchets générés par les services de restauration.



# Collecter et éliminer les déchets dangereux

## DESCRIPTIF

Les déchets dangereux représentent l'ensemble des produits présentant un risque pour les personnes et l'environnement. Ils sont signalés par l'un des pictogrammes ci-dessous :



Dans les hébergements touristiques, les déchets dangereux sont principalement :

- le matériel électrique et électronique ;
- les cartouches de toner ;
- les peintures, laques, vernis ;
- les résines et les colles ;
- les piles et ampoules basse consommation ;
- les équipements électriques et de réfrigération ;
- les huiles minérales et autres types d'huiles ;

- les produits de conservation du bois ;
- les substances biocides et phytosanitaires ;
- les résidus de substances utilisées comme solvants ;
- les produits pharmaceutiques, médicaments et produits vétérinaires ;
- les produits désinfectants utilisés pour la restauration et la piscine.

Ces déchets issus de l'activité de l'établissement et potentiellement de la clientèle nécessitent d'être collectés spécifiquement et triés afin d'être éliminés dans les filières adaptées : déchetterie, point de collecte des déchets toxiques et reprise par le fournisseur au titre de son obligation dans le cadre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP).

Il convient donc d'identifier la filière de collecte et de recyclage adaptée et la plus proche de l'établissement pour chaque type de déchet dangereux. À défaut, ils peuvent être déposés en déchetterie.

Par exemple : piles, batteries et ampoules usagées à déposer dans les points de collecte situés en magasin, toners auprès des fournisseurs, etc.

Cette obligation concerne également les restes de produits dangereux et leurs emballages vides (chlore, peintures, solvants).

Investissement  
€€€

Temps de mise en œuvre

## INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Bacs de collecte dédiés à chaque déchet dangereux.

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

## GAINS

Maîtrise des risques liés à la réglementation et à l'impact sur l'environnement.

## AIDES

- ADEME : aides aux investissements « tourisme durable ».

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

### Code de l'environnement :

- l'article R541-8 définit les « déchets dangereux » ;
- l'article L.54-10 définit la REP.

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 19 : tri des déchets et envoi au recyclage (attention particulière à porter aux déchets dangereux).

### Hôtel Restaurant Spa du Tumulus – Carnac (56)

Collecte, tri et modalités d'élimination définis pour les piles, toners, ampoules, équipements électriques, médicaments, graisses, huiles, solvants.

### Camping Le Lac aux Fées – Priziac (56)

Affichage d'un tableau reprenant les types de déchets et précisant les procédures, lieux de tri, systèmes de collecte et nom du responsable.

### Camping Les Salines – Plurien (22)

Communication à la clientèle via des affiches pour récupérer les piles et contenants mis à disposition à l'accueil.

### Hôtel & Appartement Le Garden – Rennes (35)

Conception d'un schéma de gestion des déchets (alimentaires, textiles usagés, piles, médicaments) et présentation au personnel lors d'une formation.

### POINTS DE VIGILANCE

- Informer le personnel sur la dangerosité de certains déchets.
- Mettre des protections à disposition du personnel.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Éviter les impacts sur l'environnement de la mauvaise gestion de déchets dangereux.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ADEME, informations spécifiques sur les déchets dangereux : [www.ademe.fr/expertises/dechets/quoi-parle-t/types-dechets/dossier/dechets-dangereux/categories-dechets-dangereux](http://www.ademe.fr/expertises/dechets/quoi-parle-t/types-dechets/dossier/dechets-dangereux/categories-dechets-dangereux).
- Liste des filières à Responsabilité Élargie des Producteurs : [www.ademe.fr/expertises/dechets/elements-contexte/filieres-a-responsabilite-elargie-producteurs-rep](http://www.ademe.fr/expertises/dechets/elements-contexte/filieres-a-responsabilite-elargie-producteurs-rep).

# Donner une seconde vie aux objets

## DESCRIPTIF

Le réemploi, la réutilisation et la réparation consistent à donner une seconde vie à un produit afin d'en éviter la destruction et de limiter la consommation de matières premières associées à la fabrication d'un nouveau produit. Cela s'applique à tous types de biens : meubles, textiles, équipements électriques et électroniques usagés, mobil-homes, etc.

### Favoriser le réemploi et la réutilisation :

- cibler les filières de réemploi des produits en fin d'usage afin de les solliciter en cas de renouvellement des équipements par l'hébergement ;
- installer une « boîte à dons » pour permettre à la clientèle et au personnel de déposer des objets (livres, revues, jeux, bouées, jeux de plage, produits d'hygiène) dont ils n'ont plus l'usage, notamment à la fin de leur séjour, et/ou leur permettre de se servir gratuitement ;
- acheter des objets de seconde main pour s'équiper : chaises, jeux pour enfants, objets de décoration, etc. Il est possible de se tourner vers les recycleries/ressourceries, Emmaüs, ENVIE... ;
- donner les textiles (rideaux, couverture, couettes) ou objets (matelas, coussins, meubles, bicyclettes, vaisselle, mobilier de jardin, etc.) pouvant encore être utilisés à des associations de type recyclerie/ressourcerie, Emmaüs, ENVIE, etc. ;
- transformer les draps ou serviettes usagés en chiffons ou sacs à vrac réutilisables ;

- en cas de doute sur le réemploi d'un objet, contacter les acteurs locaux du réemploi (Emmaüs, Envie, Recycleries/Ressourceries) proches de l'établissement. Ils permettent de réemployer un objet dont on ne veut plus. L'objet sera préparé (nettoyé, réparé...) pour être remis à la vente.

### Valoriser le recyclage des objets en fin de vie :

Les éco-organismes sont des structures agréées par l'État et financées grâce à l'éco-contribution perçue sur les achats de produits issus de la vingtaine de filières à responsabilité élargie du producteur (REP). Ils sont chargés de collecter, traiter et recycler les objets en fin de vie.

Les éco-organismes pertinents dans des hébergements touristiques sont par exemple :

- Éco Mobil-home pour les locatifs hors d'usage ;
- Valdelia pour le mobilier professionnel usagé : meubles de bureau, de salle de bain, de jardin, quelle que soit la matière (bois, plastique, métal ou verre).
- Ecologic et son service professionnel e-déchet pour l'ensemble des déchets issus des équipements électriques et électroniques (DEEE), par exemple le gros et petit électroménager, les téléviseurs, les distributeurs automatiques, les outils électriques et électroniques pour le bricolage ou les espaces verts, etc.



### POINTS DE VIGILANCE

- Informer la clientèle et le personnel.
- Identifier les acteurs du réemploi et de la gestion des déchets pertinents sur le territoire.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Réduction de la production de déchets et participation à l'économie circulaire.
- Promotion de la démarche de l'établissement par les acteurs du réemploi.

### INVESTISSEMENT

Coût salarial lié au temps passé.

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

### GAINS

- Économies réalisées par l'achat d'équipements issus du réemploi.
- Baisse des coûts liés à l'élimination des objets.

### AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Loi AGEC du 10/02/2020.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 57 : textiles et mobiliers usagers.

### Camping Le Lac aux Fées – Priziac (56)

Transformation de l'ancienne cabine téléphonique en boîte à livres. Achats chez Emmaüs et centres de recyclage (Récup'r).

### Hostellerie de la Pointe Saint Mathieu - Plougonvelin (29)

Achat d'objets de décoration réalisés à partir de voiles de bateau recyclées.

### Hôtel Mercure Balmoral – Saint-Malo (35)

Objets oubliés par la clientèle apportés à Emmaüs.

### Camping Domaine de Kerpenhir – Locmariaquer (56)

Information à la clientèle sur la ressourcerie à proximité pour le don de matériel. Le camping est un relais pour la cession de matériels.

ILS L'ONT FAIT

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Site [longuevieauxobjets.gouv.fr](http://longuevieauxobjets.gouv.fr) : créé par le Ministère de la Transition écologique et l'ADEME ce site vous permet, en fonction de votre besoin (acheter, vendre, donner, réparer, etc.), de trouver les solutions et contacts localement (annuaire très complet des professionnels pertinents), il fournit de nombreux tutoriels et outils permettant de mieux entretenir ses objets et de prolonger leur durée de vie, tout en évitant d'acheter du neuf de façon systématique.
- Liste des filières à Responsabilité Élargie des Producteurs : [www.ademe.fr/expertises/dechets/elements-contexte/filieres-a-responsabilite-elargie-producteurs-rep](http://www.ademe.fr/expertises/dechets/elements-contexte/filieres-a-responsabilite-elargie-producteurs-rep) déchets dangereux : [www.ademe.fr/expertises/dechets/quoi-parle-t/types-dechets/dossier/dechets-dangereux/categories-dechets-dangereux](http://www.ademe.fr/expertises/dechets/quoi-parle-t/types-dechets/dossier/dechets-dangereux/categories-dechets-dangereux).

