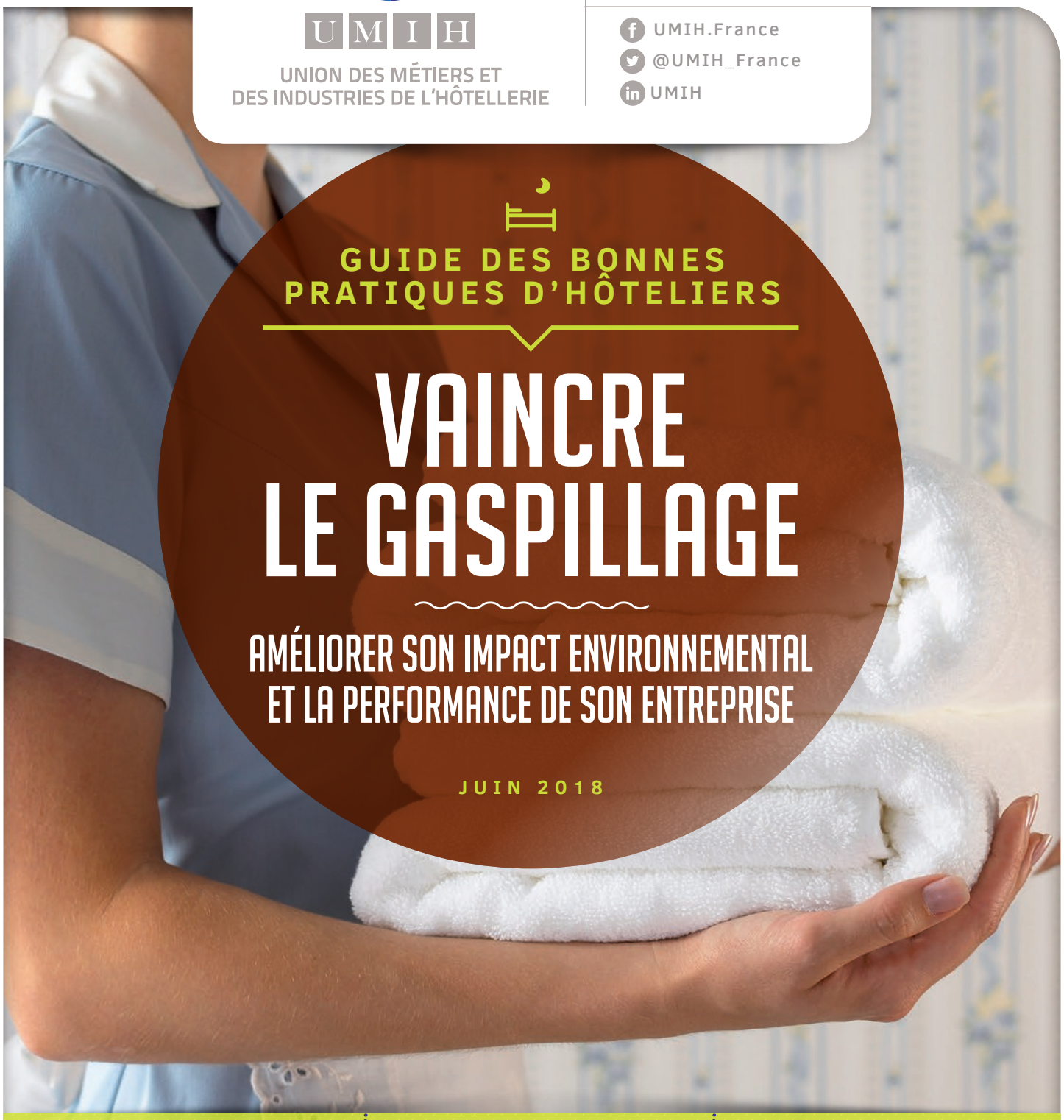
UMIH

UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

www.umih.fr

UMIH.France
@UMIH_France
UMIH



GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HÔTELIERS

VAINCRE LE GASPILLAGE

AMÉLIORER SON IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET LA PERFORMANCE DE SON ENTREPRISE

JUIN 2018

OPTIMISER SES CONSOMMATIONS D'EAU 04
AMÉLIORER SES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE 06
PRIVILÉGIER LES ACHATS RESPONSABLES 08
RÉDUIRE LE GASPILLAGE LORS DES PETITS DÉJEUNERS 10
LIMITER SES DÉCHETS ET BIEN LES GÉRER 11
GÉRER LES ESPACES VERTS 12
AMÉLIORER LA GESTION D'UN SPA 13
VALORISER SA DÉMARCHE AUPRÈS DES CLIENTS 14

Roland Héguy
Président confédéral UMIH

ÉDITO

Diriger un hôtel ne laisse pas de place à l'à-peu-près. Qu'il s'agisse de la qualité du service rendu, ou qu'il s'agisse de la gestion de l'entreprise. Le gaspillage n'en est rendu que plus intolérable tant il trahit une négligence de l'environnement et une contre-performance économique. Dans cet esprit, l'UMIH a édité un Guide pour vaincre le gaspillage alimentaire en restauration, sorti en 2015 et qui fait aujourd'hui référence en la matière auprès des professionnels. Il était naturel, qu'à sa suite, l'UMIH publie une déclinaison dédiée aux hôteliers.

