



Guide pratique

Développer durablement son hébergement touristique

2^e édition

Faire avancer toutes les envies d'entreprendre





Développer durablement son hébergement touristique

Directeur de la publication : Bernard Fourcade

Secrétariat de rédaction : Pierre Batoche

Rédactionnel et coordination : Mélanie Sidos

Conception graphique et maquette : Frédéric Ginestet

Crédits photos : © Domaine de Verchant (photo de couverture et p.28),

© Fotolia, © ADEME, © CCI Languedoc-Roussillon

Impression sur papier issu de forêts gérées durablement



Remerciements

La CCI de région Languedoc-Roussillon remercie les établissements accompagnés dans le cadre de l'opération "ASTEC" pour leurs témoignages, les partenaires techniques et financiers ainsi que les conseillers des CCI territoriales ayant participé à l'élaboration de ce guide pratique.

Préambule

Représentant 16% du PIB régional en 2012, le tourisme est un des secteurs d'activité les plus importants pour le Languedoc-Roussillon.

Les 15 millions de touristes de passage ou en vacances dans la région génèrent, par leurs déplacements, leurs hébergements et leurs loisirs, un impact indéniable sur l'environnement.

Les responsables des établissements touristiques peuvent être acteurs de l'environnement et limiter cet impact en gérant de manière différente leur structure.

Ainsi, parmi les actions de sensibilisation, d'information et d'accompagnement, les CCI du Languedoc-Roussillon, en partenariat avec l'ADEME et la DIRECCTE LR, ont lancé une action régionale visant à accompagner une trentaine d'établissements touristiques jusqu'à l'obtention d'un label environnemental : *Clef Verte* ou *Ecolabel Européen*.

Dans ce cadre, la CCI Languedoc-Roussillon a édité ce guide pratique pour aider les chefs d'entreprise dans leurs démarches et proposer des astuces pour développer durablement leur établissement.

Sommaire

- 6. LABELS ENVIRONNEMENTAUX
- 8. ENERGIE & BÂTIMENT
- 16. DÉCHETS
- 20. EAU
- 27. QUALITÉ DE L'AIR
- 28. BRUIT
- 30. ACHATS RESPONSABLES
- 32. DÉPLACEMENTS
& ACCESSIBILITÉ
- 34. INTÉGRATION PAYSAGÈRE
- 36. RISQUES
- 38. SENSIBILISATION,
FORMATION & COMMUNICATION
- 40. GLOSSAIRE & CONTACTS



Editoriaux

Après le succès de l'édition 2006 du "Guide pratique environnemental pour le tourisme", ce nouveau document "Développer durablement son hébergement touristique" propose une version actualisée des informations précédemment délivrées, tout en valorisant les entreprises qui ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de l'opération collective ASTEC.

Entre 2012 et 2014, une trentaine d'établissements touristiques - hôtels, campings, gîtes et chambres d'hôtes - répartis sur l'ensemble du territoire du Languedoc-Roussillon, ont été labellisés, Clef Verte ou Ecolabel Européen, les deux distinctions retenues par les membres du comité de suivi de l'opération.

Ces labellisations environnementales, garantes d'une approche interne structurante et motivante pour les équipes, sont particulièrement appréciées par les clients à la recherche d'un hébergement leur proposant un accueil et des prestations de qualité, tout en minimisant ses impacts sur l'environnement.

Rappelons que l'obtention d'un label environnemental va de pair avec le maintien, voire le développement de la qualité, dans l'établissement : il s'agit de renforcer un dispositif de progrès continu en incluant l'impact environnemental dans les choix réalisés. Les actions mises en place tout au long de cette démarche pourront ainsi être valorisées auprès des clients comme des salariés et permettront ainsi de différencier l'établissement vis-à-vis de structures concurrentes.

Ces principes élémentaires et fédérateurs nécessitent un effort continu d'information et de formation auprès des salariés qui, par émulation, pourront, à leur tour, reproduire dans leur cadre de vie personnel, les bonnes pratiques retenues pour l'utilisation rationnelle et raisonnée des matières premières, de l'énergie ou de la ressource en eau.

Souhaitons que cet ouvrage contribue à motiver les professionnels du tourisme à s'engager dans de nouvelles démarches et permette à des établissements novices en matière de développement durable de lancer une ou plusieurs actions qui y sont proposées.

Bernard Fourcade
Président
CCI Languedoc-Roussillon



“

Notre région, riche en sites naturels d'exception, en paysages variés, en traditions et cultures, également baignée d'un climat doux, possède des atouts qui la positionnent au quatrième rang des régions françaises les plus visitées.

Afin de continuer à bénéficier de ces atouts naturels, mais fragiles, qui sont aussi les matières premières des professionnels du tourisme, il est primordial que ces derniers se mobilisent et engagent des démarches qui leur permettent de diminuer efficacement leurs impacts sur l'environnement.

A l'heure de la mondialisation et de la course aux prix bas, la recherche de partenaires locaux, de fournisseurs « verts », de circuits de distribution courts, semble une utopie. Cependant de réelles solutions existent, des astuces peu onéreuses mais efficaces, des gestes simples et facilement réalisables peuvent apporter des résultats rapides, concrets et distinctifs dès leur mise en œuvre !

Vous qui souhaitez initier une démarche respectueuse de l'environnement, ce guide est donc à votre intention. Vous y trouverez des exemples d'actions sur de nombreuses thématiques, des liens permettant d'approfondir ou d'obtenir des renseignements complémentaires ainsi que des retours d'expériences d'établissements labellisés. Nous tenons d'ailleurs à les remercier pour leurs témoignages.

Les CCI du Languedoc-Roussillon et leurs partenaires sont à vos côtés pour vous soutenir dans vos démarches de progrès et tout au long de votre développement que l'on espère durable.

André Joffre

*Président de la Commission
EnR, Innovation, Environnement
CCI Languedoc-Roussillon*

”





■ Ecolabel européen

Créé en 1992, l'Ecolabel européen est le seul label écologique officiel européen utilisable dans tous les pays membres de l'Union Européenne. Il est délivré, en France, par AFNOR Certification, organisme certificateur indépendant. C'est une marque volontaire de certification de produits et services.

Le label écologique communautaire est le seul label écologique officiel européen permettant de valoriser des services plus respectueux de l'environnement tout en garantissant des performances identiques à celles des services analogues.

Le label écologique communautaire repose sur une approche multicritères : tous les impacts sur l'environnement ont été étudiés à chaque étape du cycle de vie du service incluant les achats permettant de produire le service, l'utilisation des installations de service, la gestion des déchets provenant des services fournis.

<http://www.ecolabels.fr>

■ Clef Verte

La Clef Verte est un label volontaire attribué chaque année par un jury indépendant à l'ensemble du secteur de l'hébergement touristique écologique : hôtels, campings, gîtes, chambres d'hôtes, résidences de tourisme et, depuis 2012, restaurants.

Les critères, établis au niveau international, sont communs à tous les pays. Ils sont réévalués chaque année afin de conserver l'avant-gardisme et de satisfaire les exigences environnementales de la Fondation pour l'Education à l'Environnement (FEE).