# Supprimer l'utilisation des pesticides dans les espaces verts

## DESCRIPTIF

La loi Labbé interdit depuis 2017 l'utilisation des produits phytosanitaires chimiques par les collectivités pour l'entretien des espaces verts et la voirie. Les particuliers sont aussi concernés par cette loi, et ne peuvent plus acheter, utiliser et stocker des pesticides depuis le 1er janvier 2019. Dans ce contexte, plusieurs solutions s'offrent aux hébergements, en faisant preuve d'anticipation dans leurs choix pour les espaces verts et en utilisant des solutions d'entretien adaptées :

### Anticiper :

- privilégier les plantes diversifiées, résistantes aux ravageurs et aux maladies, adaptées à la nature du sol, au climat et nécessitant peu ou pas d'arrosage ;
- couvrir les sols des massifs avec un paillage (tontes, feuilles, branches broyées), des plantes couvre-sol ou avec un engrais naturel (phacélie, moutarde, épinards) pour éviter le tassement de la terre, le lessivage par la pluie et la pousse de mauvaises herbes ;
- concevoir les espaces de façon à optimiser le temps de tonte, notamment en privilégiant les lignes droites ;
- créer un milieu diversifié, avec des zones sauvages ou une jachère fleurie pour réduire les espaces de tonte, offrir un abri de choix pour la faune auxiliaire et servir de nourriture pour les insectes pollinisateurs ;

- attirer les prédateurs naturels : hôtel à insectes, nichoirs à oiseaux.

### Entretien :

- pratiquer la tonte haute (6 à 8 cm) qui renforce l'enracinement du gazon, sa résistance à la sécheresse et s'oppose à la germination de mauvaises herbes et à la prolifération de mousse ;
- laisser les coupes sur le gazon pour l'enrichir (mulching) ou les mettre au pied des arbustes ;
- traiter avec des produits ou des méthodes naturelles :
  - sarclouer pour le désherbage des allées en terre et terrasses ;
  - cendre de cheminée pour éloigner escargot et limaces ;
  - savon de Marseille contre les pucerons ;
  - eau bouillante pour les mauvaises herbes ;
  - désherbeur thermique pour les grandes surfaces ;
  - attention au vinaigre qui reste un acide et détruit l'écosystème des sols.
- nettoyer les extérieurs (terrasses, etc.) à l'eau ;
- communiquer sur les choix de l'esthétique des espaces verts auprès de la clientèle (présence de quelques plantes spontanées, haies non taillées au carré).



### POINTS DE VIGILANCE

- Panneau explicatif à l'orée des espaces verts pour sensibiliser la clientèle à la préservation de la biodiversité.
- Former le personnel aux alternatives naturelles et aux bonnes pratiques d'arrosage et de tonte/taille.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Améliorer la santé et sécurité au travail du personnel par la suppression d'utilisation de produits dangereux.
- Anticiper l'interdiction de l'usage des pesticides.
- Embellir les espaces verts du site.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Au Jardin : jardiner sans pesticides : [www.aujardin.info/fiches/jardiner-sans-pesticide.php](http://www.aujardin.info/fiches/jardiner-sans-pesticide.php).
- Outil pour informer sur les pratiques à adopter au jardin développé par la Société Nationale Horticole Française : [www.jardiner-autrement.fr](http://www.jardiner-autrement.fr).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Gestion des espaces extérieurs.



### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé, qui peut être réduit en concevant des espaces verts limitant l'entretien.
- Temps pour la formation/sensibilisation du personnel.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.



### GAINS

- Économies sur les achats de produits phytosanitaires.
- Économies sur les consommations d'eau (moins d'arrosage).



### AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- **Loi n° 2014-110 du 06/02/2014 (loi Labbé)** visant à mieux encadrer l'utilisation des produits phytosanitaires sur le territoire national.
- **Loi n° 2015-992 du 17/08/2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte**, article 68.
- **Loi n° 2017-348 du 20 mars 2017 (loi Pothier)** relative à la lutte contre l'accaparement des terres agricoles et au développement du biocontrôle.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 26 : communication et éducation sociales et environnementales.
- C 49 : irrigation efficace.
- C 66 : évitement des pesticides.

### Camping La Fontaine du Hallate - Plougoumelen (56)

Réduction du temps de tonte de 10h à 6h en mettant en place un passage dans les haies séparant les emplacements. Moins d'usure machine, de bruit et de consommation de carburant.

### Camping Les Salines - Plurien (22)

Pas de pesticides, utilisation de paillage (broyage des branches pour le paillis) et choix de plantes rasantes pour limiter l'apparition de mauvaises herbes et réduire l'arrosage.

### Association Les Glénans - Base de Paimpol (22)

Entretien des espaces verts par écopâturage.

# Favoriser des plantations extérieures indigènes et adaptées au changement climatique

## DESCRIPTIF

La biodiversité regroupe l'ensemble des milieux naturels et des formes de vie (plantes, animaux, champignons, bactéries, virus) ainsi que toutes les relations et interactions qui existent d'une part entre les organismes vivants eux-mêmes, et d'autre part entre ces organismes et leurs milieux de vie. Plusieurs solutions s'offrent aux hébergements touristiques afin d'œuvrer pour la préservation de la biodiversité, à travers le choix d'espèces indigènes dans les plantations extérieures.

### Choisir une végétation locale :

- faire un recensement des plantations présentes sur site en s'adressant à une personne compétente comme un pépiniériste, des étudiants des MFR (maison familiale rurale) en cursus production horticole, ou le Conservatoire Botanique National de Brest ;
- planter des espèces végétales indigènes\* ou éventuellement des espèces exotiques non envahissantes\*\* pour les plantations des zones extérieures, végétation aquatique incluse, afin de préserver la flore locale et par conséquent la faune.

\*« espèces indigènes » : espèces végétales qui se développent naturellement dans le pays

\*\*« espèces non envahissantes » : espèces végétales qui ne se développent pas naturellement dans le pays mais dont il n'est pas prouvé qu'elles se reproduisent, s'établissent et se répandent facilement ou qu'elles aient une incidence négative sur la biodiversité autochtone.

Investissement  
€€€

Temps de mise en œuvre

### Favoriser ombre et fraîcheur :

- planter des arbres à feuilles caduques au sud-est ou sud-ouest des bâtiments. Ces arbres présentent l'avantage d'apporter de la fraîcheur l'été, tout en préservant la luminosité durant l'automne et l'hiver ;
- installer des murs végétaux ou des toitures végétalisées, rafraichissantes en été et isolantes en hiver, sur les surfaces le permettant ;
- couvrir les abords des bâtiments avec des plantes et arbustes pour contrer la réflexion et le rayonnement de la chaleur sur les murs et les fenêtres ;
- intégrer arbres et plantes grimpantes près des espaces extérieurs tels que les terrasses, aires de stationnement, espaces de jeux ;
- choisir des variétés de plantes adaptées à chaque saison afin de ne pas laisser de parcelle nue ;
- s'assurer qu'au moins 90 % de la superficie située en plein air bénéficie d'un bon drainage et d'une bonne aération du sol (non recouverte d'asphalte, de ciment ou d'un autre matériau imperméable).

## INVESTISSEMENT

- Coût très variable selon la situation de départ de l'établissement et les actions menées.
- Toit végétal selon le type choisi : 100 à 200€/m<sup>2</sup> (pose comprise).

## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Aménagement paysager < 8 ans.

## GAINS

- Besoins en climatisation réduits de 20 à 100 % dans le cas d'un aménagement paysager.
- Toit végétalisé : meilleure isolation thermique et gains de chauffage/climatisation.

## AIDES

Sans objet.

### Chambres d'hôtes Les Berges de Launay – Saint-Marcel (56)

Oseraie dans le jardin : organisation de stages de vannerie buissonnière avec animateurs environnement, enseignement du travail de l'osier du jardin.

### Camping de Croas an Ter - Clohars-Carnoët (29)

Démonstration de greffe d'un pommier au couteau, mise à disposition de jarres et talus aromatiques avec pancartes pédagogiques.

### Camping Les Salines – Plurien (22)

Plantations indigènes, échanges de graines et plants avec la clientèle, production de plants (artichaut, framboises), création d'un marché aux plantes.

### La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)

Plantation de 3 000 arbres dans le parc en collaboration avec le Conservatoire de la Biodiversité forestière de Guémené-Penfao.

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Loi du 9 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 26 : communication et éducation sociales et environnementales.
- C 50 : utilisation d'espèces indigènes ou d'espèces exotiques non envahissantes pour les plantations extérieures.
- C 64 : surfaces perméables.

