

magestour



TOUS LES GESTES ET BONNES PRATIQUES AU QUOTIDIEN

écogestes



magestour

MANUEL DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE
À DESTINATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME
EN PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR



Sommaire

Édito	5
Mode d'emploi	9
Fiches	17
EG01 Cuisine / Économat	17
EG02 Cuisine / Production culinaire	19
EG03 Cuisine / Plonge	21
EG04 Bar / restauration en salle	22
EG05 Animation	24
EG06 Hébergement	26
EG07 Lingerie / buanderie / laverie	29
EG08 Nettoyage et propreté des locaux	30
EG09 Accueil et réception	32
EG10 Administration	34
EG11 Séminaires et conférences	36
EG12 Espaces verts	38
EG13 Entretien et gestion des bâtiments	40
EG14 Piscine	42
EG15 Commerces, boutiques, vente de produits	43
Glossaire	45
Les partenaires du projet	46



Édito

Le tourisme est une composante majeure de l'économie de nos régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse. Aussi, assurer à long terme le développement de cette activité et de sa qualité impose aux professionnels d'être vigilants. Pour les guider dans leurs démarches de progrès dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale, la Chambre régionale Provence Alpes Côte d'Azur Corse, avec le soutien de ses partenaires institutionnels, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la délégation régionale de l'Ademe, a piloté, en concertation étroite avec l'ensemble des partenaires intéressés, la réalisation de ce manuel.



Conçu pour être un véritable outil de travail, le principe du guide réside dans son approche, à la fois thématique et sectorielle, afin d'assurer une couverture optimale des actions, des métiers et des secteurs d'activité : hébergements, restauration, palais des congrès ...

Faites-en un usage large au sein de votre structure, chacun y trouvera les recommandations et pistes qui le concernent, afin de contribuer ensemble à un développement durable.

Jacques Bianchi

Président de la Chambre régionale de commerce et d'industrie
Provence Alpes Côte d'Azur Corse

Édito

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Pour un tourisme durable

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'est dotée en 2006 d'un Schéma régional de développement touristique, orienté vers l'objectif d'un tourisme durable.

Elaboré en étroite concertation avec les professionnels, il définit des priorités partagées à l'horizon 2010. Il donne également un cadre d'intervention pour l'action de proximité que la Région conduit, en partenariat quotidien avec les acteurs majeurs du secteur.

La promotion d'un tourisme durable est la préoccupation centrale de cette politique. La Région soutient les professionnels face à la concurrence, avec des aides dans le cadre du Schéma, et un appui à la structuration par la labellisation du Pôle « Tourisme de territoires » et du Pôle « Tourisme d'affaires et de congrès ». La Région renforce la responsabilité sociale et environnementale, avec le programme AGIR (Action Globale Innovante pour la Région). La Région fait des habitants eux-mêmes des usagers du tourisme, avec des opérations comme « Bienvenue chez Vous ».

Plus proche des professionnels du tourisme, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur apporte des réponses concrètes, pour demeurer une destination attractive et durable, pour aujourd'hui et pour demain.

Michel Vauzelle

Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Édito

Quatre opérations collectives « management environnemental » dont deux d'envergure régionale, une opération collective « énergie », la réalisation d'un éco-guide, l'élaboration d'une charte environnementale des éco-gîtes reprise à l'échelle nationale, la mise en œuvre d'installations de collecte et tri des déchets et d'équipements de production d'eau chaude sanitaire solaire, la création du forum-salon Ecorismo en Paca... Depuis bientôt dix ans, l'ADEME apporte son soutien méthodologique et financier aux initiatives prises en région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour accompagner les professionnels du tourisme dans leurs démarches visant à réduire les impacts environnementaux de leurs activités.



Le guide et le site MAGESTOUR constituent un nouveau dispositif d'accompagnement au service des professionnels vers la pratique concrète d'une responsabilité environnementale et sociale. Ils s'inscrivent dans les objectifs nationaux, européens et mondiaux pour un tourisme durable que l'ADEME, acteur régional, national et international a pour vocation de promouvoir et faciliter.

C'est à ce titre, et dans le cadre du partenariat étroit et fructueux qui s'est bâti depuis plus de dix ans avec la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie, pilote de l'opération, que l'ADEME a soutenu ce projet, avec la Région.

Fruits d'un travail collaboratif avec l'ensemble des professionnels du tourisme, les outils MAGESTOUR sont aujourd'hui à leur disposition.

Grégoire Calléja

Délégué régional de l' ADEME Provence-Alpes-Côte d'Azur

Édito

Développer au quotidien la gestion environnementale et sociale des établissements est une nécessité pour répondre aux objectifs du développement durable et aux attentes des clientèles. Conscients de ces enjeux d'aujourd'hui et de demain pour les gestionnaires de structures d'accueil que nous représentons, sensibilisons, informons et accompagnons. En ce sens, nous nous sommes investis collectivement dans ce guide qui a pour ambition de poser les bonnes questions et apporter de nombreuses réponses.

Jean-Marc Coppola, Président Comité Régional de Tourisme PACA

Yannick Gallien, Président Union Nationale des Associations de Tourisme PACA

Pierre-Louis Roucaries, Président Provence Méditerranée Congrès

Jean-Louis Bayol, Président Logis de France PACA

Pierre-Paul Alfonsi, Président Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie PACA

Dominique Cesari, Président Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives

Roger Viau, Président Fédération Régionale des Gîtes de France et du Tourisme Vert PACA

Paul Raoult, Président Fédération Nationale des Locations de France Clévacances

Jacky Marcotte, Président Caract'Terres (PRIDES tourisme Solidaire de Territoire)

Philippe Villechaize, Président Provence Côte d'Azur Events (PRIDES Tourisme d'Affaires)



Mode d'emploi



1. Pourquoi un guide « RSE » pour les structures d'accueil touristique ?

Il est urgent d'agir

Nombre de scientifiques le démontrent : la planète est sous pression, l'homme détruit les espèces vivantes et son propre environnement au point de mettre en danger les générations futures. La pollution, le changement climatique, la perte de diversité biologique sont de réels problèmes aujourd'hui. Le tourisme est concerné à double titre aussi bien en tant que contributeur que comme victime. Ces problèmes environnementaux affectent la qualité et l'attractivité des destinations touristiques.

Sur le plan humain, le constat est sans appel : les inégalités entre les hommes sont criantes à l'échelle de la planète et au sein même des pays développés. Le développement n'est pas équitable. Dans les entreprises, les conditions de travail, l'accessibilité, l'accès à la formation, les discriminations, les conditions de logement induites par la saisonnalité des emplois, etc. génèrent des inégalités.

Voir la fiche **MC01** Comment organiser sa démarche de progrès ?

Maîtriser mes coûts d'exploitation

Des coûts énergétiques élevés car l'hiver est froid en montagne ? Des volumes de déchets problématiques à stocker en centre ville où l'espace est rare ? Des actions simples permettront de réduire rapidement certains coûts d'exploitation, en fonction des conditions spécifiques de l'établissement, tout en ayant une gestion plus respectueuse de l'environnement. Des économies pourront être réalisées sur des postes importants tels la consommation d'énergie et d'eau ou les achats. En évitant les gaspillages, l'entreprise limite aussi des dépenses inutiles. Assurer la qualité de vie, au travail comme en vacances. Un environnement sain et agréable, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des bâtiments contribue d'abord aux bonnes conditions de travail du personnel. Cela concourt également au plaisir et au confort des clients. La démarche de responsabilité sociale et environnementale permettra d'offrir une meilleure qualité de vie aux touristes et à ceux qui travaillent dans la structure.

Le « développement durable » est une conception du développement (d'un territoire, d'une entreprise, etc.) qui s'appuie sur des valeurs fortes (responsabilité, participation et partage, débat, innovation...) et un double principe : d'abord, dans l'espace – chacun a le même droit aux ressources de la Terre – puis dans le temps – chacun a le droit d'utiliser les ressources de la Terre mais le devoir d'en assurer la pérennité pour les générations à venir. Lorsque l'on traite de mise en œuvre du développement durable par des organisations comme les entreprises, on parle de responsabilité sociale et environnementale. La responsabilité sociale et environnementale (RSE) est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales et environnementales dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire.

Dans le monde anglo-saxon on parle de « corporate social responsibility », couramment traduit par l'expression « responsabilité sociale des entreprises » (RSE). Dans l'acceptation européenne, la traduction est plutôt faite en faveur du terme « sociétale » qui inclut le volet environnemental. Pour plus de clarté et pour ne pas s'adresser seulement aux entreprises mais à tous types d'organisations, l'acronyme RSE peut désigner l'expression « responsabilité sociale et environnementale ». C'est le choix qui a été fait dans ce guide.

Mode d'emploi

Motiver et fidéliser mes équipes

S'inscrire dans le développement durable représente un nouveau projet fédérateur. Les thèmes du développement durable sont porteurs. Les équipes apprécient que leur entreprise s'engage dans une démarche citoyenne.. Un tel projet d'entreprise renforce l'esprit d'équipe et l'on sait aussi que le désir de rester dans une entreprise qui se préoccupe d'enjeux environnementaux et sociaux est plus grand (facteur de fidélisation).

Satisfaire mes clients

L'engagement de l'établissement dans un développement durable est aussi un argument de plus en plus déterminant pour attirer la clientèle, la satisfaire et la fidéliser. Les clients sont de plus en plus sensibles à ce critère dans l'organisation de leurs vacances. La gestion environnementale et les pratiques sociales ne sont plus des « petits plus », mais des éléments aussi incontournables que la qualité de service.

Assurer la sécurité juridique de l'entreprise

La législation environnementale est d'ores et déjà étoffée et concerne très directement les activités touristiques. Certaines non-conformités, concernant par exemple l'assainissement des eaux usées ou l'accessibilité à tous publics, peuvent mettre en danger l'établissement si des sanctions étaient prises et des investissements importants devaient être réalisés dans l'urgence. Par ailleurs, face aux enjeux environnementaux actuels tels que les menaces du changement climatique, l'épuisement des réserves de pétrole, la demande croissante de garanties de sécurité, la perte alarmante de biodiversité, etc., la réglementation devrait s'élargir et se renforcer sur les questions environnementales (maîtrise énergétique, réduction de production des déchets, économies d'eau, limitation de substances polluantes...). Cela pourrait impliquer des changements de modes de gestion voire des investissements techniques importants. Dans cette perspective, l'anticipation est la meilleure façon de répondre progressivement à ces nouvelles exigences légales.