<http://www.laclefverte.org>



Les deux labels "Clef Verte" et "Ecolabel européen" ont été privilégiés dans le cadre de l'opération régionale "ASTEC" (Accompagnement et suivi des établissements touristiques à l'écolabel et à la clef verte), mais il en existe cependant de

nombreux autres, parmi lesquels peuvent être cités : *Green Globe, Gîte Panda, Hôtels au Naturel, Certification ISO 14001, Certification EMAS...*

■ Green Globe

Ce programme de certification, spécifiquement dédié au secteur du tourisme et des voyages, est le plus connu au monde. Il aide les organisations touristiques à progresser sur les piliers du développement durable. La certification Green Globe s'appuie notamment sur les références suivantes : le partenariat pour les Critères Mondiaux du Tourisme Durable (GSTC Partnership), la démarche d'Agenda 21 et les principes du développement durable approuvés par 182 gouvernements au Sommet de la Terre à Rio en 1992.

<http://www.greenglobe.com>

■ Gîtes Panda

Le label Gîtes Panda a été créé par le WWF-France en 1993. Les Gîtes Panda sont des gîtes ruraux, des chambres d'hôtes ou des gîtes de séjour, préalablement agréés Gîtes de France, situés majoritairement dans un Parc naturel régional ou un Parc national. Conformément à la mission générale du WWF, le réseau des Gîtes Panda a pour but de participer concrètement à la protection de l'environnement.

<http://www.gites-panda.fr>

■ Hôtels au Naturel

Les Hôtels au Naturel sont implantés sur des territoires naturels d'exception (Parcs naturels régionaux), à la campagne ou en bordure de petits villages. Les Hôtels au Naturel se distinguent également par leurs pratiques éco-responsables simples, visant à réduire les impacts de leur activité sur l'environnement. Ils peuvent également être de bon conseil dans l'organisation d'un séjour.

<http://www.hotels-au-naturel.com>

■ Certification ISO 14001

L'ISO 14001 trace un cadre utilisable par une entreprise ou une organisation pour la mise en place d'un système de management efficace. Cette norme, certifiable, donne à la direction, au personnel et aux parties prenantes extérieures l'assurance que l'impact environnemental fait l'objet de mesures et d'améliorations. Sa mise en œuvre permet en outre la réduction des coûts de gestion des déchets, la réalisation d'économies des consommations d'énergie et de matériaux et garantit une meilleure image de l'entreprise.

<http://www.iso.org/iso/fr/iso14000>

■ Certification EMAS

Le système de management environnemental et d'audit de l'Union Européenne (EMAS : Eco Management and Audit Scheme) est un outil de management destiné aux entreprises et aux autres organisations afin d'évaluer, d'améliorer et de faire connaître leurs performances environnementales.

http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

Gestion de l'énergie

La part du coût de l'énergie constitue un poids toujours croissant dans les charges d'un établissement touristique. Par conséquent, il est important de réaliser un état des lieux de ses consommations énergétiques afin de déterminer les postes les plus consommateurs puis de procéder à un suivi régulier et rigoureux.

La mise en place d'un **tableau de bord de ses consommations**, intégrant les mesures hebdomadaires ou mensuelles (suivant les volumes consommés) des différentes sources (électricité, gaz, fuel, eau, bois...) est par conséquent la première étape d'une gestion énergétique.

Il est ensuite fortement recommandé d'**analyser les contrats de fourniture d'énergie** (électricité et gaz notamment) qui, souvent souscrits depuis de nombreuses années, ne correspondent peut-être plus totalement au profil de votre activité.

Si vous avez des doutes ou des interrogations, vous pouvez contacter :

- le conseiller environnement de votre CCI ;
- le conseiller technique de votre fournisseur, afin d'étudier votre contrat et si besoin, en modifier les caractéristiques.



Exemple de tableau de suivi

Electricité			
Date	Index heures pleines (kWh)	Index heures creuses (kWh)	Consommation (hebdomadaire/mensuelle...) kWh
01/09/2012	75 620	62 040	-
08/09/2012	75 935	62 260	535

Les postes consommateurs dans des établissements touristiques

► Chauffage, climatisation & refroidissement

Il est primordial, au sein d'un établissement touristique, d'apporter le confort aux clients mais également aux salariés de la structure, ce qui implique notamment des ambiances de chauffage ou de rafraîchissement adaptées aux conditions climatiques et aux différentes fonctionnalités des pièces.

Avant d'aborder la thématique des équipements, il est nécessaire de s'interroger sur la qualité de l'isolation de la structure d'accueil :

- Quel est le type de vitrage ?
- La toiture est-elle isolée ?
- Quelle est l'épaisseur d'isolation des murs ?
- Les bâtiments ont-ils une bonne inertie thermique ?

Il est ensuite préconisé de réfléchir aux équipements utilisés mais également aux comportements des utilisateurs :

- Age et performance de la chaudière ? Est-elle entretenue régulièrement (carnet de maintenance) ?
- La climatisation est-elle entretenue régulièrement ?
- Est-il rappelé aux employés et aux clients de fermer les ouvertures lorsque le chauffage ou la climatisation fonctionne ?

Enfin, l'organisation interne d'un hôtel permet également de diminuer les consommations d'énergie pour le chauffage :

- Regrouper les zones chauffées, en favorisant la location de chambres proches les unes des autres (lorsque l'établissement n'est pas complet)
- Chauffer au minimum (idem pour le rafraîchissement) les chambres non réservées

À SAVOIR...

Déperditions thermiques d'un bâtiment chauffé mal isolé :

- Toiture : 25-30%
- Murs : 20-25%
- Renouvellement et fuites d'air : 20-25%
- Vitres : 10-15%
- Sols : 7-10%
- Ponts thermiques : 5-10%

À SAVOIR...

Quelques exemples de gestes simples (impact sur les consommations d'énergie) :

- Pose de vitrage isolant : -7%
- Remplacement de la chaudière par une chaudière performante : -15%
- Régulation du chauffage : -10%
- Baisse de la température moyenne (de 20 à 19°C) : -7%
- Isolation des murs : -12%

► Eau chaude sanitaire

Les consommations énergétiques liées au chauffage de l'eau sanitaire sont bien évidemment à rapprocher des volumes d'eau chaude consommées. La mise en place de réducteurs de débits d'eau aux postes clefs est donc une des premières mesures à mettre en œuvre ! Ensuite, certaines actions permettent de limiter considérablement les consommations d'énergie nécessaires à la production d'eau chaude sanitaire :

- Régler la température de consigne la plus basse possible à 55-60°C (en dessous, risque sanitaire lié à la légionellose)
- Isoler les ballons d'eau chaude afin de limiter leurs déperditions de chaleur
- Installer des mitigeurs thermostatiques
- Calorifuger les canalisations, avec des isolants d'une vingtaine de millimètres d'épaisseur
- Réduire au maximum les réseaux d'acheminement d'eau chaude (privilégier la distribution en étoile autour d'un ballon)
- Installer un chauffe-eau solaire (voir paragraphe suivant sur les EnR)

► Eclairage

L'éclairage est un poste relativement consommateur d'énergie dans les hôtels ou les espaces communs des établissements d'hôtellerie de plein air. Afin de les limiter au maximum, voici quelques conseils pratiques :

