Manuel de la bonne gestion environnementale en hôtellerie de Djerba

PREFACE

L'île de Djerba constitue l'une des destinations touristiques majeures de la Tunisie, grâce à la richesse de son patrimoine culturel, la qualité de ses paysages littoraux et son climat favorable tout au long de l'année. Le tourisme représente ainsi un pilier essentiel de l'économie locale, contribuant à la création d'emplois, au développement des infrastructures et à la dynamisation des activités économiques liées aux services, à l'artisanat et au commerce.

Cependant, la forte dépendance de l'île à l'activité touristique, combinée à la concentration des infrastructures dans les zones côtières, entraîne une pression croissante sur les ressources naturelles et les écosystèmes fragiles. La consommation élevée d'eau et d'énergie par les établissements touristiques, la production importante de déchets ainsi que l'urbanisation progressive du littoral constituent des défis majeurs pour la préservation de l'environnement local. Dans un territoire insulaire comme Djerba, caractérisé par des ressources limitées, ces pressions peuvent compromettre l'équilibre écologique et la qualité des paysages qui constituent pourtant l'un des principaux attraits de la destination.

Dans ce contexte, l'adoption d'un modèle de tourisme durable apparaît comme une nécessité pour concilier développement économique et protection de l'environnement. Le tourisme durable vise à répondre aux besoins des visiteurs et des populations locales tout en préservant les ressources naturelles et culturelles pour les générations futures. Cette approche s'inscrit dans les orientations internationales promues notamment par l'Organisation mondiale du tourisme, qui encourage les destinations touristiques à intégrer les principes de durabilité dans leurs stratégies de développement.

Pour Djerba, la mise en œuvre de pratiques touristiques durables représente une opportunité stratégique. Elle permet non seulement de préserver les écosystèmes et les ressources naturelles de l'île, mais également d'améliorer la qualité de l'offre touristique, de renforcer l'image de la destination et d'assurer la pérennité de son attractivité sur le long terme. Dans cette perspective, l'implication des différents acteurs du secteur touristique, notamment les établissements hôteliers, les autorités locales et les communautés locales, est essentielle afin de promouvoir une gestion responsable des ressources et un développement touristique équilibré.

Ainsi, le tourisme durable constitue un levier fondamental pour garantir un développement harmonieux de l'île de Djerba, en conciliant croissance économique, protection de l'environnement et valorisation du patrimoine culturel et naturel.

I. CONTEXTE ET INTRODUCTION

L'espace méditerranéen constitue l'une des principales régions touristiques du monde en raison de la richesse de son patrimoine historique, culturel et naturel. Considérée comme une écorégion d'une grande diversité écologique, la Méditerranée abrite de nombreuses espèces végétales et animales, dont certaines sont endémiques. Selon les projections de l'Organisation mondiale du tourisme et du Plan Bleu, les pays riverains de la Méditerranée ont accueilli environ 228 millions de visiteurs en 2002, avec des perspectives atteignant près de 396 millions de touristes à l'horizon 2025. Cette dynamique touristique constitue un levier majeur de développement économique et social pour les territoires concernés.

Dans ce contexte, l'île de Djerba, située au sud-est de la Tunisie, représente l'une des destinations touristiques les plus importantes du pays. Réputée pour son patrimoine culturel, ses paysages littoraux et ses conditions climatiques favorables, l'île attire chaque année un nombre considérable de visiteurs nationaux et internationaux. Le tourisme y joue un rôle déterminant dans le développement économique local, notamment à travers la création d'emplois, la diversification des activités et l'amélioration des infrastructures.

Cependant, le développement rapide du tourisme, principalement concentré dans les zones côtières, exerce une pression croissante sur les ressources naturelles et les écosystèmes fragiles de l'île. Cette situation rejoint les préoccupations soulevées par le Plan d'Action pour la Méditerranée, qui souligne les risques de non-durabilité associés au tourisme de masse dans les régions méditerranéennes. En effet, l'intensification des activités touristiques peut entraîner une artificialisation du littoral, une augmentation de la consommation d'eau et d'énergie, ainsi qu'une production accrue de déchets, contribuant ainsi à la dégradation progressive de l'environnement et à la diminution de la qualité territoriale.

Dans le cas de Djerba, ces enjeux environnementaux sont particulièrement sensibles en raison du caractère insulaire du territoire et de la limitation de certaines ressources naturelles, notamment l'eau. Dès lors, la préservation de la biodiversité locale et des paysages constitue un enjeu majeur pour garantir la pérennité de l'activité touristique. L'adoption d'une approche fondée sur les principes du développement durable apparaît ainsi indispensable afin d'assurer un équilibre entre développement économique, protection de l'environnement et valorisation du patrimoine local.

Dans cette perspective, l'ensemble des acteurs du secteur touristique doit être intégré dans une stratégie globale de gestion environnementale. Le secteur hôtelier, qui occupe une place centrale dans l'économie touristique de l'île, représente un levier essentiel pour la mise en œuvre de pratiques durables. L'évaluation et le suivi des impacts environnementaux des établissements touristiques deviennent donc nécessaires afin d'identifier les actions prioritaires d'amélioration.

Par exemple, l'optimisation de la gestion des ressources telles que l'eau et l'énergie dans les établissements hôteliers peut contribuer de manière significative à la réduction des impacts environnementaux tout en permettant une diminution des coûts d'exploitation. Ces initiatives participent à la préservation des ressources naturelles de l'île et à la promotion d'un modèle touristique plus responsable.

Dans ce cadre, l'adoption de mesures d'éco-efficacité adaptées au secteur hôtelier de Djerba constitue une étape importante vers la mise en place d'un tourisme durable. Simples à mettre en œuvre et économiquement accessibles, ces pratiques permettent de réduire les pressions environnementales tout en renforçant la compétitivité et l'attractivité de la destination touristique.

Objectifs du Manuel

Ce manuel vise à accompagner les établissements hôteliers de l'île de Djerba dans l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement et dans l'intégration progressive des principes du développement durable dans leur gestion quotidienne. À ce titre, il poursuit les objectifs suivants:

- **Intégrer la dimension environnementale** comme une composante essentielle de la gestion quotidienne des établissements hôteliers, afin de réduire les impacts négatifs sur l'écosystème local.
- **Identifier et prioriser des actions concrètes et significatives** adaptées au contexte hôtelier de Djerba, tout en encourageant leur mise en œuvre et leur pérennisation dans le temps.
- **Promouvoir l'utilisation rationnelle et éco-efficiente des ressources naturelles**, notamment l'eau et l'énergie, compte tenu de la sensibilité et de la limitation de ces ressources dans les territoires insulaires.
- **Mettre en évidence les bénéfices environnementaux et économiques** liés à l'adoption de mesures correctives et de bonnes pratiques de gestion écologique.
- **Encourager les établissements touristiques à amorcer une démarche structurée** vers la mise en place d'un système de gestion environnementale intégré, contribuant ainsi à la transition vers un modèle de tourisme durable à Djerba.

Public cible

Le manuel de Bonne Gestion Environnementale en Hôtellerie s'adresse à tous les types d'hôtels à Djerba souhaitant mieux gérer leurs impacts sur l'environnement avec une ambition de mettre en place, à plus long terme, des outils de gestion environnementale plus systématisés (comme la gestion des coûts environnementaux, un système de management environnemental, les labels environnementaux pour établissement hôteliers, etc.).

Le manuel peut être utilisé par les directeurs et les gérants d'établissements hôteliers, les responsables de service (technique, achat……) et/ou leurs équipes.

II- CONCEPT DE LA BONNE GESTION ENVIRONNEMENTALE EN HOTELLERIE

La conception du manuel se veut simple et pragmatique. Le manuel permet d'identifier, dans différents services de l'hôtel, **les opportunités d'optimiser sa gestion en réduisant ses coûts d'exploitation et ses impacts sur l'environnement.** Les mesures proposées ne sont pas exhaustives et ont un caractère volontaire.

Elles sont aussi accompagnées de conseils pratiques à adapter au contexte et aux attentes de l'hôtel. Pour assurer **une bonne compréhension et utilisation du manuel**, des exemples concrets sont donnés tout le long des chapitres.