Voir la fiche **MC04** Réglementation

Voir la fiche **MTD04** Réhabilitation énergétique des bâtiments

Anticiper les risques et les opportunités en termes de produits

De nombreuses évolutions représentent un risque pour

Mode d'emploi

la pérennité des produits touristiques, notamment celles du climat, du comportement des clientèles, des pratiques de déplacement, etc. Les anticiper permet d'en tirer le meilleur parti.

Par exemple :

- une baisse progressive de l'enneigement à basse altitude en montagne met en péril des hébergements basés sur l'activité ski, mais la diversification des activités proposées ou le repositionnement du produit sur l'accueil des randonneurs peut permettre de diversifier les clientèles et allonger les saisons ;
- des perspectives de pénuries d'eau dans les zones les plus arides sont une motivation supplémentaire pour installer des équipements économes ;
- des clientèles qui se rendent en train sur leur lieu de vacances sont une opportunité pour les hébergements des villes desservies. Mais sont aussi l'occasion pour les hébergements isolés de proposer des modes de déplacement alternatifs et ludiques (et donc facteur de différenciation par l'originalité) ;
- la combinaison de risques climatiques de plus en plus fréquents (orages violents, inondations, canicule...) et d'une demande croissante de sécurité de la part des clientèles impose une réflexion en amont sur l'implantation et la construction des nouveaux bâtiments.

Faire progresser mon entreprise pour sa pérennité

Un des enjeux majeurs du développement durable est certainement la notion de progression et le besoin de changement et d'amélioration. La responsabilité sociale et environnementale constitue un réel système de management, avec des outils d'évaluation permettant de mesurer les forces et les faiblesses, les progrès accomplis et les résultats obtenus.

Si de nombreuses actions et écogestes, détaillés tout au long de ce guide, induisent rapidement des économies, d'autres résultats de ce management apparaîtront à moyen ou long terme. Cette approche globale (économique, sociale et environnementale) peut être fractionnée, offrant ainsi des degrés d'implication divers, et donc des coûts et des niveaux de difficultés variés.

Voir la fiche **MC01** Comment organiser sa démarche de progrès ?

Mode d'emploi

2. A quoi sert cet outil ?

Ce manuel très pratique est à considérer comme un véritable outil de travail pour mener et alimenter une démarche de progrès dans le domaine du développement durable. Il traite des méthodes à suivre pour démarrer, mettre en œuvre et pérenniser une démarche, présente des actions d'amélioration possibles et propose des gestes simples à adopter au quotidien.

3. Pour quelles activités touristiques ?

Ce manuel s'adresse à tous les professionnels du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il s'agit d'un outil inter-professionnel qui intéresse toutes les structures d'accueil touristique :

- Hôtels
- Campings
- Restaurants
- Résidences de tourisme
- Villages de vacances
- Offices de tourisme
- Palais de congrès
- Gîtes
- Chambres d'hôtes
- Meublés de tourisme
- Structures d'accueil des activités de pleine nature

En matière de responsabilité sociale et environnementale, il apparaît **plus de points communs que de différences** entre ces différentes structures. Ce sont les activités exercées qui permettent de faire le lien entre ces différents concepts et produits touristiques.

4. Une information spécifique à chaque métier ou fonction

Cet outil est destiné au chef d'établissement et à toutes les équipes. Quel que soit le type d'entreprise, tous ses collaborateurs peuvent s'impliquer pour un développement plus durable. Depuis la direction de l'établissement qui définit les principes de gestion et la stratégie de développement, aux chefs d'équipe qui organisent le travail au quotidien et perçoivent les contraintes et les opportunités dans leur

Mode d'emploi

domaine d'action, jusqu'à l'ensemble du personnel dans chacun de ses gestes. Chaque membre de l'entreprise y trouvera donc les actions qu'il peut mener dans sa propre activité : **les conseils et préconisations sont ciblés.**

Chacune des fiches doit être remise aux personnes concernées. Le découpage selon la fonction, le métier ou l'activité facilite le management de la démarche et la diffusion des bonnes informations (et des bonnes pratiques à adopter) au sein des équipes. Il s'agit tout simplement de ne pas embarrasser, par exemple, la femme de chambre avec la gestion de l'arrosage et l'homme d'entretien avec la production en cuisine.



Chaque fiche indique clairement quelles sont les fonctions concernées par son contenu. Dans les petites structures, il n'est pas rare de « porter plusieurs casquettes » en assumant plusieurs fonctions et en exerçant ainsi plusieurs métiers à la fois. De ce fait, chaque fiche correspondante sera à consulter et à mettre en pratique.

5. Pourquoi trois guides ?

Ce manuel propose un grand nombre de thématiques qui peuvent être traitées de façon plus ou moins approfondie et donc générer des actions dont la complexité est extrêmement variable : durée de mise en œuvre de l'action, coût de mise en œuvre, temps de retour sur investissement, économies réalisables...

La démarche de responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise touristique peut donc être traitée selon différentes approches, en fonction de vos moyens et de vos objectifs. Ces approches sont cependant complémentaires. C'est pourquoi le manuel est organisé selon trois grands types d'informations et de sujets.

GUIDE MÉTHODES ET CONNAISSANCES (MC)

Pour progresser dans certains domaines du développement durable, il est d'abord nécessaire de suivre une méthode et d'acquérir des connaissances nouvelles. Ces fiches apportent les fondamentaux préalables à l'action en ouvrant sur de nombreuses sources d'approfondissement. Il s'agit plutôt d'axes stratégiques pour l'entreprise. Les actions proposées s'inscrivent sur le moyen ou le long terme, à mettre en œuvre de façon progressive mais continue dans votre établissement. Les investissements nécessaires ne sont pas systématiquement importants.

GUIDE ÉCOGESTES (EG)

Tous les gestes et bonnes pratiques du quotidien sont regroupés dans ces petites fiches très synthétiques et didactiques. Chacun peut la garder à portée de vue sur son



komet



ékoji

Mode d'emploi



médi



Le guide **MTD** n'est pas un catalogue de solutions techniques pour se développer de façon plus durable. Il s'agit simplement d'une ouverture. Pour aller plus loin, il convient de consulter les ouvrages plus complets cités en référence, de s'informer grâce aux sites spécialisés disponibles sur Internet, d'échanger avec les fournisseurs et de visiter des salons professionnels.



Pour découvrir le concept du développement durable et sa déclinaison en objectifs opérationnels :

MC01 Organiser sa démarche

poste de travail. Chaque préconisation est applicable de façon indépendante.

Les bonnes pratiques recommandées sont applicables immédiatement : elles peuvent être mises en œuvre très rapidement dans l'établissement sans forcément impliquer un investissement financier puisqu'il s'agit surtout de recommandations comportementales. Les bénéfices pour l'entreprise seront significatifs à court terme (en particulier sur les factures d'eau et d'énergie).

GUIDE MEILLEURES TECHNOLOGIES DISPONIBLES (MTD)

Ces fiches traitent des aspects purement techniques et des équipements plus performants sur le plan environnemental. Sans constituer un catalogue exhaustif, elles présentent les améliorations techniques de base. Le porteur d'un projet de construction ne pourra faire l'économie de consulter des publications spécifiques, de s'informer sur Internet et de découvrir l'offre abondante de produits et solutions existant désormais sur le marché.

Les actions recommandées impliquent des investissements financiers. Ces actions s'inscrivent dans le moyen ou long terme : à étaler sur 1 à 2 ans pour les équipements les plus légers et jusqu'à 3 à 4 ans dans le cas d'une réhabilitation thermique des bâtiments.

6. Des recommandations liées à de véritables objectifs de progrès

Les fiches et les thématiques qu'elles traitent sont liées aux objectifs de développement durable qu'elles permettent d'atteindre. Cela permet d'aller plus loin que la simple gestion environnementale, pour s'intéresser à toutes les dimensions du développement durable.

OBJECTIF 1 : VIABILITÉ ÉCONOMIQUE À LONG TERME

OBJECTIF 2 : IMPLICATION DANS L'ÉCONOMIE ET LA VIE LOCALE

OBJECTIF 3 : QUALITÉ DE VIE (AU TRAVAIL ET EN VACANCES)

OBJECTIF 4 : ÉQUITÉ SOCIALE

OBJECTIF 5 : VALORISATION DU PATRIMOINE ET DE LA VIE CULTURELLE

OBJECTIF 6 : PRÉSERVATION DES SITES

OBJECTIF 7 : PRÉSERVATION DE LA DIVERSITÉ BIOLOGIQUE

OBJECTIF 8 : UTILISATION MAÎTRISÉE DES RESSOURCES NATURELLES

OBJECTIF 9 : RÉDUCTION DES POLLUTIONS

OBJECTIF 10 : CHANGEMENT DE CULTURE POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Mode d'emploi

7. Que signifient les encarts marqués d'un pictogramme ?



Boîte à idées

Exemples variés parfois astucieux pour enrichir son plan d'actions.



Economies

Exemples concrets d'actions générant des économies directes ou indirectes.



Points de vigilance

Points sur lesquels une attention très particulière devra être portée.



S'orienter

Des contacts à prendre pour passer à l'action. Des informations pour approfondir : des définitions, des contacts utiles, des sources documentaires.



Témoignage

Des professionnels nous font partager leur expérience.



Aller plus loin

Des pistes pour approfondir le sujet.



Cuisine / Économat

Déchets

- J'imprime un minimum de documents et je favorise la **communication électronique** avec les fournisseurs.
- Je favorise les **fournisseurs qui reprennent certains emballages**. J'invite les autres à le faire.
- Je **plie les cartons** pour réduire l'encombrement et le volume des déchets.
- Je **trie les déchets recyclables** selon les catégories de la collecte sélective mise en place dans l'établissement.
- J'identifie les **déchets** qui peuvent avoir une valeur marchande.
- Je préfère les **bouteilles consignées**.
- J'organise le **stockage des bouteilles vides** en verre consignées.
- Je **réutilise certains emballages** pour les besoins internes.
- Je **réduis l'utilisation de produits en conditionnement individuel** pour produire moins de déchets d'emballages.
- Je favorise l'achat de produits en **gros conditionnement**.
- Je préfère les **produits réutilisables** aux jetables.

Énergie

- J'**éteins la lumière** en sortant de l'économat et des réserves.
- Je **planifie le dégivrage** des réfrigérateurs et congélateurs.
- Je **regroupe les livraisons** pour limiter l'ouverture des chambres froides.
- Je **mesure la distance parcourue par mes achats** puis je favorise les circuits courts pour limiter l'impact environnemental des livraisons.
- Je demande aux livreurs de **couper le moteur** de leur véhicule lors de la livraison.