Cet ouvrage est un vrai guide pratique réalisé à partir de contributions de plus de 200 hôteliers sur leurs bonnes pratiques visant à améliorer leur impact sur l'environnement ainsi que la performance de leur établissement.
Réduire sa consommation de fluides, comme améliorer le rendement énergétique de nos équipements, contribue au développement durable en général et à celui de l'entreprise en particulier. C'est un véritable projet d'entreprise dans lequel impliquer vos équipes.

Optimiser les ressources répond aussi à la demande de la clientèle hôtelière, souvent soucieuse de séjourner dans un établissement qui veille à préserver son environnement. C'est une question d'image pour l'hôtel. Ce guide vous aidera à mettre en place les moyens de communiquer efficacement auprès de votre clientèle.

Ce guide est un outil de gestion précieux pour votre hôtel et c'est une fierté pour moi qu'il soit une réalisation de l'UMIH.

INTRODUCTION

LA GESTION D'UN HÔTEL, SOURCE D'IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

L'hôtellerie est une activité génératrice d'impacts sur l'environnement,

que ce soit par :

1. la consommation d'énergie [production d'eau chaude, de chaleur]
2. la consommation d'eau [douche, nettoyage…]
3. les produits utilisés
4. la production de déchets [hébergement, petit déjeuner, restaurant]

La spécificité de ce secteur réside dans son fonctionnement 24/24 mais également dans l'impossibilité de maîtriser entièrement l'utilisation faite par le client des équipements mis à sa disposition [consommation d'eau, d'énergie…].

Toutefois, des bonnes pratiques peuvent être mises en place pour réduire ces impacts, sensibiliser la clientèle et les salariés, tout en générant des économies sur les charges d'exploitation.

Toutes les bonnes pratiques présentées dans ce guide ont prouvé leur efficacité dans les hôtels qui ont participé à notre enquête.

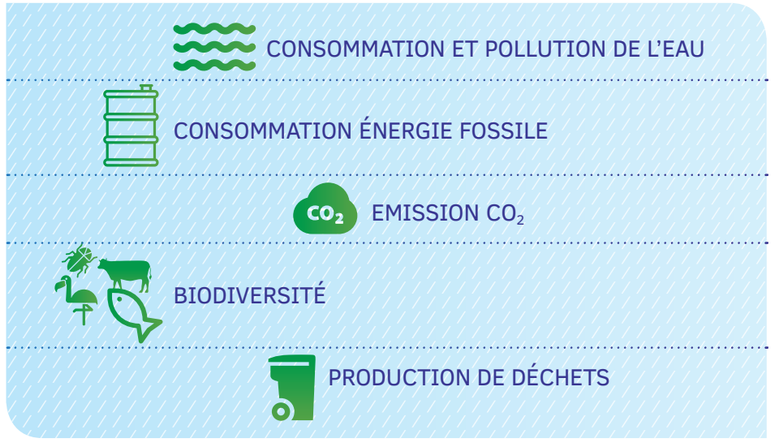
POURQUOI LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE DES RESSOURCES [EAU, ÉNERGIE, PRODUITS ALIMENTAIRES…] DANS MON HÔTEL ?

- Participer à l'effort collectif de lutte contre le changement climatique et plus généralement améliorer les impacts environnementaux
- Faire des économies et accroître sa marge brute
- Améliorer l'image de son entreprise
- Fidéliser et développer sa clientèle [notamment la clientèle de séminaire très attentive aux démarches de développement durable]
- Avoir un rôle pédagogique auprès de sa clientèle
- Fidéliser son équipe autour d'un projet fédérateur et développer un outil de management

QUELLE MÉTHODE METTRE EN PLACE POUR LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ET FAIRE DES ÉCONOMIES ?

- Je fais un état des lieux [consommations d'eau, d'énergie, gisements de déchets]
- J'identifie et je mesure les pertes et gaspillages pouvant être évités dans mon hôtel
- Je définis des actions en collaboration avec mon équipe
- Je suis les indicateurs eau, énergie, déchets, pour évaluer les économies financières générées
- Je valorise ma démarche auprès de mes clients

QUELS SONT LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ?



CHIFFRES CLÉS
L'hôtellerie

18.000
hôtels en France

650.000
chambres d'hôtels

22.5 MILLIONS
de m²

Quantité moyenne d'eau consommée par nuitée :
300 L

Coût énergie moyen / chambre louée :
2.6 €
[Groupe Accor – 2014]

Consommation d'énergie dans les hôtels :
234 KWH/M²
[ADEME]

OPTIMISER SES CONSOMMATIONS D'EAU

Avant tout, connaître sa consommation

- Faire un relevé mensuel des compteurs d'eau et en extraire un indicateur de consommation [nombre de litres par nuitée]

Le relevé mensuel des consommations d'eau permet de faire des comparaisons dans le temps mais également d'identifier d'éventuels fuites ou dysfonctionnements

Sensibiliser et impliquer ses salariés

- Sensibiliser son personnel aux économies d'eau [ne pas faire couler l'eau en continue lors du nettoyage des salles de bain, de la vaisselle du petit déjeuner, récupérer l'eau des carafes d'eau pour arroser les plantes…]. A cette occasion, impliquer le personnel qui connaît bien le fonctionnement de l'établissement en le consultant sur de nouvelles bonnes pratiques permettant d'aller plus loin dans la démarche
- Impliquer le personnel pour gérer les fuites de manière efficace [instaurer un système d'alerte, notamment grâce aux femmes de chambre, pour y remédier au plus vite]