Ces exemples permettent d'établir un **lien entre la théorie et la pratique**. Globalement, l'approche du manuel permet de :

- Rationaliser l'utilisation des matières premières dont l'eau et l'énergie.
- Réduire la quantité des déchets et en améliorer la gestion.
- Adopter une politique d'achat plus écologique et améliorer la logistique.
- Améliorer la qualité de l'environnement interne de l'hôtel.
- Sensibiliser le personnel à l'importance des enjeux environnementaux.

Par ailleurs, l'adoption des principes du manuel peut être un **outil intéressant de marketing** pour l'hôtel. Ce dernier peut **améliorer son image** de marque auprès de ses parties prenantes et de la clientèle qui est de **plus en plus sensible à la protection de l'environnement**.

Instruments du manuel

Check-lists	• Identifier les problèmes environnementaux de chaque service de l'hôtel • Prendre conscience de la nécessité d'agir de manière ciblée • Hiérarchiser les priorités et déterminer les responsabilités
Diagnostic	Dresser un état des lieux au niveau des activités et services de l'hôtel afin de conforter les résultats des check-lists et d'approfondir l'analyse environnementale.
Calculs économiques	Estimer les économies potentielles des mesures correctives identifiées, évaluer leur rentabilité et soutenir la prise de décision.
Plan d'actions	Faire la synthèse des mesures correctives sélectionnées avec un plan de mise en œuvre qui sera diffusé auprès des personnes concernées.

La combinaison des outils du manuel facilite la visualisation des interrelations entre l'hôtel, ses ressources et son environnement. Elle permet plus concrètement de mettre en place des actions environnementales répondant aux attentes et aux préoccupations de l'hôtel. Pour une approche plus ciblée, le plan d'actions prévoit la planification et la gestion des mesures correctives et préventives retenues afin d'atteindre les objectifs d'amélioration environnementale de l'établissement.

Ressources nécessaires

L'approche proposée par le manuel peut être **mise en place par la direction, son responsable technique ou une personne ressource qualifiée.** La direction doit adhérer au préalable aux objectifs du manuel et impliquer les personnes adéquates à l'interne.
De plus, pour une plus grande implication du personnel, l'information autour des bonnes pratiques devrait circuler à tous les échelons et dans tous les services de l'hôtel. Ainsi, des procédures simples et pragmatiques peuvent être développées, appliquées et intégrées aux opérations quotidiennes de l'hôtel dans le but d'appuyer la démarche de la bonne gestion environnemental dans les hôtels. L'application du nécessite un à deux jours selon la disponibilité des informations.

En l'absence de moyens humains nécessaires à cette opération au sein de l'hôtel, une assistance externe (consultant) d'un jour serait profitable.

MISE EN PLACE DE LA DEMARCHE
LES CHECK-LISTES | PRESENTATION ET UTILISATION

La check-list permet d'identifier les domaines environnementaux prioritaires de l'hôtel et de passer à l'action. Ainsi, elle liste de manière non exhaustive des actions à entreprendre (mesures correctives possibles) pour l'amélioration de performances environnementales de l'établissement hôtelier. La check-list appelle également à un travail de réflexion pour entreprendre des actions plus pointues et incite à réaliser un suivi de la bonne exécution des actions d'amélioration retenues. Une fois remplie, la check-list peut être communiquée aux différents services concernés de l'établissement afin d'optimiser les actions en cours et de respecter leur exécution.

Avant chaque check-list figurent quelques questions pour faire une mise au point et définir si le domaine environnemental en question est significatif pour l'hôtel. En effet, les réponses données lors de cette auto-évaluation permettent de déterminer les pratiques et les dispositions prises par l'établissement hôtelier en termes d'environnement.

Les domaines environnementaux

Le manuel compte six check-lists dont chacune est consacrée à un domaine spécifique :

Eau	• Surveiller la consommation d'eau et en rationaliser l'usage • Conserver et protéger les ressources locales
Energie	• Maitriser l'utilisation de l'énergie et en suivre la consommation • Economiser l'énergie et réduire la pollution atmosphérique
Déchets	• Réduire les déchets à la source et en améliorer la gestion • Mettre en place une stratégie de valorisation et de recyclage
Politique d'achats	• Réduire l'impact de la consommation sur l'environnement • Favoriser le développement de filières de produits locaux, écologiques et sociaux
Logistique	• Améliorer la manipulation de la marchandise et minimiser les pertes et le gaspillage
Intégration paysagère et protection des ressources naturelles	• Améliorer la biodiversité l'intérieur de l'établissement • Réduire l'impact sur le paysage local

Identification des actions prioritaires

Selon les mesures proposées dans la check-list, il faut retenir les actions que vous estimez être significatives pour vos activités et applicables dans votre établissement.
Pour utiliser la check-list, il suffit de :
1ère colonne : cocher la case correspondant à l'action à entreprendre
2ème colonne : fixer les priorités des actions sélectionnées selon l'urgence et l'importance des mesures proposées (utiliser par exemple une échelle d'appréciation de 1 à 3 : 1 = peu urgent ; 2 = moyennement urgent ; 3 = très urgent).
3ème colonne : nommer un responsable pour la mise en œuvre et le suivi de la mesure corrective choisie
4ème colonne : fixer une échéance raisonnable pour l'application de la mesure

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
Faire le suivi des consommations en eau de l'établissement			
❑ Dédier certains équipements à la fabrication d'un seul produit à la fois			
❑ Déterminer les quantités consommées d'eau par mois ainsi que leurs coûts			
❑ Identifier les processus et zones de forte consommation			
❑ Déterminer les coûts de consommation d'eau pour chaque service			

1. LES CHECK-LISTES – DOMAINES ENVIRONNEMENTAUX

1.1. L'eau | gestion et rationalisation

L'île de Djerba, située dans une zone aride du sud de la Méditerranée, est particulièrement exposée au stress hydrique, phénomène accentué par le changement climatique et la forte fréquentation touristique. Selon l'UICN, la région méditerranéenne figure parmi les zones les plus vulnérables à la raréfaction des ressources en eau.

La consommation d'eau dans les établissements hôteliers, estimée en moyenne à **300 litres par client et par jour**, dépasse largement celle des populations locales. Cette pression contribue à l'épuisement des nappes phréatiques et à la dégradation de la qualité des ressources hydriques.

Dans ce contexte, et conformément aux principes du **Tourisme Bleu**, la mise en place d'une gestion durable de l'eau constitue une priorité pour les hôtels de Djerba. Cette démarche repose sur la rationalisation des usages, l'adoption de technologies économes, la valorisation des eaux usées traitées ainsi que la sensibilisation des parties prenantes.

Ces actions visent à réduire l'empreinte hydrique du secteur hôtelier, à préserver les ressources naturelles locales et à assurer un développement touristique durable, respectueux des équilibres environnementaux et sociaux de l'île.

Auto-évaluation

- ❏ Quel est le coût global de la consommation d'eau de l'hôtel ?
- ❏ Quels sont les modes d'approvisionnement en eau de l'hôtel (public, puits, forage, etc.) ?
- ❏ Quelle est la consommation globale en eau de l'hôtel ?
- ❏ Connaissez-vous la consommation d'eau par services ?
- ❏ Appliquez-vous des mesures d'économie d'eau dans l'hôtel ?

Si vous n'arrivez pas à répondre aux questions ci-dessus, il est important de faire le suivi de la consommation d'eau de votre établissement.