- Privilégier la lumière naturelle
- Installer des détecteurs de présence ou des minuteurs dans les espaces communs. Ils permettent de diminuer de 50 à 80 % les consommations d'énergie dans les zones équipées. Afin d'aller encore plus loin, il est possible d'installer des détecteurs de présence couplés à des détecteurs de luminosité, qui déclenchent l'éclairage d'un espace uniquement lorsque la luminosité naturelle est trop faible. L'intensité de l'éclairage peut ensuite être également modulée en fonction de la luminosité ambiante.
- Remplacer les lampes à incandescence par des lampes basse consommation (LBC) : ampoules fluocompactes (LFC), lampes à LED (diode électro-luminescente) ou tubes fluorescents
- Adapter le type d'éclairage en fonction de son usage (en extérieur, les LBC ne sont pas recommandées)
- Limiter le nombre de références produits afin de réduire les coûts de maintenance et d'exploitation
- Eviter les abat-jour sombres ou trop épais, ainsi que les rideaux très occultants



Comparaison de l'efficacité des lampes

Classe énergie	Efficacité	Type d'éclairage
A	50 lm/W < E	Tube fluorescent, LFC et LED
B	21 < E < 50 lm/W	LFC et halogène performant
C	16 < E < 20 lm/W	Halogène
D	13 < E < 15 lm/W	Halogène peu performant
E	11 < E < 13 lm/W	Incandescence, halogène peu performant
F	9 < E < 11 lm/W	Incandescence, halogène peu performant
G	E < 9 lm/W	Incandescence, halogène peu performant

► Equipements électroménagers

Lors du remplacement des appareils électroménagers, il est fortement conseillé d'acheter du matériel énergétiquement performant (voir nouvelle étiquette énergie, allant jusqu'à la classe A+++)

■ Éviter d'installer des appareils de froid (congélateurs, réfrigérateurs, caves à vin...) à proximité d'une source de chaleur (ensoleillement direct, four, radiateur...)

■ Dégivrer régulièrement (si l'action n'est pas automatique) les congélateurs et réfrigérateurs, afin d'optimiser leur rendement. Nettoyer également les grilles arrières extérieures : très encrassées, le réfrigérateur peut consommer jusqu'à 30% d'énergie supplémentaires

■ Limiter la température de la salle où sont installées les appareils de froid (18°C au lieu de 23°C permet de diminuer de 38% la consommation d'un réfrigérateur)



► RETOUR SUR...

HÔTEL DE LA CLAPE (Narbonne - 11)

L'hôtel est équipé de **panneaux solaires** thermiques qui couvrent 90% des besoins en eau chaude sanitaire en été et 60% en hiver. Très soucieux de l'impact de leur activité sur l'environnement, les propriétaires de l'hôtel ont également opté pour le remplacement de leurs ampoules basse consommation par des **LED**, dont la performance est encore plus élevée (les consommations liées à l'éclairage ont été divisées par 4, pour des coûts d'achat quasiment identiques). Nicolas COMTE souhaite qu'un message plus clair soit adressé aux clients : être Ecolabel Européen ne diminue en rien la qualité et le confort d'accueil des touristes, mais réduit fortement l'impact de l'activité sur l'environnement ! D'autant plus que l'hôtel se situe sur le territoire protégé du Parc naturel régional de la Narbonnaise.

Énergies renouvelables

► Le solaire thermique et le chauffage de la piscine

Le Languedoc-Roussillon est une région particulièrement propice au développement de l'énergie solaire thermique avec un ensoleillement compris entre 2300 et 2800 h/an.

Selon la période d'ouverture de votre établissement, le dimensionnement de votre installation solaire et l'énergie que vous utilisez actuellement pour chauffer l'eau sanitaire, le taux de couverture solaire peut aller de 50 à plus de 90%.

Le temps de retour sur investissement se situe généralement entre 5 et 10 ans et risque de diminuer dans les prochaines années, le prix des énergies fossiles (gaz, pétrole, charbon) ne cessant d'augmenter.

En fonction de votre projet, l'ADEME et la Région peuvent apporter des aides techniques ou financières (études, aides à la décision, primes à l'investissement...)

Garantie de résultats solaires (GRS) : pour les installations collectives, l'ensemble des professionnels intervenant dans votre projet peuvent s'associer et vous proposer un contrat de GRS, afin de garantir une production annuelle de l'installation solaire par rapport à l'estimation réalisée lors du pré-diagnostic.

L'installation est munie d'un dispositif de télésurveillance qui, mois après mois, comptabilise l'énergie solaire.

Au bout d'un an de fonctionnement, un bilan est dressé. En fonction de la production réelle, des ajustements peuvent être réalisés et des dédommagements vous seront alors proposés si la production n'atteint pas l'estimation initiale.





RETOUR SUR...

CAMPING LES CHÊNES (Junas - 30)

Le camping Les Chênes, situé dans le Gard, bénéficie d'un mix énergétique intéressant qui lui permet de ne pas connaître d'augmentation du montant de sa facture d'électricité depuis plusieurs années :

- **3 petites éoliennes** de 600 W chacune (leur production n'est pas quantifiée, le propriétaire souhaite la pose de compteurs de production)
- **poêle à bois** pour le chauffage de l'accueil et du bâtiment d'habitation
- **solaire thermique** pour le logement (installé en 2011) et pour le bloc sanitaire (installé en 2006). Ce dernier est équipé de 30 m² de panneaux solaires, de 3 ballons de 1 000 litres (2 ballons solaires et 1 ballon complémentaire), qui permettent de couvrir une grande partie des consommations d'eau chaude du camping (quasiment 100% des consommations pour l'habitation).

La mise en place d'une bâche à bulle pour maintenir la température de la piscine, notamment en début et fin de saison, est également prévue en 2014.

► Le solaire photovoltaïque (solaire PV)

Votre établissement touristique est susceptible de recevoir une installation photovoltaïque en toiture. Il existe différentes technologies (monocristallin, polycristallin, couche mince), qui permettent ainsi d'adapter au mieux la centrale photovoltaïque en fonction des besoins et des surfaces disponibles.

- Devenez producteur d'énergie, en injectant sur le réseau l'électricité que vous produisez puis en la revendant à EDF, à tarif préférentiel.
- Autoconsommez votre production, en dimensionnant votre installation afin qu'elle couvre la base de vos consommations électriques annuelles. Au besoin, faites appel à un bureau d'études pour un dimensionnement optimum de votre installation.



► Le bois-énergie

Avec 37% de son territoire recouvert par des forêts, la région Languedoc-Roussillon est particulièrement riche en ressource bois (environ 1 million d'hectares), d'où l'importance de cette ressource renouvelable dans la production d'énergie. Les utilisations d'une chaudière bois sont très variables : l'installation peut couvrir l'ensemble des besoins de chauffage mais également ceux nécessaires à la production d'eau chaude sanitaire. L'utilisateur bénéficie d'une autonomie de chauffage de plusieurs semaines suivant la capacité de stockage de la ressource.

Les principaux combustibles bois sont les suivants :

- **Les plaquettes** : combustible le moins cher mais nécessitant un volume de stockage important, principalement utilisé pour des chaufferies de grosse puissance.
- **Les granulés** : combustible dense qui convient à toutes les puissances de chaufferie. Il est souvent préféré aux plaquettes dans les cas d'une faible capacité de stockage.
- **Les bûches** : combustible traditionnel, qui peut être stocké sous abri et en différentes tailles (communément : 25 cm, 33 cm, 50 cm ou 1 m).