Sensibiliser ses clients

- Proposer aux clients qui le souhaitent de réutiliser leurs serviettes

> ***« Nous avons économisé 30% sur la location des serviettes depuis la mise en place de leur non-renouvellement automatique ! »***
>
> **Hôtel L'Arberet [33]**

- Proposer aux clients qui le souhaitent de réutiliser les draps

Les clients sont de plus en plus sensibles aux démarches environnementales mises en place dans nos établissements. Avec un message positif et non culpabilisateur, les clients sont invités à laisser leurs serviettes sur les patères lorsqu'ils souhaitent les réutiliser ou à les laisser sur le sol [ou dans une corbeille à linge] lorsqu'ils souhaitent les changer. De même pour les draps, le client est invité à poser l'affichette sur le lit lorsqu'il souhaite que ses draps soient changés. Ces bonnes pratiques, qui n'affectent pas le confort du client, ne nécessitent aucun investissement et peuvent faire de nombreuses économies sur le poste blanchisserie [eau, énergie, produits lessiviels]. La formation des femmes de chambre est essentielle pour ne pas décrédibiliser cette action auprès des clients.

ALTERNATIVES DURABLES

SALLE DE BAIN

- **Installer des équipements économes sur les robinets et les pommeaux de douche : les régulateurs de débit ou mousseurs aérateurs permettent de réduire le débit [4 à 8 litres par minute au lieu de 12 par exemple] tout en maintenant le confort du client. Ces équipements sont rentabilisés en quelques mois et permettent de faire des économies sur l'eau et l'énergie [chauffage de l'eau].**
- **Installer des mitigeurs thermostatiques sur les douches, afin de rester sur la température souhaitée par le client et limiter ainsi le temps d'attente pour obtenir la température voulue.**
- **Remplacer progressivement les baignoires par des douches, généralement moins consommatrices en eau.**

TOILETTES

- **Mettre une bouteille remplie d'eau afin de réduire le volume de la chasse.**
- **Installer un système de chasse double volume 3L/6L ou un système d'arrêt avec bouton stop.**

EAU DE PLUIE

- **Récupérer cette eau pour certains usages [toilettes, lavage du sol et du linge, arrosage des espace verts].**
  Attention ! Cette utilisation doit faire l'objet d'une déclaration préalable au Maire de la commune concernée.

CHIFFRES CLÉS
L'eau douce

– DE 3 %
de l'eau présente sur Terre

1%
est accessible pour la consommation humaine

Répartition des consommations d'eau dans les hôtels

- **Douches, robinets et WC des chambres : 40 à 45%**
- **Blanchisserie : 0 à 15%**
- **Toilettes publics et espaces communs : 15 à 20%**
- **Piscine : 0 à 5%**
- **Cuisine et restaurants : 15 à 25%**
- **Arrosage des espaces verts : 0 à 10%**

Source - ACCORHOTELS

FOCUS

La blanchisserie, un poste à surveiller de près

En France, le traitement du linge du parc hôtelier représente chaque année :

- **470 tonnes d'émissions de CO_2**
- **10 millions de m^3 d'eau**
- **15.000 tonnes de produits lessiviels**

Pour réduire cet impact, il est possible :

- **De bien respecter le dosage des produits lessiviels**
- **D'opter pour des draps ou serviettes de grammages inférieurs**
- **De choisir une couleur écrue [non blanchie] pour les draps, ce qui permet d'allonger leur durée de vie**
- **De remplacer le linge de bain 100% coton par du linge en microfibres [Polyamide et polyester] qui permettrait de réduire les impacts de l'ordre de 30 à 45%, [impact à la production plus faible, allongement de la durée du linge, potentielle réduction de la consommation d'énergie pour le séchage].**

Source Betterfly Tourism

AMÉLIORER SES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Avant tout, connaître sa consommation

- Faire un relevé mensuel des compteurs d'énergie et en extraire un indicateur de consommation [nombre de kWh par nuitée]

Le relevé mensuel des consommations d'énergie permet de faire des comparaisons dans le temps mais également d'identifier d'éventuels dysfonctionnements d'équipements.

« Plusieurs actions ont été mises en place : ampoules économes, détecteurs de présence, suivi hebdomadaire des consommations, achat d'équipements peu énergivores lors de leur remplacement, diffusion des éco-gestes, extinction des lumières sur les côtés des façades, et éclairage LED sur la façade restant éclairée. Notre consommation d'énergie a été réduite de 28% entre 2008 et 2015 ! »

Grand Hyatt Cannes, Hôtel Martinez [06]

Sensibiliser ses salariés et ses clients

- Après le départ des clients, faire vérifier par les femmes de chambre :
  - Si les lumières sont bien éteintes
  - La température de la chambre [climatisation, chauffage]
  - L'extinction des veilles de téléviseurs ou autres appareils
- Au niveau du service administratif, sensibiliser les salariés :
  - A travailler avec un éclairage naturel lorsque c'est possible et à éteindre la lumière lorsqu'ils partent du bureau
  - A l'extinction des ordinateurs en fin de journée
- Sensibiliser les clients grâce à une petite affichette, par un discours positif et non culpabilisant, afin qu'ils éteignent les lumières en quittant leur chambre, qu'ils modèrent la température de leur chambre
- En cas de grosse chaleur, fermer les volets

LE SAVIEZ-VOUS ?

CO_2

- **40% des émissions mondiales de CO_2 proviennent des bâtiments**
- **Attention aux veilles !**

  Prenons l'exemple d'un téléviseur qui fonctionne 3h/jour avec une consommation de 50W et qui est en veille 21h/jour avec une consommation de 5W.