Robinet qui suinte : 0.1 litre / h = 1 m^3 / an
Petit goutte à goutte : 0.5 litre / h = 5 m^3 / an
Robinet qui goutte : 1.5 litres / h = 15 m^3 / an
Fuite légère de chasse d'eau : 3 litres / h = 30 m^3 / an
Filet d'eau au robinet : 10 litres / h = 90 m^3 / an
Chasse d'eau qui coule : 30 litres / h = 250 m^3 / an

Check-list 'EAU'
OBJECTIF : ECONOMIE ET RATIONALISATION DE LA CONSOMMATION D'EAU

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
Généralités **Faire le suivi des consommations en eau de l'établissement** ❑Installer des compteurs d'eau pour chaque service ❑ Déterminer les quantités consommées d'eau par mois ainsi que leurs coûts ❑Identifier les activités et zones de forte consommation			
Faire le suivi des consommations en eau de l'établissement ❑ Mettre en place des dispositifs d'économie d'eau dans les endroits appropriés (régulateurs de débit, détecteur de passage, bouton-poussoir, chasses économes, etc.). ❑Eviter de laisser les robinets couler inutilement. ❑Eviter les nettoyages à grands jets d'eau.			
Eliminer les fuites ❑ Entretenir régulièrement la robinetterie et la tuyauterie pour prévenir les pertes ❑ Remplacer les joints défectueux et réparer les fissures des conduites, des tuyaux, etc.			
Cuisines ❑ Ajuster le débit de l'eau selon la nature du nettoyage à effectuer. ❑Ne pas laisser l'eau couler durant les nettoyages ou les rinçages. ❑Tremper la vaisselle sale avant de la mettre dans le lave-vaisselle pour réduire le prélavage ❑ Remplir les lave-vaisselles au maximum pour réduire le nombre de cycles. ❑Ne pas décongeler les produits avec de l'eau, mais à température ambiante.			
Blanchisserie ❑Trier le linge au préalable pour laver séparément la partie la plus sale (adapter le cycle au niveau de saleté) ❑Utiliser les lave-linges en fonction (charge pleine) pour limiter le nombre de cycles de nettoyage ❑Eliminer le prélavage (25% d'économie d'eau) et utiliser les cycles économiques en eau			

❑Laver, si possible, le linge de toilette et les draps à la demande des clients et non pas quotidiennement ❑ Réduire la charge de pollution de l'eau en ayant recours à des lessives moins polluantes (sans phosphates, sans agents blanchissants, etc.) ❑ Contrôler régulièrement les équipements de la blanchisserie pour éviter les fuites ❑Récupérer si possible les eaux de rinçage du linge peu sale pour le prélavage et le lavage du cycle suivant.			
Hébergement, service d'étage ❑ Installer sur les pommeaux de douche des régulateurs de débit pour passer de 20 à 12 litres/minutes (40% d'économie). ❑Installer des robinets temporisés pour éviter qu'ils ne restent ouverts par oubli. ❑ Opter pour des chasses d'eau économe avec un réservoir de 6 litres (plus de 30% de la consommation totale d'un hôtel peut être ainsi économisée) ou avec un double mécanisme de chasse d'eau (moitié ou totalité du réservoir). ❑Encourager, dans la mesure du possible, les clients à réutiliser les serviettes de toilette et les draps (70% des clients y adhèrent facilement). ❑ Former le personnel pour respecter les consignes de réutilisation du linge de toilette et des draps. ❑ Disposer des brochures et prospectus ou apposer des autocollants et affichettes incitant les clients à économiser l'eau.			
Piscine ❑ Couvrir les bassins en dehors des heures d'utilisation pour éviter que l'eau ne s'évapore ou ne se salisse ❑ Réduire l'utilisation du chlore dans l'eau et/ou privilégier d'autres systèmes de traitement (ozone, électrolyse, sel, etc.) ❑ Réutiliser l'eau de la piscine pour nettoyer le parterre			

Jardins ❑ Préférer des plantes adaptées au climat et à la pluviométrie de votre région ❑ Eviter les plates bandes qui s'assèchent rapidement ❑ Arroser les espaces verts tôt le matin ou le soir pour limiter l'évaporation ❑ Installer des systèmes d'arrosage automatique et dispositifs localisés (micro-asperseurs, goutte-à-goutte pour les racines, etc.) ❑ Aménager les pentes de manière à permettre à l'eau de s'infiltrer dans le sol et éviter ainsi l'érosion ❑Réutiliser l'eau de lavage des fruits et légumes de la cuisine pour l'arrosage ❑ Collecter l'eau de pluie pour arroser les espaces verts			

L'utilisation de régulateurs de débit sur les douches permet d'économiser 40 litres sur une douche de 5 minutes, ce qui représente plus de 10% de la consommation par jour et par chambre.

Aspect sensible	forte consommation en eau (825 litres/chambre/nuitée)
Mesure	Installation de limitateurs de débit sur les robinets et les douches des chambres avec un confort inchangé
Investissement	DNT …… /par unité
Amortissement	…… jours
Impact environnemental	**Réduction de 50% de la consommation en eau**

1.2. L'énergie | efficience et économie

Dans un contexte de changement climatique et de hausse des coûts énergétiques, la maîtrise de l'énergie est un enjeu majeur pour les hôtels de Djerba. Le confort des clients entraîne une forte consommation d'énergie, constituant l'un des principaux postes de dépenses des établissements.
Conformément aux recommandations de l'UICN et aux principes du **Tourisme Bleu**, les hôtels de Djerba s'engagent à améliorer leur **efficacité énergétique**, à réduire l'usage des combustibles fossiles et à privilégier les **énergies renouvelables**, notamment le solaire.
Économiser l'énergie, c'est préserver l'environnement et l'avenir de l'île.

Auto-évaluation
❏Quel est le coût global de la consommation énergétique de l'hôtel ?
❏Quelle est la quantité totale d'énergie consommée dans votre hôtel ?
❏ Connaissez-vous la consommation d'énergie par services ?
❏Utilisez-vous différentes sources de production d'énergie dont celles dites 'propres' ?
❏Avez-vous des procédés d'optimisation de la consommation énergétique ?

Check-list 'ENERGIE'

OBJECTIF : REDUIRE ET AMELIORER LA CONSOMMATION D'ENERGIE

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
Généralités **Faire le suivi régulier de la consommation énergétique** ❏ Relever les compteurs d'électricité au moins une fois par mois ❏ Installer des compteurs divisionnaires dans chaque service pour suivre la consommation d'électricité ❏ Suivre la consommation d'eau chaude dans la mesure du possible ❏ Chiffrer les coûts des consommations énergétiques de l'hôtel et des services ❏ Déterminer les zones de forte consommation énergétique **Améliorer l'éclairage** ❏ Inventorier les points d'éclairage et mesurer leur durée journalière de fonctionnement ❏ Utiliser des ampoules économiques surtout dans les zones de forte consommation (une ampoule traditionnelle consomme 60 W et une économique 11 W) ❏ Installer des minuteries et des détecteurs de présence pour réduire la durée de l'éclairage dans des lieux ciblés (sanitaires, couloirs, parking, etc.) **Réduire la consommation énergétique** ❏ Utiliser un code (couleur ou étiquette) pour pouvoir allumer sélectivement les lumières requises uniquement ❏ Réduire l'éclairage général durant le jour et s'assurer que l'éclairage extérieur fonctionne seulement la nuit (utilisation de cellules photoélectriques par exemple) ❏ Faire fonctionner les équipements selon les recommandations des fabricants pour un meilleur rendement énergétique ❏ Opter pour des systèmes d'isolation performants afin d'éviter les pertes de chaleur ou de fraîcheur ❏ Réduire le nombre d'ascenseurs en marche lors des heures creuses ❏ Sensibiliser le personnel aux bons gestes et inciter les clients à participer ❏ Réparer ou remplacer les équipements défectueux par d'autres plus performants et plus économiques ❏ Utiliser des panneaux solaires pour produire de l'eau chaude sanitaire (40% d'énergie consommée en moins par l'hôtel) **Limiter les pertes en énergie** ❏ Organiser une maintenance préventive du réseau électrique et des équipements dont les échangeurs thermiques des appareils générant du chaud ou du froid			