Achats éco-responsables

- Je référence et je crée des **liens commerciaux avec les producteurs locaux**.
- Je **fais évoluer ma politique d'achat** selon les principes d'achats éco-responsables.
- Dans mon menu, je ne propose **pas d'espèces menacées**.



Cuisine / Économat

Sensibilisation

- **J'informe mes fournisseurs** de ma démarche de développement durable.
- **Je sollicite mes fournisseurs** sur leurs efforts en matière de développement durable, notamment en ce qui concerne la performance environnementale de leurs produits ou leurs efforts d'éco-conception.

OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES

OBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Cuisine / Production culinaire

Déchets

- En phase de préparation, **je sépare les déchets fermentescibles** pour les composter.
- **Je trie les emballages recyclables** pour les faire recycler.
- Je collecte les **huiles de friture usagées** pour les éliminer via une filière adaptée.
- **J'appelle le vidangeur très régulièrement** pour nettoyer le bac à graisse.
- J'utilise du **savon en distributeur** et des **sèche-mains à air pulsé** pour réduire les déchets.
- **Je plie les cartons** lors du déconditionnement des livraisons.
- **Je réutilise certains emballages** une fois nettoyés pour un nouvel usage.
- **Je réduis l'utilisation d'huiles de friture** en adaptant mon menu.



Énergie

- **J'éteins la lumière en fin de service** et dans les espaces où personne ne travaille plus.
- **Je limite l'ouverture des chambres froides.**
- **Je couvre les casseroles.**
- **Je n'allume les équipements** que lorsque c'est nécessaire.
- J'évite de laisser les **feux à gaz allumés** sans rien par dessus.
- **J'organise mes différents postes** proches des sources de lumière directe.
- Je prévois la **décongélation au froid positif** plutôt qu'au four micro-ondes.
- **Je ferme les portes de la cuisine** lorsque les hottes aspirantes fonctionnent.
- J'apprends à **cuire en douceur les aliments.**
- **Je nettoie fréquemment** les grilles des hottes aspirantes.



Les petites attentions comptent

→ Pour économiser l'énergie, je ne gaspille pas l'eau chaude : j'évite de rincer ou de nettoyer des plats ou des ustensiles directement sous le robinet d'eau chaude (c'est une méthode de lavage qui gaspille beaucoup d'eau).

→ Le couvercle : le meilleur geste d'économie ! Pour maintenir 1,5 litre d'eau en ébullition sans couvercle il faut une puissance de 720 watts alors que 190 watts suffisent avec un couvercle (soit une économie d'énergie de 75 % à la clé.) Pour aller plus loin : exposition « La maison des [néga]watts »

www.terrevivante.org

Eau

- **J'évite d'utiliser de l'eau chaude** pour la décongélation des produits.
- **Je ne laisse pas couler l'eau inutilement.**
- J'utilise un **bac d'eau pour nettoyer les aliments.**
- **Je vérifie toutes les semaines** l'absence de fuite sur mes équipements.

Cuisine / Production culinaire

- J'appelle le responsable technique **dès qu'une fuite apparaît**.
- **Je laisse agir les produits de nettoyage** et je respecte les dosages.



Réduire la consommation

En cuisine, les économies d'énergie passent d'abord par des gestes simples au quotidien.

- Informer chacun des membres de l'équipe sur les durées exactes de préchauffage des équipements de cuisson (généralement moins de 10 minutes pour la plupart des fours, grills et plaques chauffantes et 20 minutes au maximum pour les plus gros équipements).
- Ne pas allumer tous les fours et les équipements dès le début de service mais seulement lorsqu'il y en a vraiment besoin. Les éteindre dès qu'il n'y en a plus besoin. Inciter le personnel à d'abord évaluer les besoins plutôt que de tout allumer systématiquement.
- Inciter chaque employé à limiter l'ouverture des réfrigérateurs, armoires et chambres froides.
- Utiliser simplement de l'eau froide, par exemple, pour toutes les opérations de nettoyage. Utiliser pour cela des produits actifs à basse température.
- Dégivrer fréquemment les armoires froides, dès que la couche de givre dépasse 3 mm. Au-delà, le givre crée une couche isolante et l'appareil consomme alors plus d'électricité pour maintenir la bonne température.
- Si les portes des armoires et chambres froides ne sont pas étanches, il y a surconsommation d'énergie. Nettoyer chaque mois les joints des portes, s'assurer qu'elles ferment correctement (le remplacement d'un joint est rapidement amorti par le gaspillage et l'usure prématurée du matériel ainsi évitée) et s'assurer que chaque employé les ferme systématiquement.
- Si possible trier les plats et ustensiles par niveau de salissure de sorte qu'ils puissent être passés à la machine à la plus basse température possible.
- Fermer les portes de la pièce lorsque les extracteurs et hottes aspirantes sont en marche, sinon ils sont moins efficaces et doivent fonctionner plus longtemps.
- Certains aliments peuvent-ils être cuisinés à plus faible température mais sur une période plus longue ? Si oui, cela économisera certainement de l'énergie.



→ La consommation des armoires froides et réfrigérateurs peut doubler si les grilles situées à l'arrière sont mal ventilées (ou recouvertes d'un carton ou de poussière...).

→ Une augmentation de 5 °C de la température ambiante augmente d'environ 30 % la consommation des réfrigérateurs. S'il fonctionne 1 °C trop froid, un réfrigérateur consomme 5 % de plus.



Le personnel doit connaître le temps de préchauffage des équipements. Je veille à ne pas utiliser les équipements de cuisine pour chauffer la pièce.

Cuisine / Plonge

Déchets

- Je trie les emballages recyclables, notamment les bouteilles en retour de salle.
- Je nettoie les ustensiles de cuisine une fois que les déchets sont secs à l'aide d'un giratoire.
- Je m'équipe d'une poubelle supplémentaire pour collecter les déchets fermentescibles.

Énergie

- J'éteins la lumière en fin de service.
- Je détartre fréquemment les machines à laver.
- Je règle la température de l'eau de lavage au juste nécessaire.

Eau

- Si possible, j'élimine les graisses avec les déchets lorsqu'elles se sont solidifiées.
- Je respecte les dosages de produits. Je demande conseil aux fournisseurs.
- Je lance les machines seulement lorsqu'elles sont remplies à leur maximum.
- A la main, je lave sans laisser couler l'eau du robinet et fais directement tremper les ustensiles de cuisine au lieu de les prélever en laissant couler l'eau.

Achats éco-responsables

- Je demande à l'économiste des produits de nettoyage écolabellisés.



TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIER ET FONCTIONS

SERVEUR
BARMAN

OBJECTIFS

OBJECTIF 6
PRÉSERVATION DES SITES
OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES
OBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Bar / restauration en salle

Déchets

- J'achète et je vends **en priorité des boissons en bouteilles consignées ou vendues en fûts** sous pression.
- J'identifie mes déchets : métal, verre, carton, papier, plastiques, huiles alimentaires...
- Je participe au tri des déchets mis en place dans l'établissement en installant des poubelles spécifiques à chaque catégorie de déchets collectés séparément.
- Pour la vente à emporter, si les clients peuvent consommer sur place, je propose le tri aux clients (les bouteilles et canettes sont facilement recyclables).
- Je réduis l'utilisation des conditionnements individuels (sucriers à bec verseur, lait en pot, beurre en beurrier, confiture en ravier, céréales en vrac...).
- Je choisis des produits dont l'emballage est recyclable.
- Je récupère les huiles de friture et les oriente vers une filière de valorisation.

Énergie

- J'évalue l'utilité de mes éclairages : où est-il vraiment nécessaire en salle ?
- En journée, j'éteins les points d'éclairage qui n'apportent pas de luminosité vraiment supplémentaire à la lumière du jour.
- En journée, j'éteins l'éclairage extérieur : les clients ne viennent pas parce que c'est allumé !
- J'éteins la lumière en fin de service.
- Je sollicite le responsable technique pour installer des ampoules économes (fluocompactes, LED...).
- J'éloigne les machines à glaçons et autres petits équipements frigorifiques des sources de chaleur.
- Je dégivre régulièrement les congélateurs vitrés où l'on conserve les crèmes glacées.
- Je ferme systématiquement la porte de la machine à glaçons.
- J'éteins les vitrines réfrigérées non utilisées, notamment sur les buffets des petits-déjeuners.
- Je dépoussière régulièrement les grilles des réfrigérateurs et autres équipements frigorifiques.

Bar / restauration en salle

Eau

- Pour le nettoyage des surfaces et des sols, **j'utilise des chiffons en microfibre** plutôt que des éponges ou autres : plus efficace, pas de rinçage, pas de trace.
- **J'utilise la bonne dose de produit de nettoyage** et de lavage (le surplus génère des pollutions inutiles).
- **A l'extérieur, je nettoie sans produit chimique** (les eaux finissent dans la nature).
- **Je vérifie toutes les semaines l'absence de fuite sur mes équipements.**
- **J'appelle le responsable technique dès qu'une fuite apparaît.**
- **Je lance les machines à laver les verres ou la vaisselle lorsque les paniers sont pleins.**
- **J'évite de laisser couler le robinet.**

Achats éco-responsables

- **J'utilise des papiers écolabellisés** pour tous mes supports de communication : affiches, menus...
- **Pour la vente à emporter, je choisis des emballages biodégradables**, des cartons et papiers recyclés.
- **J'abandonne progressivement tout ce qui est jetable** (nappes, serviettes, gobelets, etc.) en le remplaçant par un modèle réutilisable (ex. : sets de table lavables).
- **A défaut, je remplace le plastique par le carton ou par le « plastique » biodégradable.**
- **J'explique les avantages environnementaux des produits que je vends aux clients** (produits locaux, frais et sans emballage, biologiques, équitables...).



TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIER ET FONCTIONS

RESPONSABLE DE L'ANIMATION
ANIMATEUR

OBJECTIFS

OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLESOBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONSOBJECTIF 10
CHANGEMENT DE CULTURE POUR
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Animation

Déchets

- **Je trie les déchets recyclables** selon les catégories de la collecte sélective mise en place dans mon établissement.
- **Je réutilise au maximum** pour produire moins de déchets.
- J'utilise un maximum de **matériaux de récupération** pour les activités de bricolage et de créativité.

Énergie

- **En journée, j'éteins les points d'éclairage** qui n'apportent pas de luminosité vraiment supplémentaire à la lumière du jour.
- J'éteins la lumière **en quittant une pièce**.