  3x50W = 150W pour la télévision en fonctionnement

  21x5W = 105W pour la télévision en veille soit plus de 40% de la consommation totale liée à la télévision
- **Être vigilant sur la température des chambres**
  - 1 degré en moins, 7% d'économie d'énergie
  - Température recommandée dans les pièces à vivre : 19°C

  [ADEME]

ALTERNATIVES DURABLES

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

- **En hiver, regrouper les chambres louées, par étage par exemple, pour faire des parties d'hôtels mieux chauffées**
- **Abaisser la température des chambres non louées**
- **Calorifuger les canalisations : l'isolation des tuyauteries d'un réseau de chauffage ou d'eau chaude permet de fortement diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment.**
  Les canalisations non isolées présentent en effet une forte déperdition énergétique.
  Par exemple, un tuyau de cuivre de 12 mm de diamètre et de 10 mètres de long totalise une surface de déperdition de 0,44 m², soit l'équivalent d'un radiateur d'environ 0,5m².
  En isolant le réseau de chauffage, il est possible de réduire de façon très significative la facture d'énergie.
- **Opter pour un éclairage performant dans l'hôtel : diodes électroluminescentes [LED de classe A] avec, dans certaines parties communes, un système de contrôle de l'éclairage [programmateur, détecteur de mouvement, capteur d'éclairement]. Dans ce cas, il convient de s'assurer de choisir une lampe à économie d'énergie qui fonctionne avec le système de contrôle correspondant.**
- **Optimiser l'éclairage des façades /enseignes lumineuses grâce aux LED**
- **Récupérer l'énergie des systèmes de ventilation grâce à un échangeur thermique pour ensuite réchauffer / refroidir l'air neuf**
- **Mettre en place un système de régulation [ex. : GTB] afin de centraliser le pilotage des équipements de l'hôtel [régulation de la température de chaque chambre en fonction de son occupation, commande de l'éclairage de certaines parties de l'hôtel…]**
- **Lors de la rénovation de l'hôtel, envisager d'installer un système de serrure à carte permettant de couper automatiquement l'électricité des chambres lorsque le client part. Outre les économies générées grâce à l'extinction automatique de l'éclairage, de la télévision, c'est également un gain de temps pour les femmes de chambre qui n'ont plus besoin de vérifier ces éléments.**
- **Lors de travaux en toiture ou en façades, prévoir d'isoler ces éléments et mettre du double vitrage afin de conserver plus longtemps la température souhaitée dans l'hôtel et ainsi de réaliser des économies de chauffage et climatisation**
- **Installer des panneaux solaires thermiques pour l'eau chaude sanitaire ou pour le chauffage de la piscine : renseignez-vous auprès de votre conseil Régional ou de votre ADEME Régionale pour connaitre les aides financières possibles**
- **En cas de changement de chaudière, choisissez en une de catégorie énergétique A**
- **Pour inciter les clients à réduire l'impact CO_2 de leur séjour, les informer sur les moyens d'écomobilité mis à leur disposition à l'accueil [transports en commun à proximité de l'hôtel, location de vélo, itinéraire pédestre…]**

CHIFFRES CLÉS

Répartition des consommations d'énergie dans les hôtels

Équipements électriques des chambres [éclairage, téléviseur…] **5 à 10%**

Blanchisserie : **0 à 10%**

Production d'eau chaude sanitaire : **10 à 20%**

Chauffage, climatisation, ventilation : **40 à 45%**

Éclairage intérieur et extérieur : **3 à 10%**

Équipements informatiques [ordinateurs, imprimantes…] **2 à 5 %**

Équipements des cuisines [fours, chambres froides…] **10 à 25%**

Source - ACCOR

PRIVILÉGIER LES ACHATS RESPONSABLES

Les produits de nettoyage et d'entretien

- Tester le remplacement des produits de nettoyage classiques par des produits naturels [vinaigre blanc, bicarbonate, tissu en microfibre pour les fenêtres…]
- Privilégier les produits [détergents, papier toilette et essuie-tout] ayant un label ou une certification reconnue, notamment l'Ecolabel européen

- Former le personnel aux bons usages des produits [dosages, gants, éviter les désodorisants, même naturels, aérer les chambres]
- Eviter la multiplication des produits [pas nécessaire d'avoir un produit par usage]

Les produits d'accueil

- Traditionnellement, les produits d'accueil offerts aux clients étaient des produits pour la salle de bain [savon, shampoing…] emballés individuellement. Un gaspillage important de ces produits était généré chaque jour. Il est dorénavant recommandé de proposer le savon, le shampoing et le gel douche, de préférence avec l'Ecolabel européen, en distributeur rechargeable
- Privilégier les produits d'accueil réutilisables ou recyclables ou valorisant le patrimoine local [sachet de lavande en Provence, miel de Pays…]
- Prévoir éventuellement à la réception quelques produits d'accueil individuel à donner uniquement sur demande [kit dentaire, kit couture…]

Les matières premières alimentaires

- Privilégier les fruits de saison au petit déjeuner
- Privilégier les circuits courts [moins d'intermédiaires], les producteurs locaux et/ou les produits issus de l'agriculture biologique
- Valoriser le caractère bio des produits ou les producteurs locaux auprès des clients [affichette, carte…]
- Acheter selon les besoins