Combustible	Coût du combustible	Type installation
Bûches 33 cm	60,2 € la stère	Poêle
Granulés vrac	200 € la tonne	Poêle et chaufferie
Granulés sac	220 € la tonne	
Plaquettes forestières	60 € la tonne	Chaufferie



► RETOUR SUR...

GÎTE L'ORRI DE PLANES (Planes - 66)

Lors de la construction du gîte, les propriétaires ont opté pour l'utilisation des **énergies alternatives** combinées à celles des technologies de construction de dernière génération. Leur objectif était d'offrir aux clients un confort absolu, tout en respectant profondément l'environnement.

Un **système de chauffe-eau solaire thermique** de 42m², couplé à une chaudière gaz à ventouse (très performante) permettent de chauffer l'eau et le gîte.

Un **insert à bois** complète le système dans la salle à manger. Une **installation photovoltaïque** de 32 m² de capteurs solaires est également présente sur le site. Un diagnostic de performance énergétique, réalisé en janvier 2012 a permis d'estimer à 48 kWh/m² an, la moyenne des consommations annuelles du gîte.

► La géothermie

Exploitation de la chaleur naturelle de la terre, la géothermie peut avoir deux objectifs : la production de chaleur (très basse ou basse énergie suivant la profondeur) et la production d'électricité (haute énergie).

La géothermie très basse énergie utilisant la chaleur présente dans le sous-sol ou dans les aquifères superficiels (de quelques mètres à 300 mètres de profondeur), est utilisable dans les établissements touristiques pour diverses utilisations : chauffage, eau chaude, rafraîchissement...

Si vous souhaitez utiliser cette énergie, deux techniques sont à votre disposition :

■ **Les capteurs horizontaux** : un capteur horizontal est installé à une profondeur hors gel qui se situe entre 1 et 2 mètres selon l'altitude. La surface de capteurs nécessaire est de 1,5 à 2 fois la surface habitable à chauffer. Cette configuration est moins coûteuse qu'une configuration verticale, mais nécessite une surface de terrain suffisante. Elle est donc particulièrement bien adaptée aux gîtes situés en zones rurales.

■ **Les capteurs verticaux** : une pompe à chaleur récupère l'énergie contenue dans le sol à l'aide d'une sonde géothermique placée dans un forage de 80 à 120 mètres de profondeur. La sonde transmet l'énergie ainsi récupérée vers la maison, grâce à la pompe à chaleur. Cette configuration ne nécessite qu'une faible surface autour du lieu à chauffer.



► À SAVOIR...

Quelques conseils "construction" et "rénovation" ou comment s'y retrouver parmi tous les labels et la réglementation !

Depuis le 1^{er} janvier 2013, toute nouvelle construction doit répondre à la réglementation thermique du bâtiment 2012 (dite RT 2012). Les consommations énergétiques des bâtiments ainsi conçus doivent être inférieures à 50 kWh/m²/an. Les bâtiments soumis à cette réglementation ne sont plus éligibles aux labels mentionnés ci-dessous.

HPE : Haute performance énergétique → RT 2005-10% (en termes de consommation)

THPE : Très haute performance énergétique → RT 2005-20 % (en termes de consommation)

BEPOS : Bâtiment à énergie positive (produit plus qu'il ne consomme)

HQE : Haute qualité environnementale

Construction bioclimatique : Construction bénéficiant des avantages du climat, du terrain et de la végétation environnante

DPE : Diagnostic de performance énergétique

► POUR ALLER PLUS LOIN...

Choix de la qualité des matériaux :

naturels, biosourcés (bois, paille, chanvre, liège, laine de mouton...), écolabellisés...

Coût de la gestion des déchets

L'enlèvement et l'élimination des déchets vous coûtent de l'argent :

- **coûts de production** : achat de matières et de consommables produisant des déchets
- **coûts de gestion interne** : charges de manutention et de stockage des déchets
- **coûts de gestion externe** : factures des prestataires pour élimination des déchets ou redevance (ou taxe) relative à l'enlèvement des ordures ménagères par la collectivité

L'ADEME estime à 0,6% du chiffre d'affaires d'un établissement le coût de gestion de ses déchets. Cette charge fixe peut être diminuée par le biais d'actions de prévention ou de recyclage.

Plus vous limiterez la production de déchets, plus vous les trierez et les valoriserez et moins votre redevance sera élevée.

La loi de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle Environnement (Grenelle 1) dans son article 46 précise que « *la redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM) et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) devront intégrer, dans un délai de cinq ans, une part variable incitative devant prendre en compte la nature et le poids et/ou le volume et/ou le nombre d'enlèvements des déchets* ». La mise en place progressive de cette tarification incitative, impactera par conséquent les coûts relatifs à l'enlèvement de vos déchets par les collectivités.

Quelques rappels réglementaires

Tout établissement touristique est responsable de l'élimination de ses déchets dans des dispositions en conformité avec la réglementation en vigueur. Il vous appartient de vous assurer de la destination de vos déchets auprès de votre prestataire (lorsque vous faites appel à un prestataire privé).

Votre collectivité peut également vous proposer ce service d'enlèvement des ordures dites ménagères.

Concernant les déchets dangereux, il est impératif que votre prestataire vous transmette un bordereau de suivi des déchets dangereux (BSD), mentionnant entre autres, le lieu final de destination de ces déchets spécifiques.

Les principaux postes de producteurs de déchets

Activités concernées	Types de déchets
Administration Maintenance	Déchets ménagers ou assimilés (papier, carton, plastique...) Déchets dangereux : piles, ampoules fluocompactes, toners, cartouches d'encre, solvants, peintures
Restauration (cuisine, restaurant, bar)	Déchets ménagers ou assimilés Déchets organiques Déchets dangereux : huiles et graisses alimentaires usagées
Chambres Sanitaires	Déchets ménagers ou assimilés Déchets dangereux : emballages souillés de produits d'entretien
Espaces verts Extérieurs Blanchisserie	Déchets ménagers et assimilés Déchets dangereux : contenants des produits d'entretien de piscine, bidons souillés de produits phytosanitaires et de pesticides, contenants de produits de blanchisserie... Déchets verts : plantes, herbes, arbustes

Une fiche de suivi des déchets produits permet de réaliser un état des lieux puis de mettre ensuite en place des indicateurs pertinents qui vous seront utiles pour la gestion fine de ce poste et la mise en place d'un plan de réduction en direction de vos salariés mais également de vos clients, qui seront sensibles à une telle démarche.