Achats éco-responsables

- Je remplace les produits alimentaires (pâtes, riz, semoule...) utilisés pour les activités de bricolage et de créativité avec les enfants par des produits plus **rudimentaires ou bruts**.
- Lorsque je cuisine avec les enfants, j'utilise des **produits de saison, issus de l'agriculture biologique**, du **commerce équitable** ou des **productions locales**.
- **J'utilise des produits naturels** exempts de composés chimiques nocifs pour l'environnement et la santé : peintures, pigments, crayons...
- **J'utilise des papiers ecolabellisés** et des articles de dessin de meilleure **qualité environnementale**.

Mobilité durable

- Pour me déplacer sur mon site de travail, **j'utilise un vélo** plutôt que des véhicules qui consomment de l'énergie.
- Pour les déplacements en excursion ou vers des activités extérieures, j'organise **le remplissage maximal des véhicules** pour réduire le nombre utilisé.
- **Je choisis des excursions ou des activités extérieures proches** et que l'on peut atteindre à pied, en vélo ou en transports en commun : navettes touristiques, train régional, bus...
- Je viens travailler autrement qu'en utilisant seul ma voiture : **covoiturage, vélo, marche à pied, transports en commun...**

Animation

Bruit

- Quand j'organise une soirée, je prévois de ne pas finir trop tard en raison du **bruit** qui peut déranger les clients et le voisinage.
- En général, **je pense au bruit éventuel que peuvent produire les différentes activités** d'animation en y exposant le moins de personnes possibles.



TOUT HÉBERGEMENT

MÉTIER S ET FONCTIONS

GOUVERNANTE
FEMME DE CHAMBRE
FEMME DE MÉNAGE

OBJECTIFS

OBJECTIF 3

QUALITÉ DE VIE (AU TRAVAIL)

OBJECTIF 8

UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES

OBJECTIF 9

RÉDUCTION DES POLLUTIONS

OBJECTIF 10

CHANGEMENT DE CULTURE POUR
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Hébergement

Déchets

- J'installe dans les chambres ou les appartements des poubelles permettant **le tri par le client**, en fournissant des supports **indiquant les consignes de tri**.
- Je mets à disposition des clients des **verres à dents ou des verres non jetables**.
- Si mes équipements de travail nécessitent des piles, **je choisis des piles rechargeables**.
- Je jette les déchets du service dans **les poubelles de tri sélectif**.
- En collaboration avec les femmes de chambre, j'installe sur les chariots des **sacs poubelles de couleur** ou des bacs pour récupérer les **déchets recyclables** triés par les clients.
- En collaboration avec les femmes de chambre, j'installe la **récupération systématique des cintres pour qu'ils soient réutilisés et non jetés**.
- En collaboration avec les femmes de chambre, **je récupère les emballages des produits d'entretien afin de les valoriser**.

Énergie

- Lorsque je peux **travailler confortablement à la lumière du jour** j'éteins la lumière, mon équipe aussi.
- En hiver, **19 °C** est la température la plus raisonnable : je l'indique aux femmes de chambre pour qu'elles règlent les thermostats en conséquence.
- **J'éteins les veilles des téléviseurs**.
- S'il n'y a pas trop de mauvaises odeurs, fenêtres grandes ouvertes, 5 à 10 minutes, c'est le temps qu'il faut pour **renouveler l'air d'une pièce**.
- En été, je ferme les rideaux pour éviter la surchauffe, **maintenir une température plus confortable et réduire l'usage de climatisation**.

Eco-achats

- **Je choisis des produits d'entretien concentrés** pour limiter les emballages. Je peux aussi choisir des grands contenants (attention à la manutention).

Hébergement

- Je choisis des produits d'entretien écolabellisés, faciles à utiliser avec des chiffons en microfibre de préférence.
- J'utilise des chiffons en microfibre plutôt que des éponges ou autres : plus efficace, pas de rinçage, pas de trace.
- Je mobilise mes fournisseurs pour qu'ils reprennent les emballages afin qu'ils soient réutilisés.
- Je travaille avec une blanchisserie extérieure certifiée ISO 14001 ou enregistrée EMAS.
- Je demande à ma blanchisserie de stopper le filmage excessif des chariots de linge propre (demander une protection non jetable).
- Je demande au pressing de protéger les vêtements par un système non jetable (housse tissu, boîte...) ou biodégradable (papier).
- J'essaie de privilégier les produits non individualisés et non suremballés.

Bruit

- Je planifie les activités bruyantes de ménage, tout particulièrement des espaces communs, de manière à limiter les nuisances sonores pour les clients.

Eau

- Je forme les femmes de chambre sur la procédure de maintien ou de changement des serviettes de toilette dans les chambres.
- J'indique de manière claire et visible, à proximité des machines à laver, le juste dosage de produit. (astuce : mettre à disposition une bouteille coupée au niveau recommandé).
- Si je ne dispose pas d'un système de dosage automatique, je forme mon équipe à la dilution juste.
- J'informe les femmes de chambre sur les bons usages et bons dosages de chaque produit d'entretien (sol, salle de bains...).
- Je forme les femmes de chambre à la détection et au signalement des fuites, de manière à éviter toute surconsommation.



Hébergement



« Depuis longtemps nous utilisons du détartrant à base de vinaigre blanc qui figure en fait parmi l'offre "verte" d'un grand fabricant. Ce produit ne contient pas d'acide chlorhydrique donc il est moins nocif pour l'environnement et notre personnel. »

M. GUERRIN – Hôtel Mercure - Draguignan

« Sans vraiment y avoir porté attention, nous utilisons jusqu'à présent une lessive qui était classée irritante, toxique et dangereuse pour l'environnement. Nous en avons vite changé ! La nouvelle n'a plus tous ces inconvénients. »

Mme MOLINIER, agent comptable et responsable environnement du lycée d'hôtellerie et de tourisme d'Occitanie certifié - ISO 14001, Toulouse.



Message aux clients :

Chère Cliente, cher Client,

L'eau est une ressource naturelle précieuse qu'il convient d'économiser et de préserver, en réduisant notamment la pollution engendrée par l'usage de lessive. Grâce à votre contribution, en utilisant votre serviette plus d'une fois, vous pouvez participer à la protection de l'environnement :

- Serviettes posées sur le porte-serviettes signifie "Ne changez pas les serviettes, je les utilise encore un jour".
- Serviettes au sol, dans la baignoire ou dans le panier à linge signifie "Changez mes serviettes s'il vous plaît".

Merci de votre participation.

OBJECTIF 3
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAILOBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLESOBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Lingerie / buanderie / laverie

Déchets

- Je récupère tous les emballages et je les trie pour qu'ils soient **valorisés et recyclés**.
- Pour les clients utilisant la laverie, je propose le **tri des déchets** en installant des poubelles de couleurs différentes correspondant à la **collecte sélective** organisée dans mon établissement.

Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour, **j'éteins la lumière**, mon équipe aussi.
- **Je choisis la température du cycle de lavage en fonction de la saleté du linge.**
- J'utilise la **calandreuse en continu et au maximum** de sa largeur.
- J'organise mon repassage par type de linge pour **utiliser efficacement les équipements**.
- Je **régule le temps de fonctionnement** des sèche-linge en fonction du poids.

Eau

- **J'adapte les doses de lessive** à la dureté de l'eau et respecte les préconisations du fabricant.
- J'indique de manière claire aux **clients** la dureté de l'eau de manière à ce qu'ils puissent **eux aussi adapter la quantité de produit**.
- **Je ne lance la machine à laver que lorsqu'elle est pleine.**

Bruit

- Si la laverie fait du bruit susceptible de gêner les clients, **je la ferme la nuit**.



« Nous respectons bien les consignes de dosage de lessive : une vieille casserole était dans le sac de lessive pour nous servir... Malheureusement, après vérification par pesée, il s'est avéré que la dose juste était d'un verre... Par habitude, l'outil que nous utilisons nous avait induits en erreur sur le dosage ! »
Laetitia, femme de chambre dans un hôtel.



Pour les laveries en libre service destinées aux clients, la lessive vendue avec les jetons de lavage peut être plus écologique : lessives sans phosphate, copeaux de savon de Marseille, lessives écolabellisées.



TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIER ET FONCTIONS

FEMME DE MÉNAGE
FEMME DE CHAMBRE
AGENT D'ENTRETIEN

OBJECTIFS

OBJECTIF 3
QUALITÉ DE VIE (AU TRAVAIL)OBJECTIF 6
PRÉSERVATION DES SITESOBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLESOBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Nettoyage et propreté des locaux

Déchets

- **Je respecte le tri** réalisé par les clients, les visiteurs ou les utilisateurs des locaux que je nettoie.
- Si je retrouve des médicaments ou des piles dans les chambres ou appartements, je les conserve pour les **éliminer de manière appropriée**.
- Je récupère les cintres du pressing laissés par les clients et je les regroupe à la buanderie pour qu'ils soient **réutilisés**.
- **Je récupère les emballages** des produits d'entretien afin de les valoriser.

Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour, **j'éteins la lumière**.
- Lorsque le travail est terminé dans une pièce, j'éteins la lumière.
- **J'éteins les veilles des téléviseurs**.
- En **été**, je ferme les rideaux pour **éviter la surchauffe** et **limiter la consommation d'énergie** de la climatisation.
- En **hiver**, je les ouvre pour **laisser entrer la chaleur du soleil**.
- En hiver, 5 à 10 minutes, c'est le temps qu'il faut pour **renouveler l'air d'une pièce**. Au-delà, la pièce se refroidit.
- En hiver, 19 °C est la température la plus raisonnable : **je règle les thermostats** en conséquence.

Eau

- **Je choisis des produits d'entretien écolabellisés**, faciles à utiliser avec des chiffons en microfibre de préférence.
- **J'utilise des chiffons en microfibre** plutôt que des éponges ou autres : plus efficace, pas de rinçage, pas de trace.
- J'utilise chaque produit pour son usage spécifique et j'en **respecte le dosage** (plus de produit, c'est parfois plus de rinçage et toujours plus de pollution).
- **Je ne laisse pas couler l'eau** pendant que je nettoie.
- **J'évite de rincer sous le robinet mes éponges et serpillères**, je me sers d'un seau d'eau (à changer autant que nécessaire).



“Notre gouvernante s'est rendue compte que nous utilisions de nombreux produits dangereux tout en négligeant les risques pour les femmes de chambre et l'environnement. Elle a donc créé un petit manuel très simple indiquant la procédure à suivre pour les stocker, les utiliser et les éliminer en limitant les risques d'accident et de pollution.”

Nettoyage et propreté des locaux

- **Je détarte régulièrement** (en fonction de la dureté de l'eau) les sanitaires pour éviter l'apparition de fuites.
- **Je prête une attention particulière aux fuites d'eau** éventuelles (salle de bains, toilettes ou cuisine) et je les signale au service compétent dès que possible.
- S'il est proposé aux clients de **conserver** leur serviette plusieurs jours, je respecte leur volonté : changer de serviette lorsqu'ils ne le demandent pas décrédibilisera la démarche de mon établissement.