Les équipements

- Lors de l'achat d'un équipement [télévision, sèche-cheveux, lave-verres…], vérifier les consommations d'eau et d'énergie et privilégier à performance égale, ceux qui ont les consommations les plus faibles. Privilégier l'achat de téléviseurs ayant l'Ecolabel européen
- Pour le mobilier en bois, privilégier du bois produit en France ou en Europe, ou ceux qui ont un label écologique type PEFC, FSC, Ecolabel européen, NF Environnement

Les matières premières non alimentaires

- Choisir du papier écologique certifié Ecolabel européen ou produit à partir de papier recyclé et blanchi sans chlore
- Pour le textile, préférez les matières bio, qui n'ont pas été traitées avec des produits chimiques, ou avec l'Ecolabel européen

FOCUS

EMISSION DE CO_2 DE PRODUITS PROPOSÉS AUX PETITS DÉJEUNERS

- Pomme saison, production locale : 0.3 kg CO_2/kg
- Fraises saison, production locale : 1 kg CO_2/kg
- Fraises hors saison (serre chauffée, France) : 3.4 kg CO_2/kg
- Jus d'orange, pur jus, achetés en magasin : 2.22 kg CO_2/L
- Lait de vache, demi-écrémé, pasteurisé : 1.22 kg CO_2/kg
- Fromage de vache à pâte dure : 5.9 kg CO_2/kg
- Café : 3.2 kg CO_2/kg
- Chocolat en poudre non sucré : 4.7 kg CO_2/kg
- Beurre, production locale : 9.8 kg CO_2/kg
- Pain : 1.5 kg CO_2/kg

Source : bilan-ges.ademe.fr

« La plupart de nos achats se font auprès des producteurs locaux : pain et viennoiserie, miel, yaourt, lait, beurre… Nous proposons de préférence des fruits de saison produits en France, pommes et fraises produites dans le Finistère. Nous fabriquons nous-même nos salades de fruits frais et souvent aussi nos confitures. »

Auberge du Cabestan [29]

RÉDUIRE LE GASPILLAGE LORS DES PETITS DÉJEUNERS

Prévention du gaspillage alimentaire

- Sensibiliser le client avec des affiches dans la salle du petit déjeuner
- Mettre en place une pré-commande la veille : le client indique ce qu'il souhaite avoir lors du petit déjeuner. Cela permet de connaître précisément les quantités de viennoiseries, de pain… à prévoir pour le lendemain
- Offrir un service à table qui limite le gaspillage lié au buffet à volonté
- Proposer une offre de petit déjeuner classique à moindre coût servi en chambre
- Effectuer la cuisson des produits de boulangerie au fur et à mesure des besoins
- Lorsque c'est possible, disposer le pain pour que les clients coupent eux-mêmes la quantité dont ils ont besoin
- En cas de faible affluence, préparer les œufs et les plats chauds à la demande
- Réutiliser le pain sec pour d'autres préparations : pain perdu, panure, croûton, tartinette

Limitation de la production de déchets d'emballage

- Limiter les conditionnements individuels et privilégier le vrac, notamment pour les confitures, les céréales, le beurre… Mettre à disposition des clients, des distributeurs à céréales, des petites coupelles pour la confiture, des coupes pour le fromage blanc présenté en saladier…
- Fabriquer ses confitures maison en bocaux réutilisables
- Faire des salades de fruits frais
- Proposer à son fournisseur local de récupérer les bouteilles en verre, par exemple pour les bouteilles de jus de pomme
- Les nappes en papier étant fortement génératrices de déchets, essayer de trouver des alternatives, comme par exemple les sets de table nettoyables à l'éponge

Promouvoir les produits locaux pour limiter les émissions de CO_2 liées aux transports

- S'approvisionner auprès de la boulangerie locale pour le pain et les viennoiseries
- Sélectionner quelques produits régionaux et les valoriser auprès de la clientèle
- Proposer les fruits de saison, confitures, miel, fromages, beurres… des producteurs locaux
- Afficher les origines pour valoriser les produits

« Nous servons les petits déjeuners de façon traditionnelle, avec un service à table, ou un service en chambre. En évitant les buffets, nous limitons le gaspillage alimentaire ! »

Hotel Le Morvan [89]

VRAI OU FAUX

Idée reçue : les portions individuelles sont obligatoires pour les petits déjeuners, du fait de la réglementation sur l'hygiène.

Cette idée est fausse !
La réglementation sur l'hygiène impose une obligation de résultat et non de moyen. L'hôtelier doit donc tout mettre en œuvre pour qu'il n'y ait pas de problème d'hygiène au niveau des produits qu'il propose. Par exemple, pour la confiture, vous pouvez mettre à disposition des petites coupelles individuelles pour que chaque client se serve dans le pot à confiture avec une cuillère dédiée à cet effet.

LIMITER SES DÉCHETS ET BIEN LES GÉRER

En matière de gestion des déchets, il est important de travailler sur deux axes.

D'une part, la prévention des déchets :
Elle consiste à acheter mieux, pour réduire les quantités à la source, et s'assurer de la manière dont le produit est fabriqué [pas de sur-emballage, écolabel…].

D'autre part, la gestion des déchets :
Lorsque l'on a prolongé au maximum la durée de vie des produits, il convient de s'assurer de leur meilleure élimination en faisant de la réutilisation, du don, du recyclage, ou encore de la valorisation énergétique.