### POINTS DE VIGILANCE

- En raison du changement climatique :
- Prendre en compte le développement des plantations/arbres sur le long terme lors de leur implantation.
  - Surveiller l'évolution de la caractérisation des plantes comme envahissantes.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- S'adapter au changement climatique, notamment l'été avec les canicules, pour le confort du client.
- Contribuer à préserver le patrimoine végétal local.
- Optimiser l'intégration paysagère des terrains.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques »
- Travaux extérieurs destinés à améliorer le confort en été.
  - Gestion des espaces extérieurs.
  - Liste des espèces exotiques envahissantes pour l'Union européenne : [www.fcbn.fr/actualit%C3%A9/publication-des-la-liste-des-especes-exotiques-envahissantes-pour-lunion-europeenne](http://www.fcbn.fr/actualit%C3%A9/publication-des-la-liste-des-especes-exotiques-envahissantes-pour-lunion-europeenne).
  - Guide de préconisations paysagères de la FNHPA : [www.isencevennes.fr/IMG/pdf/guide-de-preconisations.pdf](http://www.isencevennes.fr/IMG/pdf/guide-de-preconisations.pdf).

# Offrir un refuge à la faune locale

## DESCRIPTIF

La présence de faune (oiseaux, hérissons, chauve-souris, insectes, papillons, abeilles, coccinelles, vers de terre, escargots) dans les espaces verts d'un hébergement touristique lui permet de réduire sa consommation de pesticides et produits phytosanitaires en tous genres. Aménager correctement les espaces verts pour recevoir et fixer cette faune de façon permanente est très facile, et se fait en suivant trois types d'actions :

### Préparer le terrain :

- supprimer les produits phytosanitaires (voir fiche 28 : supprimer l'utilisation des pesticides dans les espaces verts) ;
- favoriser des jardins « sauvages » plutôt que des jardins « à la française » ;
- privilégier la présence de plantes mellifères et nectarifères ;
- aménager un point d'eau (petit bassin, soucoupe, bassine), éloignés des espaces extérieurs ouverts à la clientèle ;
- limiter les pollutions sonores et lumineuses (en particulier l'éclairage dirigé vers le ciel).

### Nourrir la faune :

- laisser un espace pour les fleurs sauvages en friche, riches en pollen et nectar, afin d'attirer les butineurs (abeilles, papillons). Attention : le buddleia ou arbre à papillons est considéré comme une plante invasive ;
- diversifier la végétation (haies fleuries, plantes aromatiques, fruitiers) pour étaler les floraisons et assurer une nourriture toute l'année ;

### Loger la faune :

- répartir des aménagements « naturels » dans le jardin : tas de bois, muret en pierres sèches ;
- aménager des habitats en privilégiant des matériaux de récupération : pot de fleurs garni d'herbes sèches puis retourné, hôtel à insectes, gîte à coccinelle, cabane à hérisson, nichoir à oiseaux/à abeilles, abri à chauve-souris ;
- diversifier les haies, privilégiées par les oiseaux pour nicher ;
- implanter une ruche (selon ressources alimentaires disponibles) ;
- pour attirer les chauves-souris : éviter l'abattage des vieux arbres, le bouchage des trous dans les vieux murs, le blocage des accès aux caves et greniers et le traitement chimique des charpentes ;
- construire un bassin afin de reconstituer un écosystème aquatique :
  - plantes attirant grenouilles, crapauds, têtards, tritons et libellules ;
  - poissons pour réguler le développement des moustiques.

### Communiquer sur les actions :

- s'engager dans des démarches riches d'enseignements et fournissant des éléments de communication : refuge LPO, refuge à chauves-souris, jardin à papillons, jardin de Noé ;
- concevoir des éléments de médiation et de sensibilisation de la clientèle (surtout pour les enfants) : panneaux avec le nom des plantes, fiches de reconnaissance des papillons et oiseaux, jeu de piste de découverte de la faune et la flore du site.

Investissement  
€€€

---

⌚ ⌚ ⌚  
Temps de mise en œuvre

### POINTS DE VIGILANCE

- Identifier des partenaires pour apprendre et capitaliser sur les méthodes de préservation de la biodiversité.
- Réaliser un inventaire des espèces présentes sur le site.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Embellir les espaces verts.
- Préservation de la faune locale.
- Augmentation de la satisfaction de la clientèle grâce une activité de découverte de la biodiversité sur site.

### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Coût des habitats pour accueillir la faune : nichoirs, hôtels à insectes, ruches, etc.

### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

### GAINS

Production moyenne/ruches : 150 pots de 150 g selon le potentiel mellifère du secteur.

### AIDES

Sans objet.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- **Directive 2009/147/CE** (appelée plus généralement Directive Oiseaux) du 30 novembre 2009 de l'Union européenne qui promeut la protection et la gestion des populations d'espèces d'oiseaux sauvages du territoire européen.
- **Arrêté du 23 avril 2007** fixant la liste des mammifères terrestres protégés sur l'ensemble du territoire et les modalités de protection.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 26 : communication et éducation sociales et environnementales.
- C 50 : utilisation d'espèces indigènes ou d'espèces exotiques non envahissantes dans les plantations extérieures.
- C 66 : évitement des pesticides.
- C 67 : mesures environnementales et sociales supplémentaires.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Ligue de protection des oiseaux - refuge LPO : préservez la biodiversité de proximité : [www.lpo.fr/refuges-lpo/refuge-lpo-dp3](http://www.lpo.fr/refuges-lpo/refuge-lpo-dp3).
- Devenir « Refuge pour chauve-souris » et bénéficier d'un guide pratique et d'outils de communication grâce à la Société française de protection des mammifères : [www.sfepm.org/refugepourleschauvesouris.devenir.html](http://www.sfepm.org/refugepourleschauvesouris.devenir.html).
- Jardins de Noé : association engagée dans la mise en œuvre de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité. Elle fournit conseils, guides et charte pour faire découvrir et sauvegarder la biodiversité de proximité, ainsi que des outils pédagogiques et des explications pour construire des habitats pour la faune : [www.jardinsdenoe.org](http://www.jardinsdenoe.org).
- Fabriquer des nichoirs à abeilles solitaires : [www.consoglobe.com/sauvez-abeilles-fabriquant-nid-4222-cg](http://www.consoglobe.com/sauvez-abeilles-fabriquant-nid-4222-cg).
- Réglementation et information sur les ruches - Union Nationale de l'Apiculture Française : [www.unaf-apiculture.info](http://www.unaf-apiculture.info).

#### Chambres d'hôtes Les Berges de Launay – Saint-Marcel (56)

Activités d'éducation à l'environnement : découverte de l'arbre à insectes et de la mare aux grenouilles, organisation d'un jeu coopératif permettant de découvrir la petite faune présente sur site.

#### Camping La Fontaine du Hallate – Plougoumelen (56)

Fabrication d'un hôtel à insectes et de nichoirs à oiseaux, installation de 10 ruches, jachères fleuries. Panneaux et livrets sur les 15 espèces de papillons présentes sur le camping (reconnaissance par la Réserve naturelle de Séné).

Site classé : refuge LPO, refuge à chauves-souris, jardin à papillons, jardin de Noé.

#### Camping de Croas an Ter - Clohars-Carnoët (29)

Participation à l'élaboration de l'Atlas des mammifères terrestres de Bretagne (initié par le groupe mammologique de Bretagne) et site classé refuge LPO.

# Mettre en place un potager agroécologique

## DESCRIPTIF

L'agroécologie est une façon de concevoir des systèmes de production qui s'appuient sur les fonctionnalités offertes par les écosystèmes. Elle les amplifie tout en visant à diminuer les pressions sur l'environnement (ex : réduire les émissions de gaz à effet de serre, limiter le recours aux produits phytosanitaires) et à préserver les ressources naturelles. L'agroécologie vise à promouvoir des systèmes alimentaires viables en mettant en place des procédés valorisant la diversité biologique et les processus naturels (cycles de l'azote, du carbone, de l'eau, équilibres biologiques entre organismes ravageurs et auxiliaires des cultures).

Dans le cadre de la mise en place d'un potager agroécologique, il convient dans un premier temps d'identifier l'espace consacré au potager et de l'adapter à l'objectif visé (approvisionnement limité ou conséquent en légumes, activités pour la clientèle, etc.). Il peut être constitué de carrés d'1 m<sup>2</sup> ou bien de bandes longilignes par exemple.

Les principes suivants de l'agroécologie peuvent être appliqués au potager :

- absence de pesticides ;
- rotations de cultures afin d'éviter les parasites et favoriser la fertilité des sols ;
- amendement des sols avec des produits naturels (fumier, purin, décoction) ;
- association des légumes avec des fleurs mellifères, qui attirent les insectes pollinisateurs et favorisent la pollinisation des légumes ;

- utilisation de compost fabriqué sur place, issu des biodéchets de l'établissement ;
- utilisation de tontes sèches de pelouse, feuilles d'arbre ou branches broyées pour le paillage afin de réduire le désherbage à la main et l'arrosage ;
- arrosage avec l'eau issue de la récupération des eaux suivantes :
  - eaux grises provenant des lessives, douches, lavabos, eau de lavage ou de cuisson ;
  - eau de pluie ;
  - eau de la condensation générée par les systèmes de CVC (chauffage-ventilation-climatisation).
- emploi au maximum de matériaux naturels ou de récupération (branches, anciennes tuiles) pour délimiter les parcelles et tutorer les légumes.

