



## FICHE 1

# Poser les bases d'un système de management environnemental

## DESCRIPTIF

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

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

### Intégrer la clientèle :

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

### Programme d'action :

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

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

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

### Processus d'évaluation :

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

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

Investissement

€€€



Temps de mise en œuvre



## INVESTISSEMENT

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



## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

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



## GAINS

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



## AIDES

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

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Sans objet.

## CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ILS L'ONT FAIT



## POINTS DE VIGILANCE

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



## BÉNÉFICES ATTENDUS

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



## POUR ALLER PLUS LOIN

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