Prévention de la production de déchets

- Dématérialiser au maximum la relation client / Check out sur tablette
- Réceptionner les fax sur l'ordinateur
- Accueillir les clients en chambre sur téléviseur au lieu du livret d'accueil papier
- Choisir pour les imprimantes des toners réutilisables et des cartouches d'encre rechargeables
- Sur les ordinateurs, programmer par défaut les impressions en recto-verso
- Supprimer les produits d'accueil individuels, privilégier les produits d'hygiène en recharge
- Supprimer les emballages plastiques des verres à dents ou envisager de les proposer en verre
- Discuter avec votre fournisseur de la possibilité de consigner les bouteilles en verre, matériau recyclable à l'infini

Gestion des déchets

- En cas de changement de mobilier, se renseigner auprès des associations locales qui peuvent les récupérer pour leur donner une seconde vie
- Sensibiliser les collaborateurs et les clients au tri des déchets
- Proposer le tri dans les étages, les services administratifs, la cuisine, les chariots d'entretien

FOCUS

Rappel de la réglementation en matière de déchets :

Le producteur du déchet reste responsable de la bonne élimination de ses déchets, même lorsqu'il les confie à un tiers ! L'hôtelier doit s'assurer que l'élimination qui en sera faite sera conforme à la réglementation [art. L541-2 du code de l'environnement]

La responsabilité élargie du producteur [REP] fait peser la responsabilité de la gestion des déchets sur le producteur de l'équipement ou du produit. Cette réglementation concerne notamment les déchets d'éléments d'ameublement [DEA], les déchets d'équipements électriques et électroniques [DEEE], les véhicules hors d'usage [VHU]… pour ces catégories concernées, les producteurs doivent prendre en charge la collecte et le traitement de ces déchets, de manière individuelle ou collective [en adhérant à un éco-organisme]

Avec la parution du décret n°2016-288 du 10 mars 2016 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets, les entreprises qui produisent plus de 1100 litres de déchets par semaine doivent dorénavant trier et faire collecter 5 flux : papier, métal, plastique, verre et bois.

PLUS D'INFORMATIONS AUPRÈS DE VOTRE SYNDICAT UMIH DÉPARTEMENTAL
www.umih.fr

GÉRER LES ESPACES VERTS

La qualité des espaces verts d'un hôtel joue un rôle très important en ce qui concerne l'image auprès des clients. Synonymes de calme, de bien-être et d'esthétisme, l'hôtelier a tout intérêt à mettre en valeur ces espaces tout en limitant les impacts environnementaux. Même en milieu urbain lorsqu'ils sont de tailles plus réduites, les espaces verts sont essentiels pour préserver la biodiversité.

Pour que cette faune et flore soient abondantes, certaines bonnes pratiques doivent être respectées :

Préserver la biodiversité et favoriser la pédagogie auprès des clients

- Valoriser les espèces présentes sur vos espaces verts en suscitant la curiosité grâce à des petites affichettes à proximité des plantes et des arbres du jardin
- Créer un jardin des saveurs avec différentes herbes aromatiques, ensuite utilisées par le restaurant le cas échéant
- Construire un hôtel à insectes afin d'attirer les espèces utiles et lutter contre certains nuisibles sans avoir à recourir aux produits chimiques
- Installer des ruches en collaboration avec un apiculteur : cela permettra ensuite d'offrir aux clients des produits d'accueil gourmands, en plus de favoriser la pollinisation des plantes !

Adopter une gestion plus écologique des espaces verts

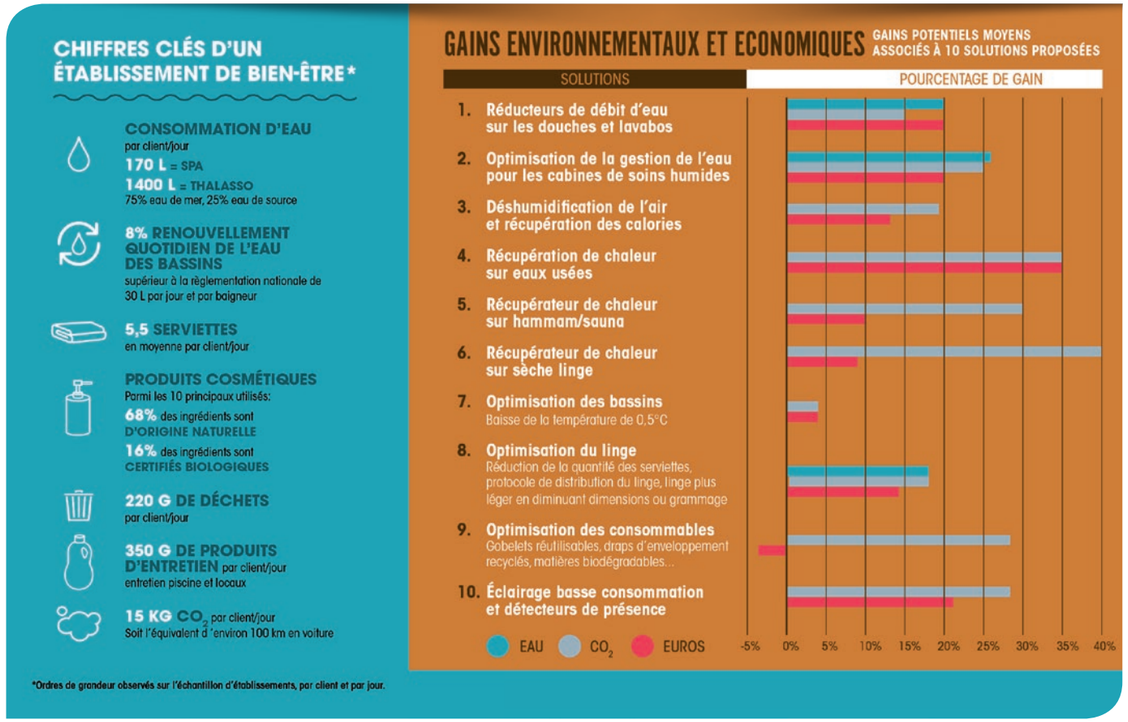
- Privilégier le désherbage manuel ou thermique
- Limiter autant que possible l'utilisation de produits phytosanitaires ; ils ont des répercussions sur la qualité des sols et de l'eau, ainsi que sur la pollinisation
- Éclairer les allées avec des bornes solaires
- Pratiquer le compostage des déchets verts, que l'hôtel soit situé en milieu rural ou urbain. Le compost ainsi obtenu pourra ensuite fertiliser les plantations. Cela permettra de faire des économies en n'ayant plus recours aux achats d'engrais, et en limitant la collecte des déchets