Les recommandations suivantes peuvent également être mises en place lors de la mise en place du potager agroécologique :

- planter des légumes variés et faciles d'entretien de type courgettes, potimarrons, tomates, aubergines, petits pois, radis, salades, haricots, etc. ;
- répartir des plantes aromatiques (thym, romarin) et des arbustes fruitiers (framboisier, groseillier) à disposition de la clientèle. En plus d'un bel aspect esthétique, ces plantes sont des répulsifs naturels contre les ravageurs ;
- faciliter la pédagogie autour du potager agroécologique : panonceaux indiquant le nom des plantations et leur condition de culture, etc.

Investissement  
€€€

---

⌚ ⌚ ⌚  
Temps de mise en œuvre

**INVESTISSEMENT**  
Coût salarial lié au temps passé.

**RETOUR SUR INVESTISSEMENT**  
Variable.

**GAINS**  
Économies financière sur les achats de légumes et d'herbes aromatiques.

**AIDES**  
Sans objet.

**Camping La Fontaine du Hallate - Plougoumelen – (56)**

Mise en place d'un potager de 50 m<sup>2</sup> en libre-service, pour la clientèle.

**Écodomaine Le Bois du Barde – Mellionnec (22)**

Le domaine comporte une ferme bio et y organise diverses activités : portes ouvertes, stages, ateliers permaculture et agroécologie.

**La Grée des Landes Eco Hôtel Spa Yves Rocher – La Gacilly (56)**

Le restaurant gastronomique est certifié bio depuis 2013. Le chef de cuisine s'appuie sur le potager bio de l'hôtel, pour constituer sa carte. La clientèle est invitée à flâner dans ses allées.

**RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE**

Sans objet.

**CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN**

- C 26 : communication et éducation sociales et environnementales.
- C 49 : irrigation efficace.
- C 66 : évitement des pesticides.
- C 67 : mesures environnementales et sociales supplémentaires.

ILS L'ONT FAIT

**POINTS DE VIGILANCE**

- Prévoir les coûts d'aménagement et de gestion du potager.

**BÉNÉFICES ATTENDUS**

- Proposer des activités pédagogiques de découverte à la clientèle.
- Répondre à la demande de la clientèle de produits frais et locaux.
- Augmentation de la fréquentation par la création d'un séjour à thème agroécologie.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- La Société Nationale Horticole Française a développé un outil pour informer sur les pratiques à adopter au jardin pour jardiner sans pesticides : [www.jardiner-autrement.fr](http://www.jardiner-autrement.fr).
- Terre vivante : conseils pour un potager bio : [www.terrevivante.org/54-cultiver-bio.html](http://www.terrevivante.org/54-cultiver-bio.html).

# Faciliter les déplacements sans voiture du personnel et de la clientèle

Investissement  
€€€

Temps de mise en œuvre

## DESCRIPTIF

Intégrer une mobilité vertueuse dans son offre, en facilitant les déplacements sans voiture de la clientèle et du personnel, permet aux hébergeurs de confirmer leur engagement en terme de développement durable et peut également attirer une nouvelle clientèle sensible à ces enjeux.

### Plusieurs types de déplacements sont à prendre en compte :

- à l'arrivée : trajet du domicile à la destination touristique puis à l'hébergement s'il est éloigné.
  - fournir des indications précises sur les moyens de rejoindre l'hébergement, notamment en cas d'arrivée par train/car : distance à parcourir à pied, options de transports en commun, temps de trajets ;
  - proposer un service de navette (voiture électrique, vélo-taxi) ;
  - proposer un système de covoiturage au personnel et à la clientèle en interne (en ligne/tableau à l'accueil) ou via des sites de covoiturage.
- au cours du séjour : trajets vers les services de base, activités, sites de visite, etc.
  - détailler les services présents sur site pour permettre à la clientèle de voyager léger et d'éviter certains déplacements pour des achats « pratiques » ;
  - indiquer les moyens de transport existants au sein de l'établissement (vélos, navette) ou dans son environnement proche (transports publics, vélos en libre-service) ;
  - mise à disposition d'équipements favorisant la mobilité douce : garage à vélo sécurisé, borne de recharge pour véhicules électriques.

### Autres actions pour la démarche d'écomobilité :

- développer des partenariats avec les acteurs du territoire : location de vélos, restaurants à proximité ;
  - proposer des services innovants facilitant le séjour : service conciergerie (réservation d'activités, de transports, prise en charge des bagages), paniers-repas pour les excursions à la journée, kits pour enfants en bas âge et prestations de courses alimentaires pour éviter les déplacements pratiques ;
  - adapter sa politique commerciale, avec un tarif préférentiel à la clientèle séjournant sans voiture personnelle ;
  - communiquer sur la démarche d'écomobilité à la clientèle et au personnel via le site internet, les confirmations de séjour et sur site ;
  - participer à l'abonnement de transports en commun pour le personnel et/ou mettre en place le forfait de mobilité durable.
- L'ADEME Bretagne propose des outils pour accompagner les hébergeurs sur la mise en place et la communication autour de leur démarche d'écomobilité :
- autodiagnostic « mobilité » et fiche de communication : vision objective des forces et faiblesses de l'hébergeur au regard de la démarche d'écomobilité ;
  - outil de conception d'une « idée-séjour » et fiche de communication : guider la réflexion des hébergeurs dans la réalisation d'un programme de 3 jours/2 nuits ;
  - questionnaire de suivi et évaluation auprès de la clientèle des nouveaux services de mobilité.

### POINTS DE VIGILANCE

- Nécessité de structurer la démarche, identifier les forces et faiblesses, communiquer envers la clientèle et mesurer sa satisfaction.
- Appropriation de la démarche par le personnel et communication auprès de la clientèle.


### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Répondre aux nouvelles attentes de la clientèle en étoffant l'offre de séjour (convivialité, économies, impact environnemental réduit).
- Attirer une clientèle française et étrangère venant en transports en commun.

### INVESTISSEMENT

 Coût salarial lié au temps passé.


### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

 Immédiat.

### GAINS

 Attirer et fidéliser sa clientèle.

### AIDES

 Forfait mobilités durables : prise en charge facultative par l'employeur des frais de transports domicile-lieu de travail du personnel jusqu'à 400€ par an, exonéré d'impôt sur le revenu et de cotisations sociales.

- ADEME : subvention aux investissements «tourisme durable».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- **Article L3261-3 du Code du travail** : prise en charge de 50 % du prix des abonnements de transports publics souscrits par le personnel pour les trajets domicile-travail.
- **Loi mobilités du 26 décembre 2019** :
  - création du forfait mobilité durable (voir fiche 34 : promouvoir la pratique du vélo) ;
  - intégration de la thématique mobilité dans le champ de la négociation sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 2 : formation du personnel.
- C 3 : information de la clientèle.
- C 21 : promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental.
- C 63 : offre de moyens de transport préférables du point de vue environnemental.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Comment être acteur de la mobilité de sa clientèle » et les outils informatiques dédiés - Clés pour agir, 2017 : <https://www.ademe.fr/mobilite-touristique-comment-etre-acteur-mobilite-clientele>.
- Informations sur le plan de mobilité : [www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-mobilite/plan-mobilite-quest-cest](http://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-mobilite/plan-mobilite-quest-cest).
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Moyens de transports verts / Alternatives à la voiture.

#### Hôtel & Appartements Le Garden – Rennes (35)

Rubrique éco-mobilité sur le site internet : label accueil vélo, venir sans voiture, liens vers : éco-comparateur, itinéraires vélo depuis Rennes, GéoVélo.

#### VVF de Port Collen – Le Palais (56)

Rubrique « Venir sans ma voiture » sur le site internet, qui précise la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires.

#### Centre du Baly - Pleumeur-Bodou (22)

Rubrique « Venir sans ma voiture » sur le site internet, qui précise la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires.

#### Association Les Glénans – Base de Paimpol (22)

Mise en relation des clients grâce aux tableaux d'offres de covoiturage affiché à l'accueil.

# Inciter à l'utilisation de moyens de transport électriques

## DESCRIPTIF

Les véhicules électriques offrent de nombreux avantages à l'utilisation : pas d'émissions de CO2 ou de pollution de l'air, silencieux, économiques à l'utilisation et nécessitant peu d'entretien, hormis une recharge de la batterie. Ils offrent donc une alternative intéressante aux véhicules à moteur à combustion pour assurer les transports du personnel et de la clientèle des hébergements touristiques.

### Pour le personnel :

- préférer des véhicules électriques type golfette, triporteur électrique, tondeuse autoportée au sein de l'hébergement au lieu de véhicules à moteur à combustion pour :
  - l'entretien des locaux et des espaces verts ;
  - accompagner la clientèle avec leurs bagages ou leurs courses à leur emplacement/ hébergement notamment lorsque la circulation des véhicules est limitée ou interdite sur le site.
- mettre des vélos électriques à disposition du personnel pour leurs déplacements au sein ou en dehors du site pour les activités professionnelles ;
- étendre le choix d'équipements électriques aux éventuels outils de jardinage utilisés de type taille-haie, coupe-bordure, aspirateur/souffleur à feuilles, également moins bruyants.