Exemple de tableau de suivi

Poste concerné	Type de déchets	Date d'enlèvement	Quantité prélevée (unité)	Filière d'élimination
Cuisine	Huiles alimentaires	15/06/2013	250 l	Prestataire
Administration	Piles / accumulateurs	20/06/2013	3 bacs	Dépôt en déchèterie
Espaces verts	Déchets organiques	-	bacs	Composteur

Actions possibles

Le meilleur déchet est celui que nous ne produisons pas ! A partir de cet adage, différentes actions sont possibles :

► Réduire les déchets à la source

- Privilégier les contenants en grand volume (aussi bien pour la restauration que pour les produits d'hygiène) et sans emballages individuels (boissons servies sous pression plutôt qu'en canettes ou bouteilles individuelles)
- Eviter le matériel jetable (assiettes, couverts, serviettes...)
- Limiter l'impression informatique (et autant que possible imprimer recto-verso)
- Utiliser des produits dont la conception initiale limite l'impact de leurs déchets (produits éco-conçus)

► Mettre en place un tri sélectif des déchets

- Installer des containers et poubelles de tri de différentes couleurs, à des points stratégiques, facilement identifiables (identifiables ne voulant pas spécifiquement dire "voyantes" !) et aisément repérables par les clients
- Rendre visible et lisible un plan indiquant les différentes zones de récupération des déchets et les emplacements des poubelles
- Mettre en place une zone de compostage, notamment lorsque vous possédez de nombreux espaces verts. Vous pouvez également proposer des composteurs individuels. Le compost ainsi réalisé vous sera utile pour amender vos sols en diminuant l'utilisation de produits phytosanitaires (en 2022, la vente de produits phytosanitaires "pour un usage non-professionnel" sera interdite)
- Disposer d'un bac de collecte de piles et batteries usagées pour vos clients (à l'accueil par exemple)
- Informer régulièrement le personnel (notamment les saisonniers) sur la gestion des déchets au sein de votre établissement et placer aux postes stratégiques des poubelles de tri à leur disposition

► Adapter les filières d'élimination des déchets

- Choisir entre la collecte publique et la collecte privée en fonction des besoins et des services proposés sur votre territoire
- Sélectionner un prestataire privé pour le traitement des déchets dangereux et ne pas hésiter à mettre plusieurs professionnels en concurrence
- Rapporter les lampes fluocompactes, les piles et accumulateurs dans les déchèteries, si celles-ci acceptent les déchets des professionnels, ou dans des points d'apports volontaires, ou encore faire appel à un prestataire privé

Atout commercial pour votre établissement

Les clients se sentent de plus en plus concernés par les questions environnementales et ont généralement intégré, chez eux, le tri simple des déchets (verre, emballages, papier...), notamment s'ils viennent des pays nordiques ou s'ils ont des enfants (particulièrement sensibilisés aux questions environnementales).

La mise en place de bacs permettant le tri sélectif incitera vos clients à trier eux-mêmes leurs déchets. De plus, l'absence de déchets visibles et de nuisances associées est à l'évidence un facteur de qualité de votre établissement.

Il est donc dans votre intérêt d'assurer une collecte et un enlèvement conformes et adaptés aux déchets produits sur votre site.



RETOUR SUR...



HÔTEL LE SPINAKEE (Le Grau-du-Roi - 30)

Au niveau de l'hôtel, le **tri des déchets** est déjà en place depuis plusieurs années : cartons, papiers, verre, plastique, piles usagées... Tous ces déchets sont collectés par le personnel qui en effectue le tri dans les chambres avant de les déposer dans les containers adéquats à l'extérieur. Les déchets ainsi triés sont amenés en déchèterie.

CAMPING LE CLOS DES CAPITELLES (St-Privas-de-Champclos - 30)

Les propriétaires du camping ont mis en place le **tri sélectif dans les différents mobil-homes** (qui sont en gérance) : 3 sacs de couleur permettent de trier le verre, les emballages et papier et les ordures résiduelles. Ces sacs sont ensuite transportés dans de grands bacs, qui sont collectés par un prestataire privé en charge de la gestion des déchets pour l'établissement.

Un lieu de stockage interne au site est également mis à la disposition des vacanciers, qui, notamment lors de leur départ, peuvent amener tous types de déchets pour être transportés à la déchèterie.

Afin de limiter la production de déchets, les impressions de documents se font en recto-verso, les livrets d'accueil circulent et sont restitués à la fin du séjour, les produits jetables sont proscrits et les achats se font en grands contenants.

Coût de l'eau

Le prix de l'eau est très variable selon son usage, sa qualité et sa provenance :

■ **L'eau potable :** la plus chère de toutes et dont le prix varie en fonction des communes, ne devrait pas être utilisée pour l'arrosage, les sanitaires ou le nettoyage des extérieurs et des sols. Le prix moyen du m³ d'eau sur la région Languedoc-Roussillon varie entre 2,81 € (Hérault) et 3,25 € (Aude). *Données Agences de l'eau 2007*

■ **L'eau brute en réseau** représente une bonne alternative pour l'arrosage ou l'entretien des extérieurs, mais n'est pas disponible sur l'ensemble du territoire régional. Distribuée par le réseau géré par BRLE (BRL Exploitation), cette eau est accessible dans le sud du Gard et dans l'ouest de l'Hérault (zone "Garons") ainsi que dans l'est de l'Hérault, le littoral audois, le nord de l'Aude et le littoral situé au nord de Perpignan (zone "Servian"). Afin de connaître les communes desservies par ce réseau, contactez BRL ou consultez le site Internet www.brl.fr

■ **L'eau de pluie**, dont le coût correspond uniquement aux frais d'équipement initial peut être utilisée comme solution d'arrosage, de lavage des espaces extérieurs. Cependant, cette ressource est peu disponible en été et nécessite donc un volume de stockage relativement conséquent pour constituer des réserves suffisamment importantes. Afin de limiter la prolifération des moustiques, il est conseillé de veiller à l'étanchéité de la cuve de récupération d'eau de pluie. Pour toute information complémentaire, contactez l'EID Méditerranée, organisme en charge de la démoustication sur le littoral méditerranéen : www.eid-med.org

■ **L'eau brute en forage** est une option intéressante, mais soumise à des règles très strictes lors de la réalisation du captage, afin de préserver la qualité des eaux souterraines.

Toute réalisation de forage pour usage domestique doit être déclarée à la Mairie. On entend par usage domestique tout prélèvement annuel inférieur à 1000 m³.

Tout forage de plus de 10 m de profondeur doit être déclaré à la DREAL, au titre de l'article 131 du Code Minier. Ensuite, en fonction des débits, des volumes prélevés et de l'utilisation prévue (usage eau potable ou non), des dossiers de déclaration ou d'autorisation au titre du code de l'environnement ou du code de la santé publique seront à transmettre à la Préfecture

Plus d'informations sur les sites de la DREAL LR (www.languedoc-roussillon.developpement-durable.gouv.fr/) et des DDTM de chaque département.



À SAVOIR...

Taxe sur les eaux pluviales

Le décret du 6 juillet 2011 autorise les collectivités territoriales à mettre en place une taxe sur les eaux pluviales urbaines, dont le montant collecté serait affecté à la création d'un service de gestion locale de l'eau.

Cette taxe s'applique aux terrains situés en zone urbaine (ZU) ou zone à urbaniser (ZAU) des PLU des communes pour les entreprises, les particuliers, les établissements publics et les collectivités. Son montant maximal est fixé à 1€/m² imperméabilisé mais des exonérations peuvent exister si des mesures sont mises en œuvre par les propriétaires des terrains concernés. Cependant, à ce jour, peu de collectivités ont instauré cette taxe sur leur territoire.