Limiter les consommations d'eau

- Récupérer l'eau de pluie : il n'est pas nécessaire en effet de recourir à de l'eau potable pour arroser ses espaces verts !
- Programmer l'arrosage des espaces verts aux horaires de moindre chaleur afin de limiter l'évaporation
- Planter des essences locales, plus résistantes et moins consommatrices d'eau
- Couvrir le sol grâce à des techniques de paillage, permettant de garder l'humidité plus longtemps et donc de limiter l'arrosage. Le paillage a également d'autres avantages. Il permet notamment de limiter le développement des mauvaises herbes, de limiter le lessivage des sols en cas de fortes pluies et de nourrir la terre

AMÉLIORER LA GESTION D'UN SPA

Le marché du Spa est un secteur en pleine croissance, notamment dans l'hôtellerie. Ces espaces de bien-être sont très fortement consommateurs en eau et en énergie. Une étude menée en 2014-2015 par SPA-A, Fédération des Professionnels du Bien-être, auprès de 15 établissements, dont plusieurs hôtels, a permis de montrer qu'il était possible de réduire les coûts de fonctionnement de l'ordre de 10 à 20% sur les postes eau, chauffage, linge, consommables, et produits de soin.



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

Paroles d'Hôtelier

3 questions à Bernard Maret,
directeur de l'hôtel Alteora [86]

Votre hôtel affiche clairement son engagement environnemental. Pourquoi ce choix ?
Tout est parti de la nécessité de changer notre système de production d'eau chaude sanitaire en 2010. Deux choix s'offraient à nous, soit rester dans un système classique, soit évoluer vers un système plus novateur et plus écologique qui nous assurerait à plus long terme des économies et une meilleure gestion. Nous avons donc opté pour des panneaux solaires. Après ce premier engagement, nous avons peu à peu renforcé notre démarche environnementale jusqu'à l'obtention des certifications AFNOR Engagé RSE niveau exemplaire et ISO 14001.
Nous avons obtenu le label Clef Verte en 2018 et participé au pré-déploiement de l'affichage environnemental, pour lequel nous avons eu la note B. Nous avons participé au livre de recettes anti-gaspi de l'UMIH.

Quelles actions vous ont permis un retour sur investissement très court ?
La sensibilisation et la formation des salariés permet de diminuer notablement notre production de déchets, notre consommation d'eau et d'énergie et de crédibiliser notre démarche auprès des clients. Bien sûr, les LEDs, les équipements économes en eau dans les salles de bain… permettent des retours sur investissement très courts mais ce qui a généré le plus d'économies a été la mise en place d'indicateurs. Nous tenons des tableaux prévisionnels pour évaluer, grâce à un taux de captage très fiable, le nombre de clients au petit déjeuner et au restaurant. Cela nous permet de mobiliser juste ce qu'il faut en personnel, et nous réduisons considérablement le gaspillage alimentaire en produisant au plus juste grâce à ces prévisions.

Quels sont les bénéfices de votre démarche ?
Quelques chiffres obtenus en 4 ans, à fréquentation identique : -17% de consommation d'électricité, -15% de consommation d'eau, -50% de déchets non valorisables … Nous avons en parallèle construit avec l'aide de l'ARACT un indice du bonheur en entreprise (nous avons obtenu la note de 9/10 !). Grâce à notre management participatif et à notre démarche développement durable, la fidélisation du personnel est évidente, nous n'avons plus de turn-over !*

** Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail*

Exemple d'affichage pour les clients à l'hôtel Alteora

VALORISER SA DÉMARCHE AUPRÈS DES CLIENTS

Votre hôtel peut valoriser auprès de sa clientèle, sa démarche visant à réduire ses impacts sur l'environnement. Cela peut devenir un atout commercial pour se démarquer d'autres établissements et un outil de management. Pour cela, vous pouvez :

- **Afficher votre démarche environnementale**
- **Obtenir un label reconnu gage d'engagement et de dynamisme en matière de gestion environnementale**

Afficher votre démarche environnementale

Si vous n'êtes pas encore prêt pour l'obtention d'un label, vous pouvez tout de même informer votre clientèle des différentes actions menées dans votre établissement. Pour plus de crédibilité, et pour ne pas que vos clients aient une impression de « greenwashing », il est nécessaire de communiquer sur les actions déjà mises en place, et visibles par la clientèle.

La démarche peut être expliquée grâce à une affiche présente à la réception ou dans les chambres.