→ À la résidence Aristone de Milan, les appartements sont désodorisés naturellement en utilisant simplement un mélange de fleurs séchées, d'huiles essentielles, d'eau et d'écorces de citrons.

→ Au printemps, la gouvernante d'un hôtel du pays basque dispose un petit message sur le lit des nouveaux arrivants pour leur conseiller d'ouvrir la fenêtre et de profiter de l'odeur du tilleul en fleur.

→ Pour détartre, l'utilisation de vinaigre blanc est une solution efficace et économique !

Bruit

- Je réalise les opérations bruyantes de ménage, tout particulièrement des espaces communs, de manière à **limiter les nuisances sonores pour les clients.**

Air et confort olfactif

- **J'évite les désodorisants chimiques**, je préfère les solutions à base de produits naturels.
- **J'utilise les chiffons en microfibre** pour « faire les poussières » plutôt que des produits chimiques en bombe aérosol qui vont polluer l'air intérieur.
- **A l'intérieur, j'installe des plantes** qui absorbent les éventuels polluants de l'air : aloe vera, philodendron, lierre, ficus, fougères, plutôt que des fleurs coupées.



TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIER ET FONCTIONS

RÉCEPTIONNISTE

OBJECTIFS

OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES

OBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

OBJECTIF 10
CHANGEMENT DE CULTURE POUR
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



« Lorsque nous présentons l'établissement à l'arrivée de nos clients, nous leur mentionnons qu'ils peuvent nous confier leurs piles en leur montrant les collecteurs à disposition. Je ne sais pas le poids que cela représente mais chaque mois nous collectons près d'une trentaine de litres de piles ! »

M. LEMENUÉL – Riviera Beach Club
– Presqu'île de Giens. Lauréat du
Prix de l'Environnement de l'Hôtelier
HOTELPLAN.

Accueil et réception

Déchets

- **Je récupère** les piles des clients grâce à un petit récipient visible.
- **J'oriente les piles usagées vers une filière agréée** : déchetterie, revendeur, éco-organisme de collecte.
- **Je retourne les cartouches d'impression au fournisseur** ou les oriente vers une filière de traitement adaptée : déchetterie, collecteur, éco-organisme.
- **Je récupère les journaux mis à la disposition des clients** et je les oriente vers le système de **recyclage**.
- **Je récupère les brochures** touristiques et commerciales **périmées** et je les oriente vers le système de **recyclage**.
- Je jette les documents, papiers et cartons dans les **poubelles dédiées au tri**.
- A la pause café, ma tasse **réutilisable** et **lavable** m'évite de jeter des gobelets à usage unique.
- Quand je bois pendant la journée, **l'eau du robinet m'évite de produire des déchets**. C'est bon pour ma santé et celle de la planète aussi.

Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour et accueillir agréablement les clients, **j'éteins la lumière**.
- **En hiver**, je place un thermomètre dans la pièce : **19 °C** est la température la plus raisonnable.
- En cas d'absence de plus de 30 minutes de mon poste, **j'éteins l'ordinateur** et **l'éclairage** du bureau. Le soir je coupe aussi les **imprimantes** et le **photocopieur**. Je configure les dispositifs d'économies d'énergie de mes ordinateurs (fonction Energy star), j'active la mise en veille automatique.
 - **J'éteins le parking.**
 - **J'éteins les enseignes lumineuses.**



Accueil et réception

Eco-mobilité

- J'informe les clients sur des **modes de transport plus durables** : horaires et itinéraires des transports en commun.
- **Je propose des alternatives aux clients** : vélos en prêt ou en location, scooters ou vélos électriques, navettes ou covoiturage, avec tout ce qu'il faut pour qu'ils se repèrent facilement.
- **Je pratique le covoiturage avec mes collègues** ou les employés des entreprises voisines. **Je viens à pieds, à bicyclette, en bus ou en train.**

Ressources

- J'imprime en recto-verso, en mode éco et en mode multipages par feuille.
- Je récupère les feuilles imprimées au verso pour les utiliser comme brouillon ou bloc notes.
- Je n'imprime pas systématiquement les courriers électroniques, je les enregistre si nécessaire comme des documents sur mon disque dur.

Sensibilisation

- Je crée une **éco-bibliothèque** où les clients trouveront des publications et ouvrages sur l'**écocitoyenneté** et les thématiques du **développement durable**.
- J'abonne l'établissement à des **magazines sur le développement durable** pour les mettre à disposition des clients. Les anciens numéros iront dans notre éco-bibliothèque.
- Dans notre éco-bibliothèque, j'ajoute des brochures et informations sur les **initiatives locales** et tous ceux qui agissent près de chez nous.
- Dans notre éco-bibliothèque, j'ajoute quelques **DVD** en prêt sur les thématiques du développement durable.
- J'ajoute des **sites Internet sur le développement durable** dans les favoris de l'ordinateur mis à disposition des clients.
- J'affiche les actions et résultats de notre **démarche environnementale**.
- J'accueille des **expositions de sensibilisation** et des **événements artistiques** dans l'espace d'accueil et de réception.
- Je propose à mes clients de participer aux **campagnes et événements locaux en faveur du développement durable**.
- J'informe nos clients sur la **localisation des producteurs** et marchés bio, ainsi que sur les autres activités touristiques douces.

Voir les fiches :

MC08 Des activités douces et écologiques

MC21 Sensibiliser pour faire agir mes clients, l'éducation au développement durable



Lorsqu'ils partent en excursion, en visite, en balade ou en déplacement pendant la journée, offrez à vos clients fumeurs un cendrier de poche, c'est un bon outil de prévention et vous leur simplifierez la vie. Ces petites boîtes métalliques peuvent porter vos messages et logos.



Sites Internet ludiques et pédagogiques de sensibilisation au développement durable

www.reduisonsnosdechets.fr/html/tester_ville.html

www.vertetnet.fr

www.ecoloinfo.com

www.neoplanete.eu

www.wwf.fr/campagnes/dossiers/adopter_la_planete_attitude

www.alternativechannel.tv/blog/fr

www.toogezer.com

TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIER ET FONCTIONS

DIRECTION
RESPONSABLE ACHAT

OBJECTIFS

OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLESOBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

« Nous avons réduit de moitié notre consommation de papier en ramette. Tout simplement en gardant nos feuilles imprimées dans une boîte et en réutilisant les versos encore vierges au lieu de les jeter. »

M. BERNARD, hôtel Les Goélands,
Saint-Jean-de-Luz (labellisé Clef
Verte).



Pour mettre en place le tri sélectif au bureau sans se compliquer la vie :

- récupérer les boîtes de ramettes de papier ;
- disposer les papiers usagés dans celles-ci, à plat, sans les froisser.

La poubelle à papier mettra bien moins longtemps à se remplir... la corvée de poubelle est moins fréquente et le remplissage des poubelles de tri sélectif est optimisé.

Administration

Déchets

- J'organise et je généralise la **récupération des papiers imprimés** d'un seul côté (à récupérer comme brouillon).
- Je configure automatiquement mon imprimante pour qu'elle **imprime recto-verso**.
- J'**élimine les papiers et documents** ainsi collectés dans les poubelles de tri sélectif.
- Je **ne jette pas les cartouches d'imprimante et le toner dans la poubelle**.
- Les équipements bureautiques hors d'usage doivent être **éliminés dans des filières adaptées**.
- Je **privilégie les tasses et verres** aux gobelets pour me désaltérer.

Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour, **j'éteins la lumière**.
- J'**éteins mon ordinateur** dès lors que je sais que je ne vais pas l'utiliser pendant plus d'une heure. Je le configure pour que l'écran s'éteigne lorsqu'il est inutilisé pendant 10 minutes et se mette en veille au bout de 30 minutes.
- En fin de journée, **j'éteins tous les photocopieurs, imprimantes et ordinateurs**, avant d'éteindre la lumière.
- En **hiver, 19 °C** est la température la plus raisonnable, c'est le réglage de mon bureau.
- En hiver, j'aère les pièces de 5 à 10 minutes et **j'éteins le chauffage** pendant le temps d'aération.
- En **été**, j'aère le matin et je tire les rideaux pour **maintenir la fraîcheur**.

Eco-achats

- J'**achète des enveloppes et du papier écolabellisés** pour ma consommation interne autant que pour la communication clients.
- Si je fais appel à un imprimeur, je donne la préférence à celui possédant la marque **Imprim'vert ou certifié ISO 14001**. J'exige l'utilisation de papier écolabellisé (ou recyclé ou non blanchi au chlore) et l'utilisation d'encre végétales.

Administration

- Pour toutes les fournitures, je recherche les produits bénéficiant soit d'un **écolabel**, soit d'une démarche environnementale : stylos en papier recyclé ou en amidon, marqueurs avec solvant eau, trombones en plastique recyclé...
- Je choisis un équipement bureautique bénéficiant du **label Energy Star** ou **Ecolabel européen**. Vérifiez particulièrement la consommation en mode veille. Sachez qu'un ordinateur portable, associé à un écran de bureau si nécessaire, est plus économique qu'un ordinateur de bureau sur la durée de vie de l'équipement.
- Je négocie avec mon fournisseur de consommables la **reprise systématique des cartouches et toners d'imprimantes**. Si ce n'est pas possible, je les confie à un **collecteur agréé**.



Catalogue des produits certifiés
Ecolabel Européen

www.eco-label.com/french/

Catalogue des produits certifiés
NF Environnement

www.marque-nf.com

Association de solidarité
intervenant dans le recyclage
des cartouches

www.recyclagesolidaire.org

Site européen sur l'efficacité
énergétique des équipements
de bureau

www.eu-energystar.org/fr/index.html

Trouver un imprimeur
Imprim'Vert®

www.imprimvert.fr

Guide régional 40 écoconseils
www.planecoenergie.org

Réseau des espaces Info
Energie PACA

www.ecoguidetourismepaca.fr

Passeport éco-produits. ADEME
www.ademe.fr



Séminaires et conférences

Déchets

- J'informe les prospects et organisateurs des dispositions prises dans mon établissement concernant le **tri des déchets recyclables**.
- **Sur place, dans les salles et espaces d'exposition, j'organise l'information sur les consignes de tri** correspondant aux modalités de la collecte sélective mise en place.
- **Je propose des chevalets réutilisables** pour présenter les noms des conférenciers ou des participants aux réunions.
- **J'organise la récupération des badges en fin de journée ou d'événement.**
- **J'organise la récupération des feuilles de papier éventuellement laissées.**
- A mes clients et aux visiteurs, **je propose de véritables tasses et verres lavables** plutôt que des objets à usage unique jetables. A la rigueur, les gobelets jetables sont en matières biodégradables : carton, amidon...
- **A mon bureau, j'utilise de la vaisselle lavable** et réutilisable. Le jetable produit trop de déchets et gaspille les ressources naturelles.
- **Je propose des boissons en bouteilles consignées** ou toute solution évitant la production de déchets d'emballage (eau en carafe).
- **J'évite les produits en conditionnement individuel** pour les pauses et collations.