❏ Entretenir les installations de chauffage, climatisation et ventilation pour en assurer le fonctionnement optimal ❏ Installer des économiseurs pour réduire le débit d'eau chaude ❏ Vérifier si les tuyaux d'eau chaude sont bien isolés pour éviter les pertes de chaleur ❏ Installer des fenêtres à double vitrage ❏ Protéger les fenêtres du soleil pour limiter les besoins en climatisation (pare-soleil, rideaux, stores, filtres solaires, pellicule réfléchissante, etc.) ❏ Installer, lors d'une rénovation, des portes tournantes pour limiter les courants d'air **Récupérer l'énergie** ❏ Récupérer la chaleur des condensateurs des groupes frigorifiques pour chauffer l'eau des sanitaires ou celle de la buanderie ❏ Installer des circuits fermés pour récupérer et réutiliser la vapeur **Cuisines** ❏ Eviter de mettre en fonction les équipements de la cuisine en entrant le matin (habitude à perdre) ❏ Penser à la température ambiante de la cuisine et à l'emplacement des chambres froides et des réfrigérateurs (5°C de plus implique 30% de consommation énergétique pour un réfrigérateur) ❏ Eteindre les équipements non utilisés (surtout après les périodes de pointe) ❏ Respecter les temps de préchauffage ❏ Utiliser des casseroles dont le diamètre correspond à celui de la plaque ou du brûleur ❏ Couvrir les plats en cuisson (pour arriver à ébullition 1 litre d'eau couvert nécessite 127 kWh contre 480 kWh à l'air libre) ❏ Investir dans des unités de cuisson à haute efficacité lors du remplacement de l'équipement ❏ Réduire au minimum l'ouverture des chambres froides et des congélateurs ❏ Dégivrer les réfrigérateurs et nettoyer mensuellement les joints ❏ Laisser refroidir la nourriture avant de la placer dans le réfrigérateur ou le congélateur ❏ Installer des rideaux en plastique à l'extérieur des réfrigérateurs ou des congélateurs pour garder l'air froid à l'intérieur ❏ Ajuster la température de l'eau selon les besoins de la cuisine et du nettoyage ❏ Ne pas nettoyer des ustensiles à l'eau courante chaude (remplir plutôt l'évier d'eau) ❏ Mettre en marche les lave-vaisselles une fois pleins **Blanchisserie** ❏ Charger les lave-linges au maximum de leur capacité ❏ Utiliser des programmes de lavage à basse température ❏ Opter pour des lave-linges au pouvoir d'essorage important afin de réduire le temps de séchage ❏ Eviter de surcharger le sèche-linge au risque de rallonger le temps de séchage			

❑ Planifier les lavages de manière à utiliser les sèche-linges en continu pour éviter la perte de chaleur ❑ Prévoir l'utilisation des machines aux heures de faible consommation (heures creuses) **Hébergement, service d'étage** ❑ Eteindre la climatisation et réguler le chauffage au minimum dans les chambres inoccupées ❑ Opter pour des thermostats permettant de programmer des tempéra- tures limites de chauffage et de refroidissement (éviter des réglages trop hauts ou bas par les clients) ❑ S'assurer que les lumières sont éteintes dans les chambres inoccupées (une carte magnétique permet de couper automatique- ment l'alimentation de la chambre en absence du client) ❑ Ne pas laisser les télévisions en mode veille (un seul de ces appareils en veille peut consommer annuellement 193 kWh) ❑ S'assurer que les réfrigérateurs (minibars) consomment moins de 1 kWh/jour et qu'ils sont éteints dans les chambres inoccupées au moins 3 jours consécutifs ❑ Ne pas aérer, lors du nettoyage, les chambres plus de 15-20 minutes afin de maintenir la chaleur ou la fraîcheur ❑ Installer un système de climatisation qui s'éteint automatiquement lorsque les fenêtres sont ouvertes ❑ Changer et nettoyer régulièrement les filtres des climatiseurs **Administration** ❑ Eviter de laisser les ordinateurs allumés durant les pauses prolongées au-delà de 30 minutes (en mode veille un ordinateur utilise une puissance de 95 W) ❑ Eteindre les équipements non utilisés (une photocopieuse peut consommer jusqu'à 80% de son énergie en mode d'attente) ❑ Utiliser la lumière du jour autant que possible au lieu de l'éclairage artificiel ❑ Réorganiser le lieu de travail pour profiter au mieux de la lumière naturelle ❑ Eviter de laisser les fenêtres et les portes ouvertes pour éviter d'augmenter la consommation du chauffage ou de la climatisation ❑ Eteindre la machine à café après chaque utilisation (une machine à café allumée toute la journée consomme autant d'énergie que pour produire 12 tasses de café) **Piscine** ❑ Retenir la chaleur de la piscine par l'installation d'une couverture thermique ❑ Garder la température de l'eau à 24°C (deux degrés de plus impliquent jusqu'à 25% d'augmentation de la consommation énergétique) ❑ Réduire l'éclairage des environs des piscines qui ne sont pas nécessaires à la sécurité ❑ S'assurer du bon fonctionnement du thermostat de la piscine			

Aspect sensible	Mode d'éclairage énergivore
Mesure	Installation d'ampoules à basse consommation d'énergie avec une durée de vie 12 fois supérieure à celle d'ampoules à incandescence classique
Investissement	……. par unité
Amortissement	……. an
Impact environnemental	Réduction de la consommation énergétique de l'hôtel de ……..kWh/an

La production d'eau chaude sanitaire peut représenter 25% de la consommation d'énergie de l'hôtel. L'énergie solaire permet de réduire d'au moins 40% cette con- sommation.

1.3. Les déchets | valorisation et recyclage

Les déchets : réduire, valoriser, recycler

À Djerba, la croissance de l'activité touristique entraîne une augmentation des déchets, alors que les capacités locales de traitement restent limitées. Les hôtels jouent donc un rôle clé dans la protection de l'environnement et des paysages de l'île.

Conformément aux principes du **Tourisme Bleu** et aux recommandations de l'UICN, les établissements hôteliers s'engagent à **réduire les déchets à la source**, à mettre en place le **tri, le recyclage et la valorisation**, et à sensibiliser le personnel et les clients.

Une bonne gestion des déchets contribue à préserver l'environnement et l'image durable de Djerba.

Types de déchets de l'hôtellerie

Ordures ménagères	Déchets alimentaires non compostables, papiers ou emballages souillés ou gras, films ou sacs plastiques, emballages composites	Divers services de l'hôtel
Cartons	Emballage et conditionnement	Service d'achat et divers autres services de l'hôtel
Papiers	Documents imprimés, brochures, menus, cartes, magazines, journaux	Administration, accueil, chambres, restaurants
Plastiques	Sachets, sacs, bouteilles (n'ayant pas contenu de produits dangereux), articles ménagers, emballages des portions individuelles de divers produits	Cuisines, restaurants, bars, chambres, administration
Métaux	Boîtes de conserve, couvercles de bocaux, cannettes de boisson, barquettes d'aliments, tubes de mayonnaise, moutarde et concentré de tomates, feuilles en aluminium ménager	Cuisines, restaurants, bars, chambres, administration
Verre	Bouteilles, bocaux, flacons	Cuisines, restaurants, bars, chambres
Textile	Nappes, draps, serviettes, vêtements, chiffons	Cuisines, restaurants, bars, sanitaires, chambres
Bois	Emballages en bois, palettes	Service d'achats
Déchets organiques	Epluchures des fruits et légumes, fleurs et plantes, branches, feuilles, gazon	Cuisines, restaurants, bars, chambres, jardins

Déchets spéciaux (DS)	Source
Huiles de friture	Cuisines, restaurants
Huiles minérales	Huiles minérales
Restes de peintures et de solvants	Service d'entretien
Produits inflammables (essence, pétrole, etc.)	Cuisines, jardins, service d'entretien
Engrais et phytosanitaires (insecticides, fongicides, herbicides)	Jardins
Produits chimiques d'entretien	Service d'entretien
Cartouches d'encre	Administration
Piles et batteries	Service d'entretien, administration, chambres
Produit chimique de nettoyage et solvants pour le nettoyage à sec	Blanchisserie
Lampes fluorescentes (néons) et lampes fluo-compacts (longue durée)	Service d'entretien

Un hôtel peut produire occasionnellement d'autres types de déchets, comme :

- Des encombrants (meubles, chaises, bureaux, canapés, etc.)
- Des déchets de démolition et/ou de rénovation (bétons, pierres, briques, plâtre, laine de verre, tuiles et céramiques, carrelage, vitres de fenêtres, bois imprégné, tuyaux, etc.)
- Des déchets inertes (porcelaine cassée, verres ébréchés, etc.)
- Des appareils usagés électroniques, électroménagers et de bureautique
- Des appareils frigorifiques (réfrigérateurs, congélateurs)

Auto-évaluation

❑Quel est le coût global de l'élimination ou de traitement de vos déchets ?

❑ Connaissez-vous le volume total des déchets générés par l'hôtel ?

❑Quels sont les types de déchets produits et leur volume respectif ?

❑ Comment éliminez-vous vos déchets et quel est le taux de recyclage de l'établissement ?