Valoriser sa démarche grâce à un signe de reconnaissance

La Clef Verte, un label privé

Le label Clef Verte distingue les hébergements touristiques [hôtels, campings, gîtes, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, villages et centres de vacances] et les restaurants engagés dans une démarche environnementale performante, continue et dynamique. Avec 603 établissements labellisés en France et au total plus de 2900 établissements labellisés dans 50 pays sur les cinq continents, la Clef Verte / Green Key est le premier label environnemental international pour l'hébergement touristique et la restauration.

Les critères d'attribution du label concernent aussi bien la réduction des impacts de l'activité sur l'environnement [gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets, achats responsables, qualité du cadre de vie] que l'éducation au développement durable [gestion environnementale raisonnée, implication des collaborateurs, sensibilisation des clients]. Le label est attribué annuellement par un jury indépendant constitué d'experts et de professionnels du tourisme et de l'environnement.

La Clef Verte est un label développé par une association à but non lucratif, Teragir, et coordonné au niveau international par la Foundation for Environmental Education [FEE].

Les hôteliers adhérents à l'UMIH bénéficient d'une réduction sur les frais de participation annuels.

www.laclefverte.org

L'Ecolabel européen, un label public

L'Ecolabel européen est le label public officiel de la Commission Européenne qui permet de distinguer des hébergements touristiques respectueux de l'environnement. Les critères du référentiel Services d'hébergement touristique garantissent 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…

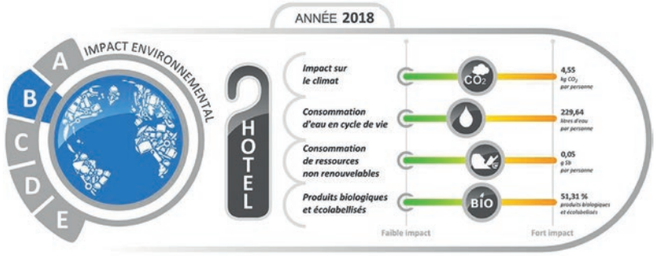
AFNOR Certification est l'organisme chargé de délivrer l'Ecolabel européen en France. L'ADEME a développé une boite à outils pour aider les hôteliers à répondre aux différents critères de ce référentiel.

Les hôteliers adhérents à l'UMIH bénéficient de conditions particulières suite du partenariat conclu avec l'AFNOR et l'ADEME.

www.ecolabeltoolbox.com

Affichage environnemental

En juin 2015, suite à une première expérimentation sur l'affichage environnemental dans les hôtels, une méthodologie et un format d'étiquette officiels ont été validés en groupe de travail avec l'ADEME, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire et les fédérations professionnelles, dont l'UMIH. L'affichage environnemental permet de connaître les impacts environnementaux d'une nuitée avec petit déjeuner de manière chiffrée [impact sur le climat, consommation d'eau, consommations de ressources non renouvelables, produits bio avec Écolabel de type 1], de se situer par rapport aux autres établissements, et de l'afficher auprès de la clientèle sous forme d'étiquette.



Pour plus d'infos : contacter votre syndicat départemental UMIH

VAINCRE LE GASPILLAGE

AMÉLIORER SON IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET LA PERFORMANCE DE SON ENTREPRISE

Bonnes pratiques

- Guide pratique d'éco-gestion et éco-construction dans l'hôtellerie [ODIT France - 2007]
- Spa d'hôtels, bonnes pratiques environnementales **www.spa-a.com**
- Guide « Bonnes Pratiques de Chefs - Vaincre le gaspillage et améliorer la performance de son restaurant » **www.umih.fr - 2018**

Pour aller plus loin

- Être écocitoyen à la maison ADEME - Mai 2016
- Les étiquettes environnementales ADEME - Septembre 2015
- Guide pratique de l'écolabel européen pour les hébergements touristiques **www.ecolabeltoolbox.com**

Labels

- Les logos environnementaux ADEME - 2015 - **www.ademe.fr**
- Clef verte **www.lacleverte.org**
- Ecolabel européen **www.ecolabels.fr**

Aides techniques et financières

- **www.ademe.fr**

CAFÉS
HÔTELS
RESTAURANTS
ÉTABLISSEMENTS DE NUIT

L'UMIH

1ÈRE ORGANISATION PROFESSIONNELLE

72% DES ENTREPRISES ADHÉRANT À UNE ORGANISATION PROFESSIONELLE
77% AVEC SES SYNDICATS ASSOCIÉS

2 000 ÉLUS, **400** COLLABORATEURS

100 FÉDÉRATIONS DÉPARTEMENTALES

LE SECTEUR CHR

220 000 ENTREPRISES

80 MILLIARDS D'EUROS DE CA

1 MILLION D'ACTIFS
DONT 30% DE MOINS DE 30 ANS

UMIH
UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

22, rue d'Anjou
75008 PARIS
Tél. 01 44 94 19 94

www.umih.fr

UMIH.France
@UMIH_France
UMIH

ADEME
Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

Ce guide a fait l'objet d'une validation technique par l'ADEME

Ce guide a été réalisé par la Commission Développement Durable de l'UMIH, présidée par Karim Khan
Rédaction : Delphine Guilloteau (2016) - Mise à jour : Laurent Prigent (2018)

RECYCLE
Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C006327
FSC www.fsc.org

Oh'Dites.. © LES CRÉATIFS ASSOCIÉS / PHOTOS : UMIH / IMPRIMÉ SUR PAPIER ISSU DE FORÊTS GÉRÉES DURABLEMENT.