Énergie

- Je place un thermomètre dans les salles afin que les clients **ajustent la température en connaissant la température réelle** (ex. : en hiver, 19 °C est la température la plus raisonnable - Source : ADEME campagne « Faisons vite, ça chauffe »).
- Je sensibilise les clients à la **mise en veille des salles et espaces pendant les pauses** (coupure des éclairages, arrêt des équipements, ajustement de la température...).

Séminaires et conférences

Achats éco-responsables

- Je propose un bloc note en papier écolabellisé ou papier à base de fibres issues de forêts gérées durablement.
- Pour les pauses, je choisis des produits de saison, locaux et issus du commerce équitable et/ou de l'agriculture biologique.
- Je propose des menus et boissons biologiques.
- Je propose plutôt des stylos en matières naturelles (carton, bois, amidon...) ou recyclées.
- Je privilégie des objets publicitaires durables et utiles plutôt que des accessoires futiles et jetables. Je choisis des objets valorisant les filières du recyclage.
- J'examine les produits et prestations proposés par les Entreprises Adaptées, les Etablissements et Services d'Aides par le Travail, les Centres d'Aide par le Travail, les Ateliers Protégés ou les entreprises d'insertion.
- Je choisis des fournisseurs impliqués dans une démarche environnementale certifiée.

Ressources

- J'imprime en recto-verso, en mode éco et en mode multipages par feuille.
- Je récupère les feuilles imprimées au verso pour les utiliser comme brouillon ou bloc note.
- Je n'imprime pas systématiquement les courriers électroniques, je les enregistre si nécessaire comme des documents sur mon disque dur.
- J'envoie les documents commerciaux (plaquettes, devis, factures...) par courrier électronique.



Eco-mobilité

- J'informe les clients sur les modes de transports plus durables : horaires et itinéraires des transports en commun.
- Je propose aux clients des solutions d'organisation, du covoiturage ou de transfert depuis la gare ou le point d'arrivée en transport collectif.
- Dans mes forfaits, je propose des activités douces respectueuses de l'environnement.

Accessibilité

- Je sollicite mes prospects sur les éventuels besoins spécifiques des membres de leur groupe en matière d'accessibilité. Je propose des solutions si le groupe comporte des personnes souffrant de déficiences visuelles, motrices ou auditives.

TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIERS ET FONCTIONS

RESPONSABLE ESPACES VERTS
JARDINIER

OBJECTIFS

OBJECTIF 6
PRÉSERVATION DES SITESOBJECTIF 7
PRÉSERVATION DE LA DIVERSITÉ
BIOLOGIQUEOBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLESOBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

« Nous avons créé une plateforme de compostage : non seulement nous valorisons nos déchets mais en plus quel gain de temps grâce au broyeur ! Plus besoin d'aller et venir et de surveiller le feu. Nous réduisons le volume des déchets directement sur le terrain et nous produisons notre propre engrais ! »

M. KUSTERS, camping Le Paradis, Saint-Léon-sur-Vézère, Dordogne.



Même pour les petits sites, il est possible de composter ses déchets verts : utilisez un silo à compost.

Espaces verts

Déchets

- **Je composte** les déchets d'entretien des espaces verts :
 - **je broie** les déchets de taille,
 - **je mélange** les déchets de tonte ou les feuilles mortes,
 - **je retourne régulièrement** en vérifiant l'humidité, j'arrose si nécessaire,
 - **je laisse murer** pendant 6 à 8 mois,
 - **j'utilise le compost** comme amendement du sol.
- **Je récupère** les huiles de vidange de la tondeuse pour les éliminer en déchetterie.
- **Je ne brûle pas les déchets banals et dangereux à l'air libre.**
- Si j'utilise des **produits phytosanitaires ou des engrais chimiques**, je fais **éliminer** les contenants ou les restes hors d'usage dans les **filiales agréées**.

Énergie

- J'assure un **entretien régulier** de mes tracteurs, tondeuses et débroussailluses de manière à ne pas surconsommer (nettoyage des filtres, changement des bougies...).
- **Je choisis des équipements dimensionnés aux activités à réaliser.**
- J'engage un plan de gestion différenciée afin de **limiter les interventions avec équipements** aux seules zones très fréquentées.

Eau

- Je mets en place la **récupération d'eau de pluie** pour arroser.
- **Je pratique le paillage** de manière à maintenir le plus longtemps possible l'humidité au pied des plantes.
- Si j'ai peu d'espaces verts, **j'arrose de préférence tôt le matin pour éviter l'évaporation.**
- Sinon, **j'installe un réseau d'arrosage intégré** : l'arrosage se fait automatiquement, au goutte à goutte ; la régulation de la mise en route est assurée par un programmeur horaire qui lance l'arrosage au milieu de la nuit ou encore par une sonde d'humidité.

Espaces verts

Bruit

- J'évite de réaliser les travaux bruyants (tonte, taille des arbres) au petit matin ou le week-end.

Préservation des sols - Biodiversité

- Je protège les sols de l'érosion en installant sur les zones en pente des **plantes pérennes** et **arbustes** qui vont stabiliser le terrain par leurs racines.
- Je vérifie la météo avant d'appliquer des produits **phytosanitaires**. S'il doit pleuvoir, j'attends, sinon ils seront entraînés dans les cours d'eau et risquent d'altérer le milieu.
- Je les utilise aux **doses prescrites**, uniquement là où c'est nécessaire, sinon ils pollueront le sol et les eaux souterraines tout en tuant les nombreuses espèces vivant dans le sol.
- Je préfère les **produits acceptés en agriculture biologique**.
- J'applique un **paillage sur les sols** des massifs pour éviter la pousse d'herbes non souhaitées (à reconstituer régulièrement avec des branchages broyés).
- Pour les surfaces stabilisées, je remplace l'utilisation des herbicides chimiques par un **désherbeur thermique**.
- J'utilise des **coccinelles européennes** pour me débarrasser des insectes parasites.
- Dans le choix de mes plantations, j'utilise des **espèces locales** : elles seront bien adaptées, minimisant les besoins d'apports et d'arrosage.
- J'engage la conversion de mes espaces verts pour y favoriser la **diversité biologique**.



TOUT ÉTABLISSEMENT

MÉTIER S ET FONCTIONS

RESPONSABLE TECHNIQUE
AGENT D'ENTRETIEN

OBJECTIFS

OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLESOBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Entretien et gestion des bâtiments

Déchets

- **Je trie tous mes déchets dangereux** et les fais éliminer selon la **filière appropriée** (déchetterie, collecteur privé) et notamment : les huiles de vidange, les contenants de dégraissant et de dégrissant, les solvants, les pots de peinture, les piles et accumulateurs hors d'usage (notamment celles des blocs autonomes d'éclairage de sécurité), les ampoules et tubes fluorescents.
- **Je trie mes déchets d'emballage et les oriente vers une filière de recyclage.**
- **Je ne brûle aucun déchet à l'air libre.**
- **Je confie mes déchets d'équipements électriques et électroniques** à un collecteur spécialisé ou au vendeur d'un équipement neuf.
- Pour toute prestation d'élimination de déchets j'exige un **bordereau de suivi assurant la traçabilité de mes déchets.**
- Lors de l'évacuation d'encombrants ou déchets de chantier (rénovation), je demande une **facturation au poids** et différents contenants selon les matériaux (avec filières de valorisation).



Énergie

- Si j'interviens sur des canalisations calorifugées (canalisation chauffage, eau chaude...), **je remets systématiquement en place le calorifuge.**
- Je forme mes équipes pour assurer le bon pilotage de mes chaudières et le **bon usage des équipements de régulation.**
- **Je suis régulièrement les consommations d'énergie globales** et je diffuse les résultats à mes collègues des autres services.
- Je vérifie régulièrement le **bon fonctionnement des organes de régulation** (thermostats, sondes, et électrovannes qu'ils commandent).
- **J'éteins systématiquement les éclairages** en quittant une pièce.
- **J'installe un programmeur** pour couper automati-

Entretien et gestion des bâtiments

quement l'alimentation sur les chargeurs des appareils portatifs.

- Je vérifie régulièrement l'**état de propreté** des échangeurs des chambres froides et réfrigérateurs. Dans les cuisines utilisées par les clients, je nettoie aussi régulièrement les grilles à l'arrière des réfrigérateurs.
- Sur les chambres froides et réfrigérateurs, **je change tous les joints de porte qui n'assureraient plus une étanchéité parfaite.**
- **Je fais régulièrement vérifier** par un prestataire compétent l'état de **bon fonctionnement de mes chaudières** et de mes **groupes froids**. Je n'hésite pas à souscrire un contrat de maintenance globale avec des exigences sur les économies d'énergie.

Eau

- **Je dispose d'un plan des réseaux d'eau** : potables, usées, pluviales et non potables (si existant).
- **Je contrôle régulièrement les consommations** d'eau et d'énergie et diffuse l'information à mes collègues.
- Si cela est possible, je m'assure une à deux fois par an qu'il n'y a pas de fuite « cachée » et **vérifie que le compteur ne tourne pas en période de non occupation.**
- **J'effectue une vérification périodique des réservoirs de toilette** (verser un colorant dans le réservoir, si l'eau de la cuvette change de couleur il y a une micro-fuite).
- **J'interviens rapidement sur les fuites de robinetterie** (à vérifier régulièrement en coordination avec mes collègues de chacun des services).
- **Je stocke tous les produits dangereux** sur des bacs de rétention pour éviter tout risque de pollution accidentelle des réseaux d'eau ou du sol.