Check-list 'DECHETS'

OBJECTIF : REDUIRE, REUTILISER ET RECYCLER LES DECHETS

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
Généralités **Analyser les principales sources de déchets** ❑ Identifier les principales sources de déchets dans l'établissement ❑ Déterminer les quantités et la composition des déchets générés ❑ Chiffrer les coûts de traitement et d'évacuation des déchets pour chaque service ❑ Vérifier la conformité de l'hôtel avec la législation en vigueur **Trier les déchets à la source** ❑ Instaurer le tri à la source des déchets (sont triés les déchets pour lesquels existe localement une filière de recyclage) ❑ Organiser les postes de travail de manière à faciliter le tri des déchets ❑ Identifier les conteneurs par des couleurs, des étiquettes ou des symboles (pictogrammes) pour chaque déchet ❑ Informer les employés sur l'utilisation des différents conteneurs ❑ Vérifier régulièrement que les consignes de tri sont respectées **Réduire le volume des déchets** ❑ Commander les produits en fonction de vos besoins pour minimiser les pertes ❑ Entretenir et réparer les équipements avant d'envisager de les remplacer ❑ Opter pour des produits de conception durable et les utiliser correctement pour augmenter leur durée de vie ❑ Utiliser des produits rechargeables au lieu de produits jetables ❑ Limiter les produits en conditionnement individuel **Prendre les dispositions nécessaires pour les déchets non-recyclables** ❑ Prétraiter les rejets liquides avant de les évacuer et respecter les normes en vigueur ❑ Eliminer les déchets non-réutilisables et non-recyclables selon des méthodes appropriées (en accord avec la législation en vigueur) ❑ Séparer les déchets spéciaux des autres déchets de manière à éviter des contaminations et faciliter leur traitement ❑ Prendre les précautions nécessaires pour l'évacuation des déchets spéciaux ❑ Ne pas jeter les piles et les accumulateurs avec les ordures ménagères, mais les collecter séparément **Réduire les déchets d'emballage** ❑ Acheter des matières premières ayant le moins d'emballage possible ❑ Rationnaliser les achats pour éviter les commandes en petites quantités ❑ Privilégier les fournisseurs qui reprennent leurs emballages ❑ Etudier la possibilité de valoriser certains déchets par des entreprises de récupération (papiers, cartons, plastiques, fer, verre, déchets organiques, etc.)			

Réduire l'impact environnemental ❏ S'informer sur les moyens de traitement des déchets au niveau local et se conformer à la réglementation ❏ Ne pas brûler les déchets à l'air libre, ni les disperser dans la nature ou les enfouir ❏ Sélectionner les produits les moins polluants et les plus durables ❏ Recycler les équipements électriques et électroniques et céder ceux encore en état de marche à des associations **Cuisines** ❏ Vérifier les dates de péremption des aliments et utiliser les produits achetés en premier (*'first-in, first-out'*) ❏ Veiller à la conservation des aliments frais et des produits périssables dans les conditions de température requises ❏ Installer des conteneurs spécifiques dans la zone de déconditionnement pour récupérer les emballages et favoriser le tri sélectif ❏ Collecter séparément les déchets organiques pour les composter ou les valoriser comme nourriture pour animaux ❏ Recycler les bouteilles en PET et en verre non consignées (1 tonne de verre recyclé économise 100 kg de fioul) ainsi que les emballages métalliques (fer blanc et aluminium) ❏ Ne pas déverser les huiles dans les éviers ou les toilettes pour ne pas obstruer les canalisations et perturber le fonctionnement des stations d'épuration ❏ Collecter les huiles usagées et les éliminer de manière écologique ❏ Stocker les déchets liquides dans des conteneurs adaptés et les éliminer correctement ❏ Renoncer à la vaisselle jetable ❏ Réduire les portions individuelles (ex. confiture, beurre, etc.) en se conformant aux règles d'hygiène **Blanchisserie** ❏ Trier les textiles par degré de saleté et selon leurs couleurs pour éviter de les endommager ❏ Choisir des produits de nettoyage adaptés et respecter les dosages ❏ Eviter de laisser les produits de lessive dans des zones humides ❏ Rassembler les cintres pour les réutiliser ❏ Réutiliser, dans la mesure du possible, les sachets en plastique de la blanchisserie ou les remplacer par des paniers en rotin ou des sacs en tissu ❏ Transformer les vieux draps en sac à linge au lieu de les jeter ❏ Collecter les conteneurs de produits chimiques selon les instructions du fabriquant et les retourner aux fournisseurs **Hébergement, service d'étage** ❏ Utiliser des distributeurs rechargeables pour les produits d'hygiène (taux d'utilisation des portions individuels est souvent de 30%, voire moins pour le savon) ❏ Organiser le tri dans les chambres en utilisant une communication claire auprès de la clientèle et en mettant en place des moyens adéquats (bacs, brochure, etc.) ❏ Améliorer la collecte des déchets en intégrant dans les chariots du personnel de chambre des compartiments pour mettre			

différents types de déchets (attention, le personnel ne doit jamais trier dans les poubelles) ❑ Réutiliser les vieux draps et serviettes comme chiffons **Administration** ❑ Réduire l'impression de documents au strict nécessaire et recourir le plus souvent au courrier électronique ❑ Réutiliser le côté vierge des papiers usagés comme brouillon ❑ Utiliser le plus possible la fonction recto-verso de votre imprimante et de votre photocopieur ❑ Utiliser du papier recyclé le plus souvent possible ❑ Collecter les déchets de papier séparément ainsi que ceux en carton ❑ Limiter les impressions et les copies en couleur ❑ Retourner les toners de photocopieuses et les cartouches d'imprimantes aux fournisseurs ❑ Eviter l'usage de vaisselles jetables (tasses et gobelets en plastique)			

Aspect sensible	Rejet de près de 190 tonnes de déchets recyclables par an
Mesure	Instauration du tri sélectif des déchets au sein de l'hôtel
Investissement	……. (salaires annuels des employés embauchés pour trier les déchets et coûts des équipements)
Amortissement	……. mois avec un bénéfice de …….
Impact environnemental	Récupération de 70% de matières réutilisables (papier, carton, verre, aluminium) ainsi que du matériel et des objets jetés par mégarde

1.4. La politique d'achats | aspects écologiques

Politique d'achats responsables

Les hôtels de Djerba privilégient des **achats responsables** afin de réduire leur impact sur l'environnement tout en garantissant la qualité des services. Les produits sont sélectionnés selon leur **cycle de vie**, en favorisant ceux qui sont biodégradables, recyclables, peu emballés et peu consommateurs d'eau et d'énergie.

Conformément aux principes du **Tourisme Bleu** et aux recommandations de l'UICN, les établissements encouragent également les **produits locaux** et le respect des **conditions de travail** tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Choisir responsable, c'est protéger l'environnement et soutenir l'économie locale.

50% des déchets solides produits chaque jour dans l'hôtel étant des contenants et des emballages des produits consommés, il est extrêmement important de chercher à réduire leur quantité.

Auto-évaluation

❑ Optez-vous pour des produits locaux dans la mesure du possible ?
❑ Privilégiez-vous des produits biodégradables, recyclables ou réutilisables ?
❑ Etes-vous sensibles au type de conditionnement des produits ?
❑Achetez-vous des équipements qui consomment peu d'eau et d'énergie ?
❑Acceptez-vous de payer un léger surcoût pour respecter l'environnement et diminuer les coûts fonctionnels ?
❑ Vous renseignez-vous auprès de vos fournisseurs pour connaître leurs pratiques en matière de respect de l'environnement et des conditions de travail ?