Suivi des consommations d'eau

Comme pour le poste "énergie", il est important de suivre attentivement les factures d'eau mais surtout d'**effectuer régulièrement des relevés des compteurs d'eau** (les factures ne sont transmises que tous les 6 mois par le prestataire en charge de l'approvisionnement en eau) car toute fuite d'eau non détectée rapidement entraînera une hausse considérable de la facture.

De plus, réaliser un suivi des consommations d'eau permet également de maîtriser aisément toute évolution de fréquentation ou toute modification sur l'approvisionnement.

Il est possible (et recommandé), sur des sites importants ou possédant de grandes longueurs de canalisations, d'installer des compteurs, permettant de surveiller plus précisément les consommations d'eau et de réagir rapidement en cas d'anomalie constatée (le repérage de la portion défaillante est ainsi plus aisée).

La mise en place d'un tableau de bord de suivi des consommations d'eau est relativement simple (exemple ci-dessous) et doit être associée, pour une meilleure compréhension, à un indicateur d'activité (nombre de nuitées sur la période, nombre de clients...) :

Date du relevé	Indicateur d'activité sur la période	Poste relevé	Index relevé	Consommation sur la période (m ³)	Coût (€)
20/06/2011	-	n°1	2350	-	-
20/07/2011	25	n°1	2400	50	150 €

Collecte et traitement des eaux usées

Parallèlement à l'alimentation et à la consommation en eau, il est nécessaire de bien connaître son réseau d'eaux usées ainsi que le type d'assainissement existant.

■ **Assainissement collectif** : votre installation est raccordée au réseau communal

■ **Assainissement non collectif (ou autonome)** : une réglementation précise existe sur l'assainissement non collectif (dans le code général des collectivités territoriales et le code de la santé publique) et parmi les moyens existants, nous pouvons citer :

- Les tranchées d'épandage ou lits d'épandage à faible profondeur
- Les lits filtrants (vertical non drainé, drainé à flux horizontal, drainé à flux vertical à massif de zéolithe, vertical non drainé)
- Les filtres compacts et filtres plantés
- Les microstations à cultures libres ou fixées
- Les microstations SBR

Sur certains postes, il est nécessaire de mettre en place un traitement spécial qui doit faire l'objet d'une attention particulière.

C'est notamment le cas de la cuisine qui doit être équipée d'une installation de traitement adaptée.

Plus d'informations sur <http://www.assainissement-non-collectif.developpement-durable.gouv.fr/>

➡ RETOUR SUR...

HÔTEL DE LA CLAPE (Narbonne - 11)

Lors de l'aménagement des climatiseurs dans l'hôtel, un **réseau de récupération des condensats** a été installé afin d'alimenter les chasses d'eau des toilettes de l'établissement et réaliser ainsi des économies d'eau. Il est cependant difficile de mesurer avec précision les économies générées par ce système, car cela dépend de l'utilisation de la climatisation.



➡ À SAVOIR...

À la différence des particuliers, il n'existe ni une obligation, ni un droit de raccordement au réseau pour les entreprises. Ainsi, « Tout déversement d'eaux usées autres que domestiques dans le réseau public de collecte doit être préalablement autorisé par le maire ou le président de l'établissement public compétent en matière de collecte à l'endroit du déversement... »

«...L'absence de réponse à la demande d'autorisation plus de quatre mois après la date de réception de cette demande vaut rejet de celle-ci » [art. L 1331-10 du code de la santé publique].

L'autorisation de déversement fixe notamment sa durée, les caractéristiques que doivent présenter les eaux usées pour être déversées et les conditions de surveillance du déversement.

L'autorisation peut être subordonnée à la participation de l'auteur du déversement aux dépenses d'investissement entraînées par la réception de ces eaux.





RETOUR SUR...

CAMPING LES CHÊNES (Junas - 30)

D'un point de vue gestion de l'eau, l'établissement n'étant pas raccordé au réseau d'eau potable, il est alimenté par un **forage** sur lequel est positionné un compteur permettant de mesurer les consommations annuelles (2 600 m³ tous usages confondus).

L'eau est traitée par UV avant d'être distribuée.

Une **micro-station d'épuration**, composée de deux cuves de récupération toutes eaux, de trois cuves d'épuration, d'un clarificateur, de pompes de lissage, de filtres, d'un débitmètre et d'un dernier traitement UV permet de rejeter une eau bien épurée dans le milieu naturel.



Quelques actions possibles pour une meilleure gestion de l'eau

Sur l'ensemble du réseau :

- Installer des compteurs d'eau, si possible à l'entrée de chaque poste important
- Créer un indicateur d'activité adapté
- Relever, sur des périodes régulières et fréquentes, les volumes d'eau consommés
- Faire contrôler régulièrement l'installation de collecte et de traitement des eaux usées, si le site est en assainissement non collectif

Sur l'ensemble des postes de consommation (chambres, cuisine, bar, buanderie, sanitaires...) :

- Inciter à une utilisation responsable de l'eau potable et sensibiliser le personnel et les clients à des gestes respectueux
- Installer des réducteurs de débits aux robinets, aux douches et/ou des boutons-poussoirs dans les sanitaires collectifs
- Mettre en place des chasses d'eau économiques (double bouton) ou de plus petit volume
- Faire fonctionner les appareils de lavage (lave-linge, lave-vaisselle, lave-verres) à pleine capacité (cela économisera également de l'énergie !)
- Lors du remplacement du matériel, investir dans du matériel plus économe en eau
- Entretenir régulièrement la tuyauterie : joints et robinets entartrés, robinets qui fuient...
- Ne pas laisser couler l'eau lors du nettoyage des lavabos, des baignoires, des douches...
- Pour les extérieurs : arroser le soir ou tôt le matin afin de limiter les pertes par évaporation ; utiliser des systèmes d'arrosage automatique économique (tuyaux poreux, goutte à goutte, programmateur) ; mettre en place des collecteurs d'eau de pluie, qui serviront à l'arrosage et au nettoyage des espaces extérieurs

Quelques actions possibles pour une meilleure gestion de l'eau (suite)

Exemple pour un hôtel de 20 chambres

Ouverture : 335 jours/an

Taux de remplissage : 70%

Nombre de nuitées annuel : 4 690

Prix moyen du m³ d'eau froide en LR : 3 €

Prix d'un économiseur de robinet : 9 €

Prix d'un économiseur de douche : 35 €



Poste	Nb postes	Débit moyen (l/min)		Tps utilisation	Vol. consommé (m ³ /an)		Coût annuel		Investissement	Gain annuel	TRI***
		SE*	AE**		SE	AE	SE	AE			
Robinet	20	12	6	15	844	422	2533 €	1266 €	180 €	1267 €	51 j
Douche	20	16	7	20	1501	657	4502 €	2532 €	700 €	1970 €	100 j

*SE : sans économiseur d'eau / **AE : avec économiseur d'eau / ***TRI : temps de retour sur investissement



RETOUR SUR...

HÔTEL LE SPINAKEUR (Le Grau-du-Roi - 30)

L'eau des climatiseurs est **récupérée** et sert ainsi d'eau déminéralisée pour les fers à repasser mais également pour l'arrosage des plantes vertes. Cela a permis de diminuer les consommations d'eau et l'achat de bonbonnes d'eau déminéralisée.