Les petites fuites font les grandes rivières

Robinet qui suinte

0,1 litre/h, soit 1 m³/an

Perte : env. 3 €/an

Petit goutte à goutte

0,5 litre/h, soit 5 m³/an

Perte : env. 15 €/an

Robinet qui goutte

1,5 litre/h, soit 15 m³/an

Perte : env. 47 €/an

Fuite légère de chasse d'eau

3 litres/h, soit 30 m³/an

Perte : env. 93 €/an

Filet d'eau au robinet

10 litres/h, soit 90 m³/an

Perte : env. 280 €/an

Chasse d'eau qui coule

30 litres/h, soit 250 m³/an

Perte : plus de 750 €/an

OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES

OBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Piscine

Déchets

- Je **rince les bidons vides** de produits de traitement de l'eau : acide, chlore...
- J'**élimine ces bidons via la collecte sélective des emballages**, sous réserve que leur matériau soit accepté.
- Si je ne peux pas les rincer, **je les fais éliminer comme déchets dangereux**.
- Si j'en utilise, **je ne jette pas les solutions tampon**, utilisées pour tester l'eau, dans les réseaux d'eaux usées. Je les conserve pour les faire soit reprendre par le fournisseur, soit **éliminer** dans une filière appropriée.
- J'installe des **poubelles de collecte sélective** afin que les clients puissent **trier** leurs déchets.

Énergie

- Si ma piscine est chauffée, je la couvre avec une **couverture isotherme** : pendant le chauffage initial et le soir, cela permet de faire des économies d'énergie.
- J'**éteins les éclairages des bassins et des plages** dès que la piscine est fermée ou que plus personne n'y nage.
- Je vérifie le **bon fonctionnement** des organes de circulation d'eau et de régulation (pompes...).

Eau

- Je **désherbe** les plages **par une action mécanique** ou thermique plutôt qu'avec des produits phytosanitaires.
- Je **stocke les produits dangereux sur bacs de rétention** pour éviter tout risque de pollution accidentelle des réseaux d'eau ou du sol.



OBJECTIF 8
UTILISATION MAÎTRISÉE DES
RESSOURCES NATURELLES

OBJECTIF 9
RÉDUCTION DES POLLUTIONS

OBJECTIF 10
CHANGEMENT DE CULTURE POUR
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Commerces, boutiques, vente de produits

Déchets

- Je négocie avec mes fournisseurs la **reprise systématique des palettes**.
- Je trie les **déchets d'emballage** issus du déconditionnement des livraisons et les insère dans le système de collecte sélective du site ou de l'établissement.
- Je plie les cartons pour limiter le volume ou je m'équipe d'un compacteur.
- Si je vends des piles, je propose aux clients de récupérer leurs piles usagées (obligation réglementaire) et les confie à un éco-organisme.
- Plutôt que de jeter, j'oriente les invendus vers des filières de valorisation ou de réemploi.

Énergie

- Je n'éclaire pas en dehors des périodes d'ouverture (et de mise en place).
- J'installe des éclairages économes en énergie.
- Si je dispose de meubles frigorifiques ouverts, j'installe en fin de journée une bâche qui diminuera grandement la consommation d'énergie : jusqu'à 40 % pour une surface de vente alimentaire.
- Je nettoie régulièrement les grilles des frigos et congélateurs pour éviter les surconsommations.
- Je dégivre régulièrement les congélateurs.

Achats éco-responsables

- Pour toutes les catégories de produits que je propose à mes clients, je privilégie les produits bénéficiant d'un **écolabel écologique** (écolabel européen, NF environnement, agriculture biologique, commerce équitable...).
- Quand l'offre existe, je vends des produits locaux.
- Je réduis l'offre de produits jetables, en dosettes ou en conditionnements individuels (proportion d'emballage importante par rapport au produit).
- Si mon système de vente le permet, j'achète en gros.
- Je mentionne dans mes commandes ma volonté de **minimiser les suremballages**. Je propose à mes fournisseurs d'abandonner les cartons au profit de caissettes réutilisables.



Commerces, boutiques, vente de produits

- Quand je fais fabriquer ou personnaliser des souvenirs, je recherche la provenance et me renseigne sur **les conditions de fabrication**.

Sensibilisation des clients

- J'organise mes rayons ou mes vitrines de manière à **mettre en évidence les produits écolabellisés et locaux**.
- **Je ne remets pas de sac de caisse**, je propose soit des sacs en papier recyclé, soit je vends des cabas réutilisables.
- J'invite des **producteurs locaux** à présenter leur activité et leurs produits.
- **J'organise des événements** lors de campagnes nationales sur les achats éco-responsables (quinzaine du commerce équitable, Printemps Bio, semaine du développement durable, etc).
- Je mets à disposition toute **information sur les producteurs locaux** qui proposent une vente directe et/ou la visite de leurs établissements (valable pour les visites d'entreprises au sens large).

Glossaire



AB	agriculture biologique	ESAT	établissements ou services d'aide par le travail
ACFCI	assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie	FNHHA	fédération nationale de l'hôtellerie de plein air
ADEME	agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie	GES	gaz à effet de serre
AFAQ	association française d'assurance qualité	HCFC	gaz hydrochlorofluorocarbone
AFNOR	association française de normalisation	HFC	gaz hydrofluorocarbone
AFPA	association nationale pour la formation professionnelle des adultes	HQE®	haute qualité environnementale
AGEFIPH	association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées	ICPE	installations classées pour la protection de l'environnement
ANPE	agence nationale pour l'emploi	IH&RA	association internationale des hôtels et restaurants
BAES	blocs auxiliaires d'éclairage de secours	ILO	international labour organisation / organisation internationale du travail
BIT	bureau international du travail	ISO	international standard organisation / organisation internationale de normalisation
CCDSA	commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité	LEDs	diodes électroluminescentes
CCI	chambre de commerce et d'industrie	MDTH	maison départementale du travailleur handicapé
CDT	comité départemental du tourisme	MTD	meilleures technologies disponibles
CFC	gaz chlorofluorocarbone	OMT	organisation mondiale du tourisme
CRAM	caisse régionale d'assurance maladie	OT-SI	offices de tourisme et syndicats d'initiatives
CROUS	centre régional des oeuvres universitaires et scolaires	PNUE	programme des nations unies pour l'environnement
CRT	comité régional du tourisme	POPE	loi de programme fixant les orientations de la politique énergétique
DEEE	déchets d'équipements électriques et électroniques	PRIDES	pôles régionaux d'innovation et de développement économique solidaire
DIF	droit individuel à la formation	SPANC	service public d'assainissement non collectif
DIREN	direction régionale de l'environnement	URSSAF	union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et allocations familiales
DRDFE	direction régionale au droit des femmes et de l'égalité	VAE	validation des acquis de l'expérience
DRTEFP	direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle	WWF	fonds mondial pour la nature
DSF	direction des services fiscaux		
EA	entreprises adaptées		
EMAS	eco-management and audit scheme		

Les partenaires du projet



8, rue Neuve Saint Martin
BP 81880 – 13221 Marseille
Cedex 01
Tél. : 04 91 14 42 00
Fax : 04 91 14 42 45
information@pacac.cci.fr
www.pacac.cci.fr

LA CHAMBRE RÉGIONALE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE ET LE RÉSEAU CONSULAIRE

La Chambre régionale est la Chambre des 9 Chambres de commerce et d'industrie qui composent la circonscription Provence Alpes Côte d'Azur Corse. Elle a la particularité d'associer 2 régions, la continentale Provence-Alpes-Côte d'Azur et l'insulaire Corse.

Le réseau des CCI Provence Alpes Côte d'Azur Corse en quelques chiffres :

- 4 000 collaborateurs
- 400 élus
- 200 000 ressortissants
- 8 départements
- 10 concessions aéroportuaires
- 16 concessions portuaires

Engagé sur le terrain pour faciliter la prise en compte du développement durable dans la gestion des entreprises, à travers des actions collectives ou individuelles, le réseau consulaire œuvre depuis plusieurs années à la professionnalisation des entreprises touristiques régionales, en les accompagnant dans toutes les questions, qu'elles soient d'ordre réglementaire, technologique ou organisationnel.

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Direction de l'économie -
Service tourisme :
04 91 57 54 60

Direction du développement
durale - Service Energie,
Déchets, Air et Technologies de
l'Environnement :
04 88 10 76 90

www.regionpaca.fr

LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à travers son Schéma Régional de Développement Touristique et la démarche AGIR – Action Globale et Innovante pour la Région - souhaite devenir une destination de référence en matière de tourisme durable. La Région a placé l'environnement au cœur de ses politiques touristiques et a ainsi souhaité impulser la réalisation de cet écoguide interprofessionnel sur la Responsabilité Sociale et Environnementale. Soutien aux diagnostics, accompagnement à la professionnalisation et éco-conditionnalité des aides aux investissements, la Région soutient les actions des professionnels et de leurs réseaux visant à l'amélioration des performances environnementales et sociales des entreprises et autres structures d'accueil touristiques.

Les partenaires du projet

AGENCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE (ADEME)

DÉLÉGATION RÉGIONALE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Remplissant dans ses champs de compétences le rôle d'incitation de l'Etat, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial sous la tutelle conjointe des Ministères chargés de la Recherche, de l'Ecologie, de l'Énergie, du Développement Durable et de l'Aménagement du Territoire.

Acteur majeur du développement durable, l'ADEME participe à la mise en œuvre des politiques publiques en matière d'énergie et de protection de l'environnement et a pour mission de susciter, d'animer ou de réaliser des opérations dans les domaines suivants :

- maîtrise de l'énergie et promotion des énergies renouvelables,
- prévention de la pollution de l'air,
- optimisation de la gestion globale des déchets,
- management environnemental,
- éco-conception,
- traitement des sols pollués,
- lutte contre les nuisances sonores.

Dans une démarche systématiquement fondée sur le partenariat, l'ADEME met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des pouvoirs publics, des collectivités locales et territoriales, des entreprises, des associations et des particuliers, les aide à financer leurs projets et à progresser dans leurs démarches de développement durable.

L'implantation régionale de l'ADEME et le travail mené sur le terrain par l'équipe de la Délégation favorisent une approche de proximité et le montage de projets adaptés aux contextes locaux.

A ce titre, l'ADEME PACA soutient, depuis bientôt 10 ans les opérations menées notamment par le réseau consulaire PACA visant à accompagner des démarches d'amélioration des performances environnementales dans le secteur du tourisme. Elle apporte aujourd'hui son soutien technique et financier à la réalisation de l'écoguide et du site MAGESTOUR.



2 boulevard de Gabès - BP 139
13267 MARSEILLE Cedex 08
Tél : 04 91 32 84 44
Fax : 04 91 32 84 66

Contact Pôle Entreprises
Tél : 04 91 32 84 58

ademe.paca@ademe.fr
www.ademe.fr/paca

Les partenaires du projet



Direction de l'intelligence
économique et de l'information
Tél : 04 91 56 47 00
Fax : 04 91 56 47 01
information@crt-paca.fr
www.decouverte-paca.fr

LE COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR (CRT)

Le cœur de métier du Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur est de valoriser et de communiquer une offre touristique de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur adaptée aux exigences des clientèles. Il intervient dans la mise en œuvre des chantiers du Schéma Régional de Développement Touristique 2006-2010 sur les volets valorisation, sensibilisation et promotion. Dans ce cadre, il accompagne la Région dans sa politique en faveur du tourisme durable pour promouvoir ses actions aussi bien auprès des clientèles que des professionnels du secteur touristique. C'est la raison pour laquelle il participe à l'élaboration de cet écoguide interprofessionnel sur la Responsabilité Sociale et Environnementale et sa promotion auprès des professionnels.