### Pour la clientèle :

- proposer différents moyens de transports préférables du point de vue environnemental pour leurs déplacements à l'extérieur :
  - des véhicules électriques : destinés au service de navette (collectif) ou aux loisirs de la clientèle (individuel) ;
  - des bornes de recharge des véhicules électriques personnels ou loués ;
  - des équipements de mobilité douce : trottinettes électriques, gyropodes, bicyclettes (électriques ou non). Ces propositions peuvent être le fruit de partenariats « actifs » entre l'hébergement et une société de location, précisant les modalités pratiques de leur mise à disposition : mise en dépôt sur place, livraison selon les réservations, SAV, assistance, etc. Il est essentiel de faciliter l'accès de la clientèle à ces modes de transport.
- communiquer toutes les informations pertinentes (existence de borne de recharge, service gratuit ou payant, tarifs, prestations annexes comme casque, siège enfant auto, remorque, vélo-cargo et vélo) sur le site internet et sur place.

Investissement  
€€€

---

    
Temps de mise en œuvre



### INVESTISSEMENT

- Borne électrique : de 500 à 1 500€, le tarif dépendant notamment du type de prise, de la puissance.
- Vélos électriques : de 800 à 2 000€ l'unité en moyenne, selon la gamme et le niveau de performance souhaité.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Variable selon les investissements réalisés.



### GAINS

Économies sur l'achat de carburants.



### AIDES

- Programme ADVENIR (CEE) : possibilité de prise en charge de 40 % des frais d'installation d'une borne électrique.
- Aides financières dans certaines communes pour l'achat de vélos électriques.
- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable ».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 2 : formation du personnel.
- C 3 : information de la clientèle.
- C 21 : promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental.
- C 62 : entretien des véhicules.
- C 63 : offre de moyens de transport préférables du point de vue environnemental.

### Hostellerie de la Pointe Saint Mathieu - Plougonvelin (29)

7 bicyclettes électriques et 3 bornes de recharge pour véhicules électriques sont mises à disposition de la clientèle.

### Hôtel Isidore - Saint Jacques de la lande (35)

Présence d'une borne de recharge dans le parking et partenariat avec un loueur de véhicules électriques pour la clientèle.

### Association Les Glénans - Base Archipel (29)

Investissement dans un utilitaire électrique pour remplacer l'ancien qui fonctionnait au gasoil.

### Camping Les Embruns - Clohars Clarnoet (29)

Le personnel de nettoyage et d'entretien se déplace en vélos ou en voiturettes électrique dans l'enceinte du camping.

ILS L'ONT FAIT

### POINTS DE VIGILANCE

- Trouver des partenaires fiables.
- Communiquer sur l'offre en amont et sur place.
- Sensibiliser le personnel.
- Prévoir une installation d'une borne électrique.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Attirer une clientèle équipée de véhicules électriques pour pouvoir recharger leurs véhicules électriques.
- Faciliter les déplacements du personnel.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Moyens de transports verts / Alternatives à la voiture.



# Promouvoir la pratique du vélo

## DESCRIPTIF

En plus de favoriser des déplacements sans voiture et l'utilisation de moyens de transport électriques, les hébergeurs peuvent promouvoir la pratique du vélo par la clientèle et le personnel dans le cadre d'une politique d'écomobilité. La promotion du vélo se traduit par plusieurs actions :

### Proposer un matériel adapté :

- mettre des vélos à disposition de la clientèle au sein de l'hébergement :
  - une préconisation est d'avoir 1 vélo pour 5 emplacements, unités de location ou chambres ;
  - comme détaillé dans la fiche 33, les hébergements peuvent disposer de leur propre matériel ou peuvent engager des partenariats avec des loueurs, avec des conditions de partenariat établies via des contrats (dépôt des vélos, livraison sur commande, SAV, assistance) ;
- prévoir des vélos adultes et enfants de différentes tailles (voire des triporteurs) ainsi que les équipements nécessaires (casques, siège enfant, remorque).

### Prévoir des services pertinents :

- mettre à disposition des cyclotouristes résidents ou itinérants des équipements adaptés : abri vélo sécurisé, kit de dépannage (avec pompe à vélo), espace entretien (lavage, réparation), recharge

- possible des équipements électriques (batteries des vélos à assistance électrique, GPS, téléphone) ;
- mettre à disposition des itinérants des services de transfert des bagages, lavage et séchage du linge ;
  - informer sur les itinéraires cyclables de la région et sites touristiques, les points de ravitaillement (ou proposer une offre de panier repas) ;
  - proposer des cartes ou topo-guides (se renseigner auprès des offices du tourisme, les CDT ou CRT).

### Communiquer :

- informer la clientèle et le personnel des possibilités d'utiliser le vélo sur le territoire via le site internet et sur place ;
- candidater à la marque « Accueil Vélo » si l'hébergement est à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable ;
- se renseigner sur les possibilités de référencement par Vélo en France

### Inciter le personnel à la pratique du vélo :

- mettre en place le forfait mobilités durables (cumulable avec le remboursement des abonnements de transports urbains dans la limite de 400€/an) ;
- mettre à disposition gratuite du personnel des vélos pour venir travailler.

Investissement  
€€€

---

    
Temps de mise en œuvre



### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Vélos, accessoires, kit d'entretien.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

< 1 an.



### GAINS

- Location des vélos.
- Satisfaction de la clientèle et du personnel.
- Développement de la clientèle.
- Amélioration du cadre de vie.



### AIDES

- Forfait mobilités durables : prise en charge facultative par l'employeur des frais de transports domicile-lieu de travail réalisés avec certains moyens de transport jusqu'à 400€ par an, exonérée d'impôt sur le revenu et de cotisations sociales.
- ADEME : Subvention aux investissements « tourisme durable ».

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

**Loi mobilités du 26 décembre 2019** : création du forfait mobilité durable : prise en charge facultative par l'employeur des frais de transports domicile-lieu de travail des salarié.e.s réalisés avec certains moyens de transports (vélo, covoiturage, engins de free-floating, etc.) jusqu'à 400€ par an, exonéré d'impôt sur le revenu et de cotisations sociales.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 2 : formation du personnel
- C 3 : information de la clientèle
- C 21 : promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental
- C 63 : offre de moyens de transport préférables du point de vue environnemental

Hôtel Restaurant Spa du Tumulus – Carnac (56)

Partenariat avec 3 loueurs de vélos.

Chambres d'hôtes Les Berges de Launay – Saint-Marcel (56)

Titulaire des labels Accueil Vélo et Rando Accueil  
Local fermé pour les vélos, outillage pour l'entretien et le dépannage d'urgence et partenaire spécialisé pour les réparations complexes.

Location de vélos électriques.

Information sur l'emplacement de l'hébergement et les itinéraires vélos et circuits VTT à proximité sur le site internet.

Lien vers le site de La Bretagne à vélo.

### POINTS DE VIGILANCE

- Recenser les itinéraires existants.
- Trouver un partenaire fiable et définir avec précisions les conditions de partenariat.
- Entretien des vélos.
- Communiquer sur les services proposés en amont et sensibiliser le personnel.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Attirer une clientèle adepte des vacances en mobilité douce.
- Développer l'activité commerciale « 4 saisons », notamment en début et fin de haute saison.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Devenir « Accueil vélo » : [www.francevelotourisme.com/devenir-accueil-velo](http://www.francevelotourisme.com/devenir-accueil-velo).  
Vélo en France : <https://veloenfrance.fr/>.
- **Les tutos du slow tourisme d'ATOUT France (2017)** : réalisées avec l'aide du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères (MEAE), ces cinq vidéos de 5/6 mn font découvrir ou mieux connaître les filières porteuses du slow tourisme et de l'écotourisme (dont la filière vélo), leurs clientèles, leurs attentes, les composantes des produits idéaux et les clés de la réussite de projets en lien avec ces filières : <http://www.atout-france.fr/services/les-tutos-du-slowtourisme>.
- Forfait mobilités durables : [www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14046](http://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14046).

# Disposer d'une politique sociale pour le personnel et la clientèle

## DESCRIPTIF

### Pour la clientèle

- favoriser l'accueil de tout type de clientèle en acceptant les moyens de paiement de type chèques vacances, bons vacances de la CAF ;
- participer au programme « Seniors en Vacances » de la CAF en accueillant des seniors en dehors de la haute saison (juillet/août) ;
- ancrer l'hébergement dans son territoire :
  - organiser des journées portes ouvertes pour faire découvrir les métiers aux écoles, collèges, lycées et partager les actions en faveur de l'environnement ;
  - accueillir des chantiers d'insertion ;
  - proposer aux producteurs locaux de participer à un marché de produits du terroir accueilli par l'hébergement touristique.