Check-liste 'POLITIQUE D'ACHATS'

OBJECTIF : MIEUX CONSOMMER, ACHETER VERT

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
Généralités ❏ Se limiter aux besoins réels en matière d'achat (éviter les surplus inutiles) ❏ Acheter des produits locaux pour réduire la pollution due au transport des marchandises ❏ Privilégier, dans la mesure du possible, des produits recyclés, réutilisables, réparables, biodégradables, valorisables, équitables et/ou éco labélisés (ne pas exporter ce type de produit car leur bénéfice écologique en sera diminué) ❏ Utiliser rationnellement les produits et équipements de l'hôtel ❏ Prendre en considération les critères de consommation d'eau et d'énergie lors de l'achat de nouveaux équipements ❏ Préférer les produits avec peu d'emballages et en conditionnement mono-matière (pas composite et sans polystyrène) ❏ Eviter les produits jetables ❏ Identifier et sélectionner les fournisseurs ayant déjà implémenté des mesures d'éco-efficacité et favorables à la reprise des emballages et du matériel usagé ❏ Remplacer le distributeur de serviettes en papier dans les sanitaires par un une soufflerie d'air chaud performante énergétiquement ❏ Impliquer la clientèle dans la sélection de 'produits verts' ❏ Recourir à des services de location pour le matériel peu utilisé par l'hôtel ❏ Utiliser des piles adaptées à l'usage, sans mercure ni cadmium et des piles rechargeables pour les usages fréquents **Magasins** ❏ Vendre, le cas échéant, des produits dans les magasins de l'hôtel dont la production respecte les impératifs écologiques et sociaux ❏ Ne pas vendre des souvenirs fabriqués à partir d'espèces animales ou végétales protégées ou en danger **Cuisines** ❏ Préférer, dans la mesure du possible, des produits issus de la culture biologique ❏ Choisir des légumes et fruits de saison ❏ Utiliser des produits frais contenant peu ou pas de conservateurs/ colorants et comportant le moins d'emballage possible ❏ Acheter des produits en vrac plutôt que dans des emballages individuels ❏ Rester attentif à l'origine des produits alimentaires utilisés ❏ Equiper les cuisines d'électroménagers peu énergivores ❏ Choisir des produits de nettoyage les moins polluants possible **Blanchisserie** ❏ Equiper la blanchisserie de lave-linges de la classe énergétique A (économie d'électricité d'au moins 23%) et consommant peu d'eau ❏ Acheter des produits compacts, concentrés et/ou des écorecharges pour			

limiter les déchets d'emballage

❏ Abandonner l'usage de produits de lessives avec javellisant (produits chlorés), du phosphate, de l'EDTA (acide éthylène-diamine-tétra-acétique), du NTA …

❏ Préférer l'oxygène actif comme agent blanchissant et/ou utiliser des lessives aux composants d'origine végétale

❏ Privilégier des lessives dont les composants sont actifs à basse température (30°C)

❏ Respecter le dosage conseillé pour éviter une pollution inutile des eaux de lavage

❏ Choisir des produits peu polluants pour le nettoyage à sec

❏ En cas de travail régulier avec un pressing, retourner les cintres et remplacer les films de protection par un modèle réutilisable en tissu ou en papier

Restaurants, bars

❏ Eviter l'utilisation de nappes et de serviettes en papier

❏ Utiliser du linge de table fabriqué dans des matériaux respectueux de l'environnement et ne contenant pas de colorants dangereux, des métaux lourds ou du formaldéhyde

❏ Choisir des matériaux résistants au lavage

❏ Eviter l'utilisation de gobelets en plastique ou de vaisselle jetable Privilégier les boissons servies sous pression ou en bouteilles consignées

Hébergement, service d'étage

❏ Privilégier des meubles dont l'élimination est facile et dont la plus grande partie est recyclable

❏ Eviter les meubles en bois exotique et acheter, si possible, des produits labélisés FSC (Forest Stewardship Council) garantissant l'exploitation des forêts suivant des critères écologiques et sociaux

❏ Installer des distributeurs rechargeables de savons et de shampoings dans les chambres pour réduire les emballages et rationnaliser leur utilisation

❏ Utiliser du papier toilette recyclé

❏ Choisir des produits de nettoyage concentrés et non dangereux pour l'environnement et la santé

❏ Eviter pour le nettoyage l'utilisation de produits désinfectants

Administration

❏ Acheter des cartouches d'imprimantes et des toners réutilisables et pouvant être retournés aux fournisseurs

❏ Acheter des fournitures en papier avec au moins 50 % de fibres recyclées, ou bien en papier non blanchi ou blanchi sans chlore gazeux

❏ Privilégier des équipements avec une faible consommation d'énergie, intégrant des matériaux recyclés ou recyclables et d'une durée de vie élevée

❏ Utiliser les fonctions *'économie d'énergie'* pour mettre l'appareil en mode veille s'il n'est pas utilisé pendant un certain temps et *'correction'* pour interrompre l'impression en cas d'erreur

❏ Privilégier les piles rechargeables

Jardins ❑ Utiliser des fertilisants et des produits de traitement organiques ou biologiques pour les espaces verts			

Aspect sensible	Achat et utilisation de portions individuelles de confitures d'une contenance de 22 ml
Mesure	Mise à la disposition de la clientèle de différentes variétés de confitures préparées par l'hôtel dans de grands récipients avec une présentation soignée
Investissement	Minimal
Amortissement	Immédiat avec une économie annuelle de ……..
Impact environnemental	Réduction des déchets générés et rationalisation des achats

1.5. La logistique | manipulation et gestion efficaces

Un établissement hôtelier achète une grande quantité de marchandises qui nécessitent une manutention et un entreposage spécifiques. Ainsi, dès la réception de la marchandise, un certain nombre de mesures doit être respecté afin de garantir la conservation et la qualité des produits. En plus du choix de l'emplacement des entrepôts, le facteur humain est déterminant. La sensibilisation et la formation du personnel est donc un élément à prendre en considéra- tion. Par ailleurs, l'inventaire régulier des stocks permet de limiter les pertes et d'éviter la surconsommation.

Auto-évaluation

- ❑ Tenez-vous les registres des stocks à jour ?
- ❑ Avez-vous des procédures spécifiques pour la manutention des marchandises et leur entreposage ?
- ❑ Informez-vous ou formez-vous le personnel aux gestes à respecter ?
- ❑ Effectuez-vous régulièrement des contrôles des zones de stockage ?

Check-liste 'LOGISTIQUE'

OBJECTIF : INVENTORIER, GERER ET CONTROLER

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
Qualité de la marchandise réceptionnée			
❑ Examiner les emballages des produits livrés			
❑ Vérifier que les contenus ne soient pas altérés			
❑ Retourner au fournisseur les matériaux endommagés			
Conditions de stockage			
❑ Organiser méthodiquement les zones de stockage			
❑ Etablir des procédures de stockage selon les instructions des fournisseurs ou celles données sur les emballages			
❑ S'assurer que les emballages ne sont pas endommagés durant le stockage			
❑ Etablir un calendrier pour l'entretien des zones de stockage / entrepôts			
❑ Mettre régulièrement à jour l'inventaire des quantités de matières entreposées			
❑ Relever les problèmes de mauvaise manipulation ou de stockage			
Stockage des produits chimiques			
❑ Réunir tous les produits chimiques (dangereux, toxiques) dans une zone déterminée, protégée et sécurisée			
❑ Respecter les consignes de stockage des fabricants			
❑ Veiller à avoir un étiquetage clair des conteneurs de substances dangereuses			
❑ Eviter de stocker côte à côte des substances pouvant interagir entre elles			
❑ Assurer les conditions nécessaires pour éviter les accidents (température appropriée, ventilation, etc.)			
❑ Eviter d'exposer les produits inflammables au soleil ou à une autre source de chaleur			
❑ Limiter l'accès aux produits chimiques et en contrôler l'utilisation			
Approvisionnement optimal			
❑ Eviter des achats excessifs de marchandises pour limiter les superflus et les pertes de matières			
❑ Inventorier les quantités de matières stockées et les consigner dans un registre ou dans une base de données			
❑ Vérifier les dates d'expiration des matières pour éviter d'avoir des matériaux périmés et inutilisables			
❑ Former le personnel au principe du : première matière reçue, première utilisée ('first in, first out')			
Pertes et fuites			
❑ Eviter les contaminations en utilisant, quand il y a lieu, un outillage différent pour manipuler les produits			
❑ Fermer les couvercles et les robinets pour limiter les fuites et les déversements			

Aspect sensible	Pertes fréquentes de produits en raison de la mauvaise manipulation lors de la manutention
Mesure	Mise à disposition de chariots adaptés pour le transport des produits manutention
Investissement	.....
Amortissement	Immédiat avec une économie de USD 3'000
Impact environnemental	Amélioration de la logistique et diminution des déchets générés

1.6. Intégration paysagère et protection des ressources naturelles

Les hôtels de Djerba mettent en place une **gouvernance responsable**, forment leur personnel aux pratiques durables et communiquent leurs actions aux clients et partenaires.
Grâce à ces mesures, en accord avec les principes du **Tourisme Bleu** et les recommandations de l'UICN, chaque établissement contribue à un **tourisme durable**, préservant l'environnement, soutenant l'économie locale et valorisant l'image de l'île.
Engager, former, informer : des clés pour un tourisme responsable.