Des réducteurs d'eau dans les lavabos et les douches, des poches dans les

cuvettes des toilettes viennent compléter ces actions de réduction de consommation d'eau. De plus, afin de limiter les pollutions des eaux, certains **produits d'entretien** utilisés sont élaborés par le personnel de l'hôtel, à partir de **vinaigre blanc et d'huiles essentielles, de savon noir, de copeaux de soude...**

Les gels douches sont également réalisés au sein de l'hôtel et sont disponibles à la boutique de l'établissement, comme les **différents produits à base de senteurs naturelles**. De manière générale, le personnel est satisfait de

l'utilisation de ces produits, moins corrosifs pour la peau et tout aussi efficaces !

Les produits servis dans le restaurant sont des **produits de saison, issus d'exploitations locales et régionales**, privilégiant ainsi les circuits courts (apiculteurs des Cévennes, confitures à l'ancienne...). Les **emballages individuels** ont été **supprimés** et les clients ne sont pas mécontents d'utiliser des contenants de plus grands volumes.

Limiter les pollutions



- Choisir des produits d'entretien respectueux de l'environnement (voir chapitre sur les achats responsables)
- Choisir des produits phytosanitaires moins nocifs ou mieux, de la matière organique issue d'un compost (que vous aurez pu mettre vous-même en place)
- Respecter les doses de produits d'entretien suivant la nature de l'eau et les doses de produits phytosanitaires dans les espaces extérieurs
- Adapter les procédés de traitement aux postes :
 - **Cuisine** : installer, entretenir régulièrement et faire collecter par un prestataire agréé, un bac à graisses afin de pré-traiter les eaux usées chargées en graisses.
La présence d'un bac à graisses est obligatoire que vous soyez en assainissement collectif ou non.
 - **Buanderie / garage** : stocker de manière sécurisée (sur des bacs de rétention ou sur des surfaces étanches) les produits dangereux (ceux comportant des étiquettes de danger de substances chimiques)



RETOUR SUR...

CAMPING LES MÉLIAS (Fos - 34)

La **récupération d'eau de pluie** étant un critère du référentiel de la Clef Verte, le propriétaire du camping a eu la judicieuse idée de **collecter les eaux de pluie dans d'anciens tonneaux de vin**, installés à chaque mobil-home ! Plus esthétiques que les cuves classiques en plastiques, cela permet également d'en avoir un à chaque hébergement. Des robinets viennent compléter le système, permettant aux usagers du mobil-home et au personnel du camping d'utiliser l'eau pour l'arrosage des extérieurs, lavage de vélos...

ALERTE...



Jeter les huiles alimentaires usagées (fritures et huiles de cuisson) dans l'évier est interdit car cela entraîne de graves nuisances au réseau d'assainissement. Un simple fût de collecte en cuisine, collecté et traité par un prestataire agréé (souvent le même que celui du bac à graisses) place votre établissement dans la légalité.



Exemples de pictogrammes présents sur les produits d'entretien
(voir aussi le site de l'INRS <http://www.inrs.fr/>) :



➤ **Je flambe**

Je peux m'enflammer, suivant le cas, au contact d'une flamme, d'une étincelle, d'électricité statique, sous l'effet de la chaleur, de frottement, au contact de l'air ou de l'eau si je dégage des gaz inflammables



➤ **Je pollue**

Je provoque des effets néfastes sur les organismes du milieu aquatique (poissons, crustacés, algues, autres plantes aquatiques...)



➤ **Je tue**

J'empoisonne rapidement, même à faible dose



➤ **J'altère la santé ou la couche d'ozone**

J'empoisonne à forte dose
J'irrite la peau, les yeux et/ou les voies respiratoires
Je peux provoquer des allergies cutanées
Je peux provoquer somnolence ou vertiges
Je détruis l'ozone dans la haute atmosphère

Qualité de l'air intérieur

La circulaire du 24 novembre 2006 concernant la lutte contre le tabagisme interdit de fumer dans les lieux à usage collectif. Depuis le 1^{er} janvier 2008, il est également interdit de fumer dans les hôtels, restaurants, casinos, espaces accueil des campings...

Le renouvellement de l'air intérieur permet :

- D'évacuer les odeurs et polluants qui s'y accumulent (les polluants peuvent être l'humidité, les acariens, les poussières, les COV, les polluants chimiques contenus dans les peintures, les colles, les revêtements de sols...)
- D'éliminer l'excès d'humidité
- De fournir aux appareils à combustion, l'oxygène nécessaire à leur bon fonctionnement

Afin d'améliorer la qualité de l'air intérieur, il est conseillé :

- D'ouvrir les fenêtres tous les jours, même en hiver (en éteignant préalablement les radiateurs ou les climatiseurs) afin d'aérer l'ensemble des locaux (réception, cuisine, sanitaires, espaces communs, chambres d'hôtels...)
- D'installer des systèmes de ventilation performants (VMC simple ou double flux en fonction des installations, de leurs usages...)
- D'entretenir et de faire vérifier régulièrement, par un installateur agréé, les chaudières, les appareils de réfrigération et de climatisation

(changement de filtres, nettoyage des canalisations, mise à niveau des liquides...) Une chaudière ou une climatisation bien réglée a un meilleur rendement

Qualité de l'air extérieur

Afin d'améliorer la qualité de l'air extérieur, il est conseillé :

- De créer un espace parking à l'extérieur du site afin d'éviter tout déplacement automobile nuisible (critère permettant également de limiter les nuisances sonores)
- De favoriser l'achat de véhicules propres (électriques ou GNV) pour les déplacements en interne



- De planter des essences odorantes et adaptées au climat méditerranéen (lavande, lilas, thym, jasmin, rosiers...) tout en limitant l'utilisation d'essences fortement allergisantes (cyprès, oliviers...)

POUR EN SAVOIR PLUS...

AIR LR : <http://www.air-lr.org/>
Bulletin de la qualité de l'air : <http://www.buldair.org/>



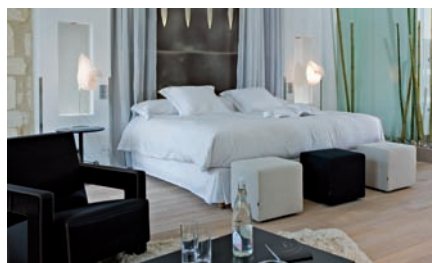
Dans un hôtel, une chambre d'hôtes, un gîte

Il est nécessaire d'identifier la provenance puis la source du bruit :

■ **Dans une chambre** : chasse d'eau, climatisation, chauffage, ventilation, plomberie, bruit provenant d'une chambre voisine ou des espaces communs

■ **Dans les pièces communes** : compteurs électriques, compteurs d'eau, appareils électriques, ventilation, distributeurs de boissons, d'en-cas

■ **A l'extérieur** : voitures, activités alentours proches de l'hôtel, travaux d'entretien des installations

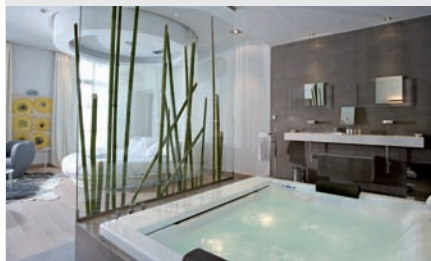


Afin de prévenir au maximum les nuisances dans les hôtels, chambres d'hôte ou gîtes, il est conseillé de :

■ **Renforcer l'isolation phonique des bâtiments bruyants** : chaufferie, buanderie, pool house...