### Pour le personnel

Regrouper les prestations sociales à destination du personnel (obligatoires ou non) dans une charte sociale, communiquée au personnel via le livret d'accueil, contrat de travail ou lors du recrutement. Ces prestations peuvent comprendre, selon les situations :

- les congés de formation ;
- deux jours de congés consécutifs ;
- la communication des planning un mois en avance ;
- les repas gratuits (dans le respect de la législation) ou chèques-repas ;
- les uniformes et vêtements de travail gratuits ;
- un rabais sur les produits/services de l'hébergement ;
- un plan de déplacement durable subventionné ;

- des garanties pour l'obtention d'un prêt immobilier ;
- les chèques vacances (dispositif spécial pour les TPE/PME <50 salarié.e.s.)
- favoriser l'hébergement des saisonniers sur place ou dans des hébergements proches de type internats non utilisés l'été, en partenariat avec les collectivités locales (mairie, département, région).
- investir dans des dispositifs subventionnés par l'Assurance Maladie limitant les risques professionnels, notamment pour :
  - protéger le personnel du secteur de la propreté et du nettoyage ;
  - réduire l'exposition du personnel aux risques liés au déplacement de charges ;
  - prévenir le mal de dos, les troubles musculosquelettiques et les risques chimiques ;
  - former aux risques professionnels et évaluer la mise en place d'un plan d'action ;
  - éviter les risques liés à l'essuyage à la main ;
  - réduire les efforts liés à l'utilisation de couteaux ;
  - acheter du matériel et/ou des équipements pour réduire les contraintes physiques et faire réaliser des formations adaptées au personnel concerné.
- travailler avec des agences PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi) en leur communiquant fiches de postes et/ou besoins en recrutement. Ces structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre.

Investissement  
€€€

---

Temps de mise en œuvre

**POINTS DE VIGILANCE**

- Communiquer suffisamment sur la politique sociale pour qu'elle soit connue de la clientèle et du personnel.

**BÉNÉFICES ATTENDUS**

- Attirer et fidéliser le personnel.
- Améliorer la santé sécurité au travail et réduire les cotisations pour les accidents du travail et maladies professionnelles.
- Allonger la période de fréquentation et attirer la clientèle.

- INVESTISSEMENT**  
Coût salarial lié au temps passé.
- RETOUR SUR INVESTISSEMENT**  
Immédiat.
- GAINS**
  - Économie sur l'effort de recrutement grâce à la fidélisation du personnel et à l'attractivité des talents.
  - Attraction de clientèle via la politique sociale attractive et un ancrage territorial reconnu.
- AIDES**  
Subventions par l'Assurance Maladie.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- **URSAFF** : valeur de l'avantage en nature de nourriture évaluée à un minimum garanti par repas, et avantage en nature logement soumis à cotisations et contributions.
- Part contributive de l'employeur aux titres-restaurant exonérée de cotisations, sous certaines conditions et dans une certaine limite.
- **Code du travail** : mise à disposition d'équipements de protection individuelle appropriés par l'employeur et de vêtements de travail appropriés selon les cas.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- Subventions de l'Assurance Maladie aux entreprises de moins de 50 salarié.e.s de l'hôtellerie et de la restauration pour protéger le personnel contre les principaux risques professionnels : [www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/aides-financieres-tpe/pme/subventions-pour-le-secteur-de-lhotellerie-et-restauration](http://www.ameli.fr/entreprise/sante-travail/aides-financieres-tpe/pme/subventions-pour-le-secteur-de-lhotellerie-et-restauration).
- Relations possibles avec l'Association Nationale des Chèques Vacances :
  - **en qualité d'employeur** : mise en place de chèques vacances pour le personnel, déductibles du bénéfice imposable, à hauteur de 450€/salarié.e. Modalités : [www.ancv.com/le-cheque-vacances](http://www.ancv.com/le-cheque-vacances) ;
  - **en qualité d'hébergeur** : Établir une convention gratuite valable 5 ans. Une commission de 1 % de la valeur des chèques-vacances est prélevée : [www.ancv.com/accepter-le-cheque-vacances-comme-moyen-de-paiement](http://www.ancv.com/accepter-le-cheque-vacances-comme-moyen-de-paiement) ;
  - candidater au programme « Senior en vacances » (appel d'offre tous les 2 ans) : [www.ancv.com/professionnels-du-tourisme-devenir-partenaire](http://www.ancv.com/professionnels-du-tourisme-devenir-partenaire).
- Agrément VACAF pour villages vacances et campings : <https://partenaires.vacaf.org/>.
- PLIE : [www.ville-emploi.asso.fr/plie/lettres/](http://www.ville-emploi.asso.fr/plie/lettres/).

**Village vacances APAS BTP – Camaret sur Mer (29)**

Logement proposé aux saisonniers et maintien de la mutuelle santé en hiver. Participation gratuite du personnel aux activités nautiques et réductions sur les séjours proposées à leurs familles.

---

**Association Les Glénans – Base Ile d'Arz (56)**

Programme « Les jeunes d'abord » : séjour scolaire à bas prix pour les jeunes de zones prioritaires. Partenariat avec l'ANCV : tarif réduit pour un public ciblé (personnes précaires, atteintes de maladies mentales, etc.).

---

**Camping de la Côte des Légendes - Brignogan Plages (29)**

Bons VACAF et chèques vacances acceptés. Vente en boutique de produits confectionnés par un atelier d'insertion local.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

- C 61 : politique sociale.
- C 67 : mesures environnementales et sociales supplémentaires.

# Favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

## DESCRIPTIF

### Mener des actions et les mesurer

L'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans le travail implique le respect de plusieurs principes par l'employeur :

- interdictions de discrimination en matière d'embauche ;
- absence de différenciation en matière de rémunération et de déroulement de carrière ;
- information du personnel et candidats à l'embauche et mise en place de mesures de prévention du harcèlement sexuel dans l'entreprise.

### Établir un état des lieux au sein de l'hébergement

- réaliser un diagnostic sur la situation comparée des femmes et des hommes (recrutement, formation, promotion, rémunération, etc.), l'analyser et mettre en place un plan d'action voire un accord relatif à l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail (obligatoire pour les entreprises à partir de 50 salarié.e.s) pour corriger les éventuels écarts ;
- pour les entreprises > 50 salarié.e.s, calculer et publier l'Index d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ;
- pour les entreprises < 50 salarié.e.s, récupérer le diagnostic égalité professionnelle suite à la réalisation de la déclaration sociale nominative (DSN). Il fournit un état des lieux précis et objectif de l'égalité femmes/hommes au sein de l'établissement. Disponible sur [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr).

### Agir sur la gestion des ressources humaines pour fidéliser et attirer du personnel

- favoriser la mixité dans tous les services et à tous les niveaux hiérarchiques via le recrutement et la promotion interne ;
- réfléchir avec le personnel aux horaires, méthodes, organisation du travail (ergonomie au poste de travail, horaires de travail en journée non fractionnés) et aux services facilitant l'articulation vie professionnelle/vie privée ;
- objectiver et mesurer la répartition des augmentations (salaire + prime + avantages en nature), des promotions et de l'accès à la formation entre les deux sexes, particulièrement pour les personnes en temps partiel et de retour de congés liés à la parentalité ;
- être force d'influence auprès de ses partenaires : informer ses fournisseurs de l'engagement de l'établissement voire les impliquer dans la démarche (prestataire de nettoyage des locaux, fournisseur, etc.).

### Agir sur la culture d'entreprise

- sensibiliser le personnel, former les managers à l'égalité et à la lutte contre les propos et attitudes sexistes et auprès/depuis la clientèle et fournisseurs ;
- utiliser des supports de communication (photos, vidéos) mettant en scène les hommes et les femmes sans distinction et sans stéréotypes de poste.



### POINTS DE VIGILANCE

- Communication et formation suffisante auprès du personnel.
- Prévoir des postes mixtes et donner les mêmes droits à tout le personnel.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Cohésion d'équipe, attractivité des talents, baisse du présentisme et de l'absentéisme, optimisation de la qualité du service, amélioration des conditions de travail.



### INVESTISSEMENT

Coût salarial lié au temps passé.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Variable selon le niveau d'implication dans la démarche.



### GAINS

Économies sur l'effort de recrutement grâce à la fidélisation du personnel.



### AIDES

Sans objet.

### Hôtel du Cap Eden Roc – Antibes (06)

Premier établissement hôtelier en France à avoir obtenu en 2018, le label « Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » pour ses actions menées dans le cadre de sa politique égalité.