UNAT PACA c/o VTF
1460 route de Galice
13097 Aix en Provence cedex 2
Tél : 04 42 66 31 86
Fax : 04 42 95 86 57
paca@unat.asso.fr
www.unat-paca.asso.fr

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DE TOURISME, DÉLÉGATION DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

L'Unat Paca regroupe des associations de tourisme de la région et a pour objectif de contribuer au développement et à l'accès des vacances pour tous ; cela par la mise en œuvre d'une politique tarifaire adaptée, d'actions et la mise en relation d'acteurs touristiques et de partenaires locaux. Consciente des enjeux du développement durable dans le secteur du tourisme, l'Unat Paca mène, depuis le début de l'année 2005, une campagne de sensibilisation à cette démarche auprès de l'ensemble des structures du tourisme associatif à vocation sociale et solidaire. Ainsi, l'Unat contribue activement à l'objectif d'un "développement durable et soutenu" afin de concilier "développement touristique, protection de l'environnement et respect de l'identité locale".



logisdefrance@visitprovence.com
www.logisdefrance-sud.com

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES LOGIS DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Première chaîne d'hôtels-restaurants indépendants en Europe, les Logis adhèrent tous à la même charte de qualité. Ils font l'objet de contrôles réguliers effectués sous la forme de clients mystères. Conscients de l'intérêt majeur de proposer un tourisme durable, la nouvelle grille de classement des Logis comprend un chapitre sur les démarches environnementales déterminant dans le classement cheminées des hôtels. Au niveau local, la Fédération Régionale des Logis entourée par les associations départementales encourage les hôteliers restaurateurs Logis à mettre en place dans leurs établissements une véritable politique de développement durable.

Les partenaires du projet

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES GÎTES DE FRANCE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Les Gîtes de France PACA sont à l'origine de la création de la qualification Ecogite®, qualification mise en œuvre désormais sur l'ensemble du territoire français.

Elle permet d'identifier les hébergements qui s'engagent de manière déterminée dans une démarche de développement durable, prenant en compte l'intégration de l'hébergement dans son environnement, l'utilisation de matériaux locaux et sains, la gestion des énergies (notamment recours à l'eau chaude sanitaire solaire et aux énergies renouvelables pour le chauffage), la gestion de l'eau et des déchets. L'exemplarité de cette qualification tient notamment à la recherche de performances mesurables des bâtiments concernés, et au contrôle des résultats réalisés par les propriétaires sous l'autorité des Relais départementaux des Gîtes de France.



BP 215
83068 DRAGUIGNAN Cédex
Tél. : 04 94 50 93 91
Fax : 04 94 50 93 90
contact@gites-de-france-paca.fr
www.gites-de-france-paca.com
www.ecogite.fr

CLÉVACANCES PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Au sein du réseau Clévacances, label national de gîtes, locations de vacances et chambres d'hôtes, la mise en œuvre d'une qualification « environnement » date de 2008. Au-delà d'une grille présentant les principales thématiques à prendre en compte, les Clévacances souhaitent s'intégrer dans la démarche « Agir 100 gîtes exemplaires », et adopter le cahier des charges élaboré dans l'objectif de véritables performances environnementales.



Comité Départemental du
Tourisme
BP 26 - 13370 Mallemort
Tél. : 04 90 59 49 35
Fax : 04 90 59 16 75
ppansier@visitprovence.com
www.clevacances.com

UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

L'UMIH PACA, regroupe les fédérations syndicales patronales de l'Hôtellerie, Restauration des Alpes de Haute Provence, des Hautes Alpes, des Alpes Maritimes, des Bouches du Rhône, du Var et du Vaucluse.

Elle s'est fixée pour objectif de reprendre l'article 1 des statuts : Article 1 : Entre les départements des Alpes Maritimes, des Alpes de Haute Provence, des Hautes Alpes, des Bouches du Rhône, du Var et du Vaucluse, il est formé une Fédération des Syndicats Départementaux dénommée UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR (UMIH PACA).

L'UMIH PACA s'est engagée dans une politique de communication après des CHR pour les sensibiliser au développement durable, à l'environnement.



FIH 13
8 rue Euthymènes
13001 Marseille
Tél. : 04 91 54 79 00
chr-13@wanadoo.fr

Les partenaires du projet



Tél. 04 91 14 42 26
pmc@pacac.cci.fr

www.provencemed-congres.com

PROVENCE MÉDITERRANÉE CONGRÈS

Provence Méditerranée Congrès est une association régionale de villes de congrès, initiée en 1975 par les professionnels avec le concours de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Provence Alpes Côte d'Azur Corse. Elle regroupe à ce jour 11 destinations (Aix-en-Provence – Ajaccio – Arles – Aubagne – Avignon – Hyères les Palmiers – La Grande Motte – Mandelieu-la Napoule – Marseille – Saint-Raphaël – Toulon) et constitue un réseau de professionnels actifs en matière de tourisme d'affaires. Ses principales missions sont de promouvoir les destinations du Sud de la France et de faire valoir la compétence et le dynamisme de ses équipes, avec la volonté d'un tourisme d'affaires toujours plus responsable. Pour cela, PMC favorise l'échange de savoir-faire et de compétence au sein de son réseau en privilégiant les rencontres entre les organisateurs de congrès membres de l'association, et répond aux besoins de démarche qualité pour permettre aux destinations d'améliorer sans cesse leurs performances sociales et environnementales (projets de certification ISO 14001, Qualité Tourisme...).

PÔLES RÉGIONAUX D'INNOVATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE SOLIDAIRE (PRIDES)

Pièce maîtresse du Schéma Régional de Développement Économique approuvé en Assemblée Plénière le 12 juin dernier après une concertation approfondie avec les acteurs économiques, les PRIDES s'adressent avant tout aux entreprises et aux associations d'entreprises d'un même secteur d'activité en les incitant à coopérer.



Provence Côte d'Azur Events
400 Promenade des Anglais
BP 3126 06203 Nice cedex 3
contact@
provencecotedazurevents.com

PRIDES PROVENCE CÔTE D'AZUR EVENTS

Provence Côte d'Azur Events, pôle d'excellence de l'industrie des rencontres et événements professionnels, est une association qui regroupe les principaux acteurs de l'événementiel. Il s'inscrit dans la politique régionale des PRIDES. A ce jour, plus de 70 entreprises ont adhéré à Provence Côte d'Azur Events sur l'intégralité du territoire régional. Parmi les nombreuses missions qui lui ont été confiées, la démarche RSE constitue une priorité. A ce titre, Provence Côte d'Azur accompagne les professionnels de la filière qui souhaitent s'engager dans cette voie. Par ailleurs, Provence Côte d'Azur Events doit mettre en place un observatoire de la profession en région PACA et assurer une veille technologique pour ses adhérents. Enfin, l'association fédère et coordonne la présence des acteurs économiques sur les salons internationaux de la profession et assure une prospection commerciale pour ses adhérents sur le marché des congrès associatifs internationaux.

Les partenaires du projet

PRIDES CARAC'TERRES, TOURISME SOLIDAIRE DES TERRITOIRES PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Labellisé PRIDES (Pôle Régional d'Innovation et de Développement Économique Solidaire) par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en juillet 2008, Carac'Terres a vocation à développer des partenariats entre les professionnels, à soutenir les projets les plus innovants et les plus porteurs de développement et d'emploi. Ouvert à toute structure publique ou privée du tourisme solidaire des territoires (à vocation sociale, familial, de loisir, sportif, culturel, durable et solidaire) développant une activité en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, le réseau vise à favoriser les échanges et les collaborations et à promouvoir la filière sur des valeurs de solidarité et de responsabilité sociale et environnementale. La stratégie de Carac'Terres s'appuie sur un plan d'actions adapté aux besoins des entreprises afin de renforcer la commercialisation de leurs produits, développer leur visibilité, les conseiller et les accompagner.



PRIDES CARAC'TERRES

Le Bel Ormeau

373 avenue Jean-Paul Coste - Bt H

13100 Aix en Provence cedex 02

Tél. : 04 42 91 50 82

Fax : 04 42 91 50 81

caracterres@orange.fr



Editeur

Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Provence Alpes Côte d'Azur Corse
8, rue Neuve Saint Martin – 13001 Marseille
www.pacac.cci.fr

Directeur de la publication

Jacques BIANCHI, Président de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie
Provence Alpes Côte d'Azur Corse

Conception et coordination éditoriale

Laurence CAILLLOL, Responsable développement durable, CRCI PACAC
Lucile TISSOT-LAYS, Responsable Communication, CRCI PACAC

Rédacteurs et concepteurs

FTC - FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS (Yohann ROBERT, Philippe FRANÇOIS,
Guillaume BERAU, Mathilde ANGELERI, Delphine VILATTE, Céline TIXIER,
Fabrice LAMY, Elia CONTE, Audrey CAVALIERE, Emmanuel CARON)
www.francoistourismeconsultants.com

TEC – TOURISME, TRANSPORTS, TERRITOIRES, ENVIRONNEMENT CONSEIL
(Marie LOOTVOET, Louise DE TORCY)
www.tec-conseil.com

Création graphique, suivi de fabrication

www.studio-magellan.com

Ont également contribué à cet ouvrage

Ambre BOIRAL (CRCI PACAC), Stéphanie CIAIS (Provence Méditerranée Congrès),
Anne-Marie FRUTEAU DE LACLOS (ADEME PACA), Céline HERTGEN (CRCI PACAC),
Folco LAVERDIERE (Région PACA), Cécile MICHELIN (CRCI PACAC), Michèle MUDRY
(CRCI PACAC), Alexandre NOEL (Région PACA), Patricia PANSIER (Fédération des Gîtes
de France PACA), Brigitte PLOUVIEZ (CRCI PACAC), Sylvie PUGET (CRCI PACAC), Florence
SOSCIA (CCI du Var), Béatrice TONINI (ADEME PACA), Valérie VUILLERME (CRT PACA).

Mars 2009

Imprimé par Audry & Schaffer [13]









www.magestour.com

Piloté par



Avec le soutien de



En partenariat avec