Auto-évaluation

❏L'aspect visuel de votre établissement s'intègre-t-il dans sa zone d'implantation (couleurs, formes et volumes) et au paysage identitaire de la région ?
❏Avez-vous fait appel à un paysagiste lors de l'aménagement de votre hôtel ?
❏Les matériaux de construction contiennent-ils des produits naturels locaux ?
❏ Avez-vous fait appel à des artisans locaux lors de la construction ?
❏ Avez-vous aménagé des espaces verts et limité l'usage du béton ?

Check-liste 'INTEGRATION PAYSAGERE ET PROTECTION DES RESSOURCES'
OBJECTIF : FAVORISER L'INTEGRATION PAYSAGERE ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Action à entreprendre	Priorité (1 à 3)	Nom du Responsable	Echéance
❑ Vérifier si vous êtes en conformité avec le plan d'occupation des sols de la région ❑ Tenir compte des recommandations environnementales dans l'aménagement de votre établissement ❑ Favoriser la continuité visuelle avec l'environnement des alentours (style architectural) ❑ Préserver l'identité locale et le patrimoine naturel ❑ Employer autant que possible des matériaux durables issus de productions locales ❑ Aménager des espaces verts et des jardins pour donner un ton agréable au site (avec de préférence des plantes indigènes) ❑ Implanter le parking dans une zone discrète de l'hôtel ❑ Choisir en cas de besoin des matériaux minéraux en relation avec la géologie du site			

Aspect sensible	Stress hydrique dans la région où se situe l'hôtel et dépenses en eau représentent plus de 40% des charges de fonctionnement
Mesure	Plantation d'essences autochtones et résistantes à la sécheresse
Investissement	Minimal
Amortissement	Immédiat avec une économie de ……
Impact environnemental	Intégration au paysage local et rationalisation de la consommation d'eau

II. ANALYSE ENVIRONNEMENTALE APPROFONDIE

Pour aller plus loin dans l'évaluation environnementale de l'hôtel, une analyse plus approfondie des aspects environnementaux les plus significatifs peut être entreprise. Ainsi, cette étape du manuel permet de dresser un bilan environnemental chiffré des pratiques de gestion et de consommation au sein de l'établissement. Cette démarche facilite l'identification des 'zones d'action prioritaires' (surconsommation d'eau, perte de matières, génération excessive de déchets, etc.) selon les domaines environnementaux les plus significatifs. Finalement, les résultats de cet état des lieux servent à planifier ces actions de remédiation selon leurs opportunités, leurs importances et les moyens disponibles.

Attention, cette partie du manuel est réservée aux structures ayant déjà entreprises des audits ou diagnostics environnementaux. Elle nécessite des données bien documentées. Les structures qui entreprennent pour la première fois une démarche environnementale peuvent passer aux étapes suivantes du manuel et laisser cette partie à une prochaine application.

Objectifs

- Relever les déficiences économiques et écologiques
- Définir les mesures stratégiques à entreprendre
- Réduire les impacts sur l'environnement
- Inciter l'usage rationnel et efficace des ressources disponibles
- Encourager la communication et la sensibilisation environnementale

Composantes de la démarche

- Eau
- Energie
- Déchets
- Politique d'achat
- Logistique
- Intégration paysagère et protection des ressources

Afin d'avoir plus de précision sur l'état des lieux, des données sur les consommations d'eau et d'énergie ainsi que l'inventaire des déchets produits sont recensés auprès des différentes sources de l'établissement à l'interne (comptabilité, service technique, service achats, etc.) et à l'externe (fournisseurs, sous-traitants, etc.). Ceci permet d'aller un peu plus loin dans l'analyse environnementale de l'hôtel.

1. EAU

Remplissez les tableaux ci-après selon les données disponibles dans l'établissement. Mobilisez les services et les personnes concernés.

Consommation globale en eau de l'hôtel

Période (mois, trimestre, semestre)	**Consommation** (m^3, litre)	**Coût** (unité monétaire)	**Sources d'eau**
...			

Consommation totale		**Coût total** (unité monétaire)	

Remplissez le tableau pour différentes périodes de manière à obtenir la consommation annuelle.
Pour évaluer les tendances de la consommation de l'hôtel, vous devez répéter cette opération sur plusieurs années.
Les données nécessaires sont disponibles auprès du service de la comptabilité, sur les compteurs, etc.

Consommation d'eau par service

Service		**Responsable**	

Période (mois, trimestre, semestre)	**Consommation** (m^3, litre)	**Coût** (unité monétaire)	**Commentaires ou actions en cours**
...			

Consommation totale		**Coût total** (unité monétaire)	

Vous pouvez également calculer les taux de consommation et les coûts par service en combinant les deux tableaux.

2. ENERGIE

Remplissez les tableaux ci-après selon les données disponibles dans l'établissement. Mobilisez les services et les personnes concernés.

Consommation énergétique globale de l'hôtel

Période (mois, trimestre, semestre, année)

Type d'énergie	Consommation (m^3, litre)	Coût (unité monétaire)	Utilisation
Electricité			
Gaz			
Diesel			
Mazout			
Butane			
Charbon			
…			
Autres			

Consommation totale (kWh)		Coût total (unité monétaire)	

Consommation énergétique par service

Période (mois, trimestre, semestre, année)

Service	Consommation (kWh)	Coût (unité monétaire)	% de la consommation totale de l'hôtel	Commentaires ou actions en cours
…				

3. DECHETS

Remplissez les tableaux ci-après selon les données disponibles dans l'établissement. Mobilisez les services et les personnes concernés.

Quantité annuelle de déchets

Etablissement		☐ Déchets Banals	☐ Déchets Spéciaux

Période (année)	Quantité (kg, m^3, t)	Coût du transport (unité monétaire)	Coût de traitement (unité monétaire)
…			

Catégories de déchets et leurs sources

Période (mois, année)		☐ DB	☐ DS

Catégories de déchets	Source	Quantité (kg, m^3, t)	Mode de collecte	Coût du transport	Traitement		Commentaires
					Type	Coût	
…							

Catégories de déchets	Actions de revalorisation et de recyclage mises en place	Commentaires
…		

Les eaux usées

Période (mois, année)	Source	Volume (l, m^3)	Mode de collecte	Coût du transport	Traitement		Commentaires
					Type	Coût	
…							

4. POLITIQUE D'ACHATS

Remplissez le tableau ci-après selon les données disponibles dans l'établissement. Mobilisez les services et les personnes concernés.

Vue d'ensemble des achats

Service	Quantité / an	Service concerné	Fournisseur	Caractéristiques écologiques *	Risques liés au produit
...					

5. LOGISTIQUE

Remplissez le tableau ci-après selon les données disponibles dans l'établissement. Mobilisez les services et les personnes concernés.

Zone de stockage		Service		Période	

Produit	Flux entrant (kg, l, m^3)	Flux sortant (kg, l, m^3)	Approvisionnement actuel (kg, l, m^3)	Quantité des pertes durant l'entreposage (kg, l, m^3)	Commentaire

EXEMPLE DE CALCULS ECONOMIQUES D'UN COMPLEXE TOURISTIQUE

DESCRIPTION GENERALE	
Domaine	Energie
Structure concernée	Les différents services du complexe touristique : 3 hôtels, 5 restaurants, 4 bars, 3 piscines et 19 magasins
Problématique rencontrée	La conservation d'énergie est un grand thème pour ce complexe touristique. Les coûts d'électricité représentent une part importante des coûts opérationnels du complexe
Action à mettre en place	• Installation d'un système de monitoring électronique pour suivre à distance la consommation énergétique et détecter les zones d'économies potentielles • Installation de détecteurs de présence dans les escaliers • Installation d'interrupteurs supplémentaires dans le restaurant du personnel • Remplacement de 240 ampoules à incandescence traditionnelles par des ampoules à basse consommation (durée de vie de 6 ans)
COMPARAISON DES COUTS	
Coûts annuels avant l'action (Ca)	Coûts d'électricité par année : Ca = ……
Coûts annuels après l'action (Cb)	Coûts d'électricité par année : Cb = ……

1. PLAN D'ACTIONS

Pour atteindre un rendement économique des actions correctives engagées, l'hôtel doit concevoir un cadre pour la gestion quotidienne de ses activités. La consolidation des acquis de l'hôtel, la prise en compte de ses faiblesses et la définition de ses perspectives, nécessitent une certaine organisation interne et une répartition des responsabilités. L'élaboration d'un plan d'actions favorise la mise en place des mesures correctives en précisant les moyens alloués (financiers, techniques, humains, etc.) et l'échéance pour la mise en place effective. La nomination de personnes qualifiées pour la conduite des mesures correctives adoptées est donc nécessaire. Au même titre, une coordination entre les services concernés par le même problème (gaspillage d'eau, surconsommation d'énergie, mauvaise gestion des déchets, etc.) facilitera l'atteinte des objectifs d'amélioration de départ. Les mesures correctives ainsi que leurs résultats doivent être régulièrement suivis et documentés afin d'en apprécier la progression et de décider des améliorations possibles ou des mesures correctives complémentaires.