■ **Faire installer des fenêtres double vitrage dans les hôtels** (ce qui aura également un impact sur le confort thermique de la chambre) et remplacer les sols bruyants (qui répercutent et amplifient les bruits de pas, de frottements) par des matériaux isolants phoniquement

Enfin, assurez-vous auprès de vos voisins que votre établissement n'est pas une source de nuisances sonores trop importante et en cas de gênes ressenties ou de plaintes déposées par les riverains, vous pouvez faire appel à un prestataire en études acoustiques.



Dans l'hôtellerie de plein air

Il est nécessaire d'identifier la provenance du bruit :

- **Des installations sanitaires** : espace chaufferie, laverie, local piscine
- **Des lieux communs** : espaces animation (musique très ou trop forte, soirées...), club enfants, parcs aquatiques, espaces restauration, terrasses
- **Des travaux d'entretien et de maintenance des installations**
- **À l'extérieur** : véhicules présents sur le site, camions de livraison, prestataires intervenant sur le site



Afin de prévenir au maximum les nuisances dans l'hôtellerie de plein air, il est conseillé de :

- **Limiter ou interdire toute circulation de nuit sur le site**, avec des véhicules motorisés (exceptés les véhicules électriques), voire d'interdire tout simplement l'accès du camping aux véhicules motorisés, en créant un parking à l'entrée du site
- **Eloigner les emplacements** des caravanes, toiles de tente, mobil-homes des voies de circulation, du parking du camping

Enfin, assurez-vous auprès de vos voisins que votre établissement n'est pas une source de nuisances sonores trop importante et en cas de gênes ressenties ou de plaintes déposées par les riverains, vous pouvez faire appel à un prestataire en études acoustiques.



En modifiant votre politique d'achats, vous pouvez réduire l'impact de votre établissement touristique sur l'environnement, en utilisant les leviers à votre disposition à chaque fois que cela est possible.

Privilégier les circuits courts

En nouant des partenariats avec des producteurs locaux ou des entreprises agro-alimentaires de proximité, vous pourrez offrir à vos clients des produits locaux frais et de saison (en faisant attention aux transports).

À titre d'exemple, il est fortement préconisé de ne pas acheter des fraises ou des tomates en hiver (qui proviendraient de pays plus au sud et nécessiteraient d'être transportés sur de longs trajets).

Pour obtenir des informations sur les circuits courts, il existe le Réseau Régional des Circuits Courts (CIVAM LR).

Favoriser les produits bio ou écolabellisés

Il existe, en 2013, une cinquantaine de catégories de produits ou services susceptibles d'être écolabellisés (Ecolabel Européen ou NF Environnement).

Il est ainsi possible de choisir des produits plus respectueux de l'environnement (et tout aussi efficaces) parmi la liste suivante :

- **Ameublement** : mobilier, matelas
- **Appareils électriques** : pompes à chaleur, téléviseurs, cafetières
- **Bricolage** : peintures, vernis, enduits, colorants
- **Bureautique** : cartouches d'impression, ordinateurs
- **Habillement, linge de lits et textiles d'intérieur** : produits textiles, articles chaussants
- **Jardinage** : milieux de culture, amendement pour sols, composteurs
- **Lubrifiants**
- **Papeterie** : papiers, enveloppes, cahiers, colles, crayons
- **Produits d'entretien** : détergents pour vaisselle, pour textile, nettoyeurs universels...
- **Produits d'hygiène** : shampoings, savons, après-shampoings
- **Produits à usage professionnel** : produits de signalisation, absorbants, éclairage...
- **Services** : campings, hébergement touristique, rénovation mécanique
- **Vie domestique** : papiers alimentaires, filtres à café, sources lumineuses, litières...

Liste complète et actualisée sur le site : <http://www.ecolabels.fr/fr>



Qu'est-ce que l'éco-conception ?

L'éco-conception consiste à intégrer les impacts d'un produit sur l'environnement tout au long de son cycle de vie, de sa phase de fabrication jusqu'à sa fin de vie. L'objectif d'une telle démarche est de réduire l'impact de la conception et du développement d'un produit ou d'un service sur l'environnement (ressources - eau, énergie, matières premières - conditions d'utilisation, valorisation des déchets, réemploi...)

Acheter un produit éco-conçu permet de prendre en compte un grand nombre de critères objectivement mesurables.

Éviter l'achat de produits jetables, en portion individuelle ou sur-emballés

Les produits jetables, comme leur nom l'indique, produisent beaucoup de déchets et ne doivent donc être utilisés qu'à titre exceptionnel (remplacer par exemple les gobelets plastiques des salles de bains par de véritables verres). Il est également fortement conseillé d'utiliser au maximum des produits en gros ou en vrac plutôt qu'en portions individuelles.

On peut notamment remplacer :

- **Les savonnettes individuelles** par des distributeurs de savon ou shampoing dans les salles de bains
- **Les portions individuelles de sucre, sel, poivre, condiments** par des contenants réapprovisionnés régulièrement
- **Les nettoyants à chaussure individuels (et sur-emballés)** par un système utilisable par tous à l'accueil (par exemple)

Tenir compte de l'affichage environnemental

De plus en plus de distributeurs mettent en place un affichage environnemental de leurs produits : renseignez-vous auprès de vos fournisseurs pour connaître leur engagement en la matière.



RETOUR SUR...

GÎTE L'ORRI DE PLANES (Planes - 66)

À l'Orri, la sélection des produits alimentaires utilisés dans la préparation des repas est basée sur deux critères : la **proximité** (produits du terroir) et le **respect pour l'environnement** (produits bio). Au fil des années, une relation de confiance s'est établie avec plus de 30 fournisseurs de produits du terroir et bio, ce qui permet d'acheter la plupart des produits directement auprès des producteurs, et ainsi éviter les intermédiaires. De cette façon, la priorité est donnée à la production locale, à l'écologie et aux valeurs partagées.

Les clients ont la possibilité de retrouver une sélection des produits à la vente dans la salle à manger. Et s'ils le souhaitent, ils sont invités à rendre visite aux producteurs. Pour faciliter leur démarche, une liste complète des contacts est à leur disposition.

Déplacements

Il vous est possible de proposer sur votre site internet une offre claire “transports” indiquant aux clients les différents accès à votre établissement et les moyens de déplacement mis à leur disposition une fois sur place.

- Indiquer si des lignes de bus, navette ou tramway relient votre établissement à l'aéroport ou à la gare la plus proche
- Proposer la location de vélos et/ou trottinettes permettant aux clients de rejoindre les plages ou des sites touristiques proches de votre établissement, mais également de se déplacer sur votre site si celui-ci est vaste
- Mettre en place éventuellement un système de co-voiturage pour des déplacements à l'extérieur de votre établissement ou pour des transferts vers la gare ou l'aéroport le plus proche
- Disposer à l'accueil d'éventuels dépliants d'activités pour les piétons ou cyclistes
- Prévoir des espaces pour garer les vélos
- Prévoir des emplacements de stationnement pour personnes handicapées



Accessibilité

La loi du 11 février 2005 impose à tout Etablissement Recevant du Public (ERP) d'être accessible à toute personne quel que