### Castel Camping La Garangeoire – Saint Julien des Landes (85)

À l'occasion de la signature du contrat de travail, un livret d'accueil est donné aux saisonniers, au sein duquel le règlement intérieur présente un focus particulier sur le harcèlement sexuel et le sexisme et précise les 3 personnes à contacter en cas de problème.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- **Article L 1142-5 du code du travail** : il incombe à tous les employeurs de prendre en compte les objectifs en matière d'égalité professionnelle et de prendre les mesures permettant de les atteindre.
- **Loi du 5/09/2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel** : égalité salariale, droits de formation pour les salarié.e.s à temps partiel, référent de lutte contre les violences sexistes et sexuelles (entreprises > 250 salarié.e.s), etc.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 67 : mesures environnementales et sociales supplémentaires.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Laboratoire de l'Égalité et Ministère du travail (DGEFP), Guide à destination des TPE-PME « Égalité femmes-hommes : Mon entreprise s'engage » : <https://bit.ly/2ViTnvO>.
- ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail) : outil pour réaliser le diagnostic égalité professionnelle et des fiches pratiques sur des actions et indicateurs : [www.anact.fr/outils/diagnostic-egalite-professionnelle](http://www.anact.fr/outils/diagnostic-egalite-professionnelle).
- Guide pratique et juridique du Ministère du Travail « Agissements sexistes et harcèlement sexuel au travail : Prévenir, agir, sanctionner » 2019.
- Guide pratique du Haut Conseil à l'Égalité « Pour une communication publique sans stéréotype de sexe » 2016.
- Cahier des charges du Label égalité professionnelle entre les femmes et les hommes : <https://certification.afnor.org/ressources-humaines/label-egalite-professionnelle-entre-les-femmes-et-les-hommes>.

# Accueillir personnel et clientèle en situation de handicap

## DESCRIPTIF

De manière générale, le terme handicap désigne l'incapacité d'une personne à vivre et à agir dans son environnement en raison de déficiences physiques, mentales, ou sensorielles. Il se traduit la plupart du temps par des difficultés de déplacement, d'expression ou de compréhension chez la personne atteinte (source : <https://www.handicap.fr/>).

### Accueillir une clientèle en situation de handicap

- respecter les normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (handicapés, malvoyants), ce qui facilite également l'accès aux seniors, aux familles avec poussette et aux personnes à la mobilité restreinte temporairement ;
- communiquer sur les services et activités mis en place au sein de l'établissement et de la destination (notamment en cas de Label « Destination pour tous ») pour en informer les 26,4 % de Français atteints d'une incapacité, d'une limitation d'activité ou d'un handicap (source : INSEE).

### Recruter et/ou maintenir dans l'emploi

- publier les offres d'emploi auprès de divers organismes spécialisés dans le handicap ;
- faire appel aux agences AGEFIPH ou Cap Emploi Entreprise pour une analyse des postes de travail de l'établissement et des compétences requises pour identifier les postes adaptés aux personnes en situation de handicap.

Le lien avec les agences spécialisées dans l'emploi de personnes handicapées est un facteur de succès pour accueillir des salarié.e.s en situation de handicap. Elles disposent des connaissances sur les enjeux propres à l'emploi de personnes handicapées et peuvent promouvoir la capacité d'accueil et la motivation de l'entreprise. Ces agences travaillent avec les entreprises qu'elles savent prêtes à accueillir des travailleurs handicapés (TH) comme salarié.e.s ou stagiaires adultes en Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP). Il convient, lors d'un entretien, à décrire le poste, tâches et rythme de travail de façon précise pour anticiper les contraintes du/de la candidat(e) par rapport à la description.

### Sensibiliser le personnel

- faciliter l'inclusion des personnes (clientèle et personnel) en situation de handicap en sensibilisant le personnel à l'aide de livrets informatifs, de manière ludique grâce à des mises en situation, en utilisant le tutorat, ou en organisant/s'associant à des événements handisport.



### INVESTISSEMENT

- Coût salarial lié au temps passé.
- Coûts d'aménagement des locaux, qui dépendent de la situation initiale de l'établissement.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

- Variable selon l'accessibilité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.
- < 1 an pour les autres investissements.



### GAINS

Capter une clientèle en situation de handicap.



### AIDES

AGEFIPH : aides financières relatives à l'accueil, intégration et évolution professionnelle des personnes handicapées, aides techniques et humaines à la compensation du handicap.

### RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- Depuis la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 (égalité des droits et des chances, participation et citoyenneté des personnes handicapées), les entreprises ≥ 20 salarié.e.s doivent employer au moins 6 % de travailleurs handicapés.
- À partir de 2020, l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés évolue, le seuil concerné reste identique.
- Loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant des dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

### ARA Hôtel – Landerneau (29)

Entreprise Adaptée avec 80 % de travailleurs handicapés, détentrice du Label Tourisme & Handicap. Réalisation d'une série de vidéos pour recruter et former les personnes en situation de handicap.

### Hôtel Restaurant Château d'Apigné – Le Rheu (35)

Trophée HandiSTAR - prix spécial du jury attribué pour les actions menées (accueil des personnes en situation de handicap, promotion du territoire pour un tourisme accessible à tous).

### Hôtel Restaurant Spa du Tumulus – Carnac (56)

Un livret d'accueil présente la conduite à tenir pour accueillir les personnes en situation de handicap.

### CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 67 : mesures environnementales et sociales supplémentaires.

### POINTS DE VIGILANCE

- Éviter les idées reçues en formant le personnel aux différentes dimensions du handicap.
- S'appuyer sur des structures ressources pour s'informer, échanger avec travailleurs handicapés et entreprises engagées.

### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Fournir un emploi au personnel touché par une inaptitude/restriction d'aptitude.
- Développer les pratiques managériales.
- Accueillir toute clientèle grâce aux dispositifs mis en place pour celle en situation de handicap.

### POUR ALLER PLUS LOIN

- Label Tourisme & Handicap, marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous : [www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr](http://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr).
- L'AGEFIPH (association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées), avec ses 14 délégations régionales, assure une mission de service public visant à soutenir le développement de l'emploi des personnes handicapées. En lien avec des partenaires dont Cap Emploi, présent dans tous les départements, elle propose gratuitement des services, aides financières et conseils pratiques pour les entreprises (recrutement, intégration, maintien dans l'emploi) et les personnes en situation de handicap. Informations et contacts régionaux : [www.agefiph.fr/](http://www.agefiph.fr/).

# ANNEXE 1 : DES PROGRAMMES pour aller plus loin

Depuis 10 ans, la destination Bretagne s'est illustrée comme un territoire d'expérimentation du tourisme durable. Pour en savoir plus, consultez le site de l'ADEME Bretagne : <https://bretagne.ademe.fr/retours-dexperience/production-et-consommation-durable/tourisme-responsable>.

## La mobilité touristique ou « En Bretagne sans MA voiture® »

« En Bretagne sans ma voiture® » est un projet innovant, avec une dimension collaborative et plurisectorielle qui rassemble les acteurs de la mobilité, des transports et du tourisme tant publics que privés, ainsi que les institutionnels comme l'ADEME Bretagne et le Conseil régional de Bretagne, engagés dans ces questions d'écomobilité touristiques. L'expérimentation réalisée avec 20 hébergements a permis l'édition d'un guide méthodologique et la création d'outils informatiques gratuits.

## L'exemplarité environnementale dans la restauration commerciale

Cette expérimentation inédite en France avec 20 restaurateurs volontaires issus des 4 départements bretons et pratiquant différents types de restauration (restauration rapide, gastronomique, ferme auberge, cafétéria, crêperie traditionnelle, etc.). En impliquant les professionnels du secteur, le but de cette démarche environnementale d'excellence est de mettre en œuvre des actions relatives aux achats, à l'énergie, l'eau, les déchets, l'approvisionnement, la biodiversité et les transports, en s'appuyant sur des critères co-construits pour aller vers une certification d'envergure européenne.

L'objectif est à la fois :

- économique, avec une augmentation potentielle des marges de 5 à 10% en économisant les postes énergie, eau, déchets, achats, etc. ;
- environnemental, avec une réduction immédiate de l'impact environnemental de l'établissement ;
- social.

L'expérimentation réalisée a permis l'édition d'un guide méthodologique et la création d'outils informatiques gratuits.

## La réduction du gaspillage alimentaire dans la restauration commerciale

Dans la restauration commerciale, les pertes alimentaires sont importantes et ce sont autant de matière achetée

par les restaurateurs et non consommée. Autant d'euros consacrés à l'achat de produits, préparés et mis à la poubelle. Face à ce constat, 20 restaurateurs ont été accompagnés par le bureau d'études Ma planète alimentaire pour réduire leurs déchets alimentaires à travers une méthode et un logiciel sur mesure.

Il est apparu que les restaurateurs méconnaissaient la quantité et du coût associé à leurs déchets. Par exemple pour une cuisine dite « d'assemblage », la quantité de biodéchets est de 74 g par client pour un coût matière de 0,34€ par client. Alors que pour une cuisine dite « maison », les biodéchets sont un peu plus élevés avec 307 g par client et un coût matière de 1,94€ par client. Les tendances qui ressortent de cet accompagnement sont très positives. En effet, en moyenne les restaurateurs engagés ont pu réduire jusqu'à 20 % leurs déchets alimentaires, pour une économie estimée entre 50 cts et 80 cts par couvert.