Exemple du plan d'actions d'un hôtel

Objectif	Action ciblée	Structure concernée	Responsable	Moyens	Echéance	Résultat attendu	Iv (DT)	Ce (DT)	En (DT)
		Service d'achats	……	• Etablissement d'un standard d'achats en se référant aux labels écologiques et gammes vertes existants sur le marché • Sélection de produits avec une biodégradabilité accrue	1 an	• Diminution de la pollution de l'air (les produits de nettoyage traditionnels sont responsable pour 8% des rejets de composés organiques volatils) • Amélioration de 5% de la productivité du personnel (diminution des problèmes de santé liés à l'exposition chronique aux produits chimiques)			

III. AMELIORATION, FORMATION ET PERSPECTIVES

1. RENFORCEMENT ET AMELIORATION CONTINUS

Devenir un hôtel responsable sur le plan environnemental nécessite d'adopter une nouvelle culture au sein de l'établissement et avec ses parties prenantes. Pour renforcer cet engagement, des changements doivent être opérés progressivement au sein de la structure.

Changement organisationnel

Pour un changement durable au sein de l'hôtel, des objectifs clairs ainsi que des actions de suivi et d'évaluation doivent être entrepris. Une rationalisation de la démarche peut être effectuée en établissant des plans de gestion des ressources et en diffusant des informations factuelles. Ainsi, la mise en place d'un *'groupe de travail'* composé d'une sélection de collaborateurs sert à mettre en place des actions concrètes dans les principaux domaines.

Changement comportemental

Influencer le comportement du personnel en faveur d'un usage plus rationnel des ressources a sans aucun doute un impact direct sur la réduction des coûts d'exploitation de l'hôtel. Il est important d'impliquer le personnel à travers des responsabilités définies (réalistes et en accord avec ses compétences) et de le former. Il est à signaler que l'engagement dans cette voie passe aussi par l'implication de la clientèle.

Changement technologique

Dans le cadre des actions environnementales planifiées, l'hôtel peut aussi opter lors d'un changement d'équipements ou d'une rénovation pour des technologies plus performantes en matière de consommation (eau, énergie) et de durabilité. L'idée est de devenir plus éco-efficace et d'adopter une politique d'achats plus responsable.

Par ailleurs, pour maintenir les efforts fournis dans l'application de mesures 'vertes', l'établissement hôtelier doit mettre en place des actions de renforcement et de suivi. Celles-ci permettent d'appuyer l'engagement environnemental de l'hôtel et de contrôler ses objectifs de performance.

2. SUIVI ET MAINTIEN DES MESURES CORRECTIVES

Le suivi fournit aux responsables les informations nécessaires pour juger de l'impact et de la progression des actions réalisées. Il peut de la sorte évaluer l'adéquation des mesures avec les objectifs environnementaux de l'établissement. De plus, en s'appuyant sur les résultats du suivi, les responsables peuvent établir une comparaison annuelle des per- formances (benchmarking) et entreprendre des mesures de rectification en cas de besoin. Pour ce faire, l'établissement peut réutiliser annuellement, répondant ainsi aux principes d'amélioration continue. Le but est de renforcer l'efficacité environnementale et économique des services de l'hôtel. Après cette première approche de la bonne gestion environnementale, l'hôtel peut aller plus loin dans l'adoption des principes d'éco-efficacité en fournissant des services additionnels et personnalisés aux clients tout en maîtrisant les impacts environnementaux et les coûts et en garantissant une certaine qualité.

3. SENSIBILISATION ET FORMATION DU PERSONNEL

De la même manière que des investissements sont nécessaires pour entretenir ou remplacer des équipements au sein de l'hôtel, un investissement dans la sensibilisation et la formation des employés est essentiel pour valoriser le capital humain. L'engagement en matière d'environnement est l'occasion au sein de l'hôtel d'impliquer les différents collaborateurs. La formation de ces derniers doit être axée sur les impacts environnementaux de l'hôtel. Pour une approche adéquate, la formation et la sensibilisation doivent également s'adapter aux groupes ciblés et être en relation avec leurs activités quotidiennes. Le personnel est incité et encouragé à respecter les mesures environnementales mises en place. Finalement, au vu du fort taux de roulement du personnel dans le secteur de l'hôtellerie, la formation devrait être renouvelée pour rappeler les principes du lors des communications aux nouveaux arrivants.

La mise en œuvre de la sensibilisation et la formation peut se dérouler dans les différents services dans le cas des grands hôtels et pour l'ensemble du personnel dans les plus petits hôtels. Ces sessions sont à organiser durant les périodes les moins chargées avec une intensité d'une à deux heures. Pour faciliter l'assimilation de l'information, des démonstrations pratiques peuvent être réalisées. En complément, des supports de communication peuvent être utilisés dans les services : affiches, notes d'information, brochures, tableaux d'affichage, etc.

4. IMPLICATION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION EXTERNE

La communication de l'hôtel autour de son engagement en matière d'environnement est un atout compétitif. Cette communication s'adresse en priorité à la clientèle, mais aussi aux différentes parties prenantes.

Dans le cas des clients, les principaux objectifs sont de faire connaître le programme et les bonnes pratiques environnementales appliquées dans l'hôtel ainsi que celles pouvant être adoptées volontairement par eux. L'hôtel, en communiquant clairement sur ses efforts en matière de protection de l'environnement, peut augmenter le degré de satisfaction d'une clientèle exigeante et sa loyauté. Il est toutefois important de savoir communiquer et faire passer le message sans pour autant être moralisateur.

La clientèle peut être impliquée dans la démarche environnementale de l'hôtel en recevant les informations clés sur l'engagement de l'établissement. Elle peut contribuer grâce à la mise à disposition de supports sur l'usage rationnelle de l'énergie et de l'eau (*cf. section III*). Ces supports peuvent être remis aux clients lors de leur arrivée et affichés dans les chambres. Il est à signaler que l'hôtel doit avoir un réel engagement dans la protection de l'environnement avec des actions effectives et efficaces avant d'entreprendre une démarche de communication auprès de sa clientèle.

En ce qui concerne les autres parties prenantes, elles peuvent être informées de la démarche de l'hôtel par différents moyens, dont le rapport annuelle, la charte environnementale et le site Internet. Une autre manière de marquer son engagement consiste à présenter les actions d'amélioration mise en place et d'en préciser les bénéfices économiques et environnementaux.

5. PERSPECTIVES

Les efforts entrepris par l'hôtel en matière d'environnement permettent à l'établissement d'envisager une labellisation bioécologique. Les labels pour hébergement touristique les plus connus sont 'l'Ecolabel européen' et la 'Clef Verte'. L'obtention de ces labels inclut la réponse à un certain nombre de critères obligatoires et optionnels. Des investissements peuvent s'avérer nécessaires pour moderniser les équipements de l'hôtel afin de se conformer aux exigences du label. Toutefois, la certification représente un avantage concurrentiel non négligeable à exploiter comme un outil de marketing.

Ce document est le résultat d'un travail approfondi de recherche, d'analyse et d'adaptation de plusieurs documents de référence. Il a été conçu afin de répondre aux besoins spécifiques des hôtels de Djerba, tout en tenant compte des principes de durabilité et des objectifs du projet Tourisme Bleu.

Établie par
Abdelmajid kachkouch
Coordinateur du projet