## Les outils de communication pour aider les professionnels à sensibiliser leur clientèle et leurs équipes

Le constat est sans appel, les professionnels du tourisme ne mettent pas en avant leurs actions environnementales et notamment celles répondant aux critères de la certification « Écolabel européen ». Les consommateurs sont pourtant à la recherche de cette information.

L'ADEME Bretagne et le comité régional du tourisme de Bretagne ont développé depuis 10 ans un kit de communication mis à la disposition des professionnels gratuitement. Il est composé :

- d'un guide de communication qui recense les actions de communication incontournables à mettre en place ;
- d'outils de communication pour valoriser leur engagement des professionnels certifiés Écolabel européen (flyer, affiche, signalétique, livret d'accueil, signature mail, contenu pour internet, communiqué de presse, etc.) ;
- d'outils de communication permettant de diffuser aux clients et aux salarié.e.s les messages d'économies d'énergie et d'eau ainsi qu'au tri des déchets au travers d'éco-gestes. Le vacancier les retrouvera dans tous les lieux d'hébergement et camping engagés dans une véritable démarche environnementale. Il conforte les professionnels du tourisme breton dans leur démarche en proposant des outils de communication « clef en main ».

# ANNEXE 2 : SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

**Site Internet ressource de l'ADEME** : <https://bibliothèque.ademe.fr> propose guides pratiques, plaquettes, expertises, exemples de réalisation par des professionnels, études, aides possibles....

**Décision (UE) 2016/611 de la commission du 15 avril 2016** concernant le document de référence relatif aux meilleures pratiques de management environnemental, aux indicateurs de performance environnementale spécifiques et aux repères d'excellence pour le secteur du tourisme au titre du règlement (CE).

**NF 543 – 2017 - Écolabel européen « Hébergement touristique »** seule certification écologique officielle commune à l'ensemble des pays de l'Union européenne. Organisation, énergies renouvelables, gestion de l'eau et des déchets... 67 critères visent la réduction des impacts environnementaux des services tout au long de leur cycle de vie.

**NF X 50-783 - 10 Octobre 2014** - Accessibilité et inclusion des personnes handicapées — Organismes handi-accueillants — Exigences et recommandations pour l'inclusion des personnes handicapées dans les organismes.

**NF EN 62471** - Décembre 2008 – Sécurité photobiologique des lampes et des appareils utilisant des lampes.

**NF ISO 26000 : 2010** - Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale.

**NF EN ISO 14001 : 2015** - Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation.

**NF EN ISO 50001 : 2018** - Systèmes de management de l'énergie - Exigences et lignes directrices pour son utilisation.

**ISO 20400 : 2017** – Achats responsables – lignes directrices.

**Définition des solutions fondées sur la nature - WCC-2016-Res-069-FR** - IUCN (Union internationale pour la conservation de la nature) – Listes d'actions qui s'appuient sur les écosystèmes

afin de relever les défis globaux comme la lutte contre les changements climatiques ou la gestion des risques naturels.

## Guides UMIH (Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière) :

« **Guide des bonnes pratiques d'hôteliers** : Vaincre le gaspillage, améliorer son impact environnemental et la performance de son entreprise » - Octobre 2016.

« **Guide des bonnes pratiques de chefs** : Vaincre le gaspillage, améliorer la performance de son restaurant » – Juin 2018.

## Avis :

• « **L'économie de la fonctionnalité** » - Les avis de l'ADEME - Janvier 2019.

• **Analyse des risques sanitaires liés à la réutilisation d'eaux grises pour des usages domestiques** - Avis de l'Anses, Rapport d'expertise collective – Février 2015.

## Rapports et études :

• **Gaspillage alimentaire : Bilan du Groupe de Travail «indicateurs et mesures»** – ADEME – Novembre 2019.

• **Synthèse sur le projet d'écoconception des services de blanchisseries hôtelières** – GNI (Groupement National des Indépendants Hôtellerie et Restauration) Grand Ouest - 2015.

• **RAPPORT / LEAN ICT : POUR UNE SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE** - Groupe de travail dirigé par Hugues Ferreboeuf pour Le Think Tank The Shift Project – Octobre 2018.

• **Étude : « Empreinte environnementale du numérique mondial »** - GreenIt.fr – Octobre 2019 <https://www.greenit.fr/empreinte-environnementale-du-numerique-mondial/>.

• **Étude Web Energy Archive : la consommation énergétique des sites web, côté utilisateur** – Juillet 2014.

• « **Le développement des modes actifs : Le Vélo** » – Collection Expertise française – Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer – Mai 2016.

# ANNEXE 3 : Certification « Écolabel européen » et L'ÉCOLABEL TOOLBOX



L'Écolabel européen est une certification d'excellence environnementale portée par la Commission européenne et les pouvoirs publics en France depuis maintenant 30 ans.

C'est la seule certification écologique officielle européenne utilisable dans tous les pays membres de l'UE.

Aujourd'hui, il référencie 24 catégories de produits et services : peintures, papiers, cosmétiques, détergents, hébergements touristiques, services de nettoyage, textiles, chaussures, etc.

Ce label répond à la norme ISO 14 024 qui apporte un ensemble de garanties dont :

- des cahiers des charges rédigés par des experts indépendants sur la base d'études scientifiques pour identifier les impacts sur l'environnement les plus importants tout au long du cycle de vie du produit, c'est-à-dire là où le produit est le plus polluant ;
- des critères variés et exigeants portant sur l'eau, l'énergie, les substances chimiques, la réparabilité, etc. (par exemple, pour la lessive pour le linge, les critères portent essentiellement sur les substances utilisées dans la composition des produits (parfums ou des conservateurs) et sur la biodégradabilité.) ;
- les critères du référentiel pour l'hébergement touristique garantissent par ailleurs une réduction de l'impact environnemental sur l'ensemble de la structure touristique : la lingerie, le nettoyage des locaux, la restauration, la maintenance, le spa et la piscine, les espaces verts, etc.) ;
- la révision régulière des critères pour s'adapter aux évolutions technologiques ;
- l'instruction des dossiers et la réalisation d'un audit par un organisme indépendant.

L'Écolabel européen est ainsi un repère simple et fiable sur lequel les consommateurs peuvent

s'appuyer pour identifier les produits et services plus respectueux de l'environnement.

À ce titre le référentiel « hébergement touristiques » garantit l'excellence environnementale de l'établissement en :

- limitant la consommation d'énergie ;
- limitant la consommation d'eau ;
- réduisant la production de déchets ;
- incitant à l'utilisation de ressources renouvelables ;
- incitant à l'utilisation de substances moins dangereuses pour l'environnement ;
- améliorant l'éducation environnementale et la communication ;
- sensibilisation des collaborateurs et de la clientèle en matière d'environnement.

## ÉCOLABEL TOOLBOX

ÉCOLABEL TOOLBOX est un outil en ligne gratuit de l'ADEME pour accompagner les hébergements touristiques dans leur démarche de certification Ecolabel Européen. Il permet de réaliser un autodiagnostic au regard des critères de la certification. Sous un format convivial, il vise à aider les professionnels en proposant un plan des actions à mettre en œuvre. ÉCOLABEL TOOLBOX fournit des fiches explicatives des critères et des modèles de preuves, le suivi des consommations d'eau et d'énergie ainsi que des guides pour communiquer. De plus, il offre un espace de contact avec AFNOR Certification pour la transmission des éléments de preuves.

[www.ecolabeltoolbox.com](http://www.ecolabeltoolbox.com)

## L'ADEME EN BREF

À l'ADEME – l'Agence de la transition écologique – nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

**Sur tous les fronts**, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

**Dans tous les domaines** - énergie, air, économie circulaire, alimentation, déchets, sols, etc., nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

**À tous les niveaux**, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

## Les collections de l'ADEME



### ILS L'ONT FAIT

**L'ADEME catalyseur :**

Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



### EXPERTISES

**L'ADEME expert :**

Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard.



### FAITS ET CHIFFRES

**L'ADEME référent :**

Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



### CLÉS POUR AGIR

**L'ADEME facilitateur :** Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



### HORIZONS

**L'ADEME tournée vers l'avenir :**

Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



CLÉS POUR AGIR

## HÉBERGEURS TOURISTIQUES : QUELLES ACTIONS METTRE EN PLACE POUR UN TOURISME DURABLE ?

**Résumé :** L'enjeu est de développer un tourisme durable, attractif et différenciant. Il s'agit pour les hébergements touristiques de s'adapter à l'évolution de la société et des organisations, en répondant aux aspirations de leurs clients et à une demande croissante en hébergements écoresponsables. En tant qu'opérateur du Fonds tourisme durable de France Relance, l'ADEME pleinement mobilisée auprès des acteurs du tourisme a souhaité à travers ce guide pratique dédié aux professionnels du monde de l'hébergement touristique, mettre en exergue des propositions d'actions concrètes pour les aider à devenir des acteurs de la transition écologique.

*L'enjeu pour les hébergements touristiques est de s'adapter à l'évolution de la société et des organisations, en répondant aux aspirations de leurs clients et à une demande croissante en hébergements écoresponsables.*

[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)



011380



9 791029 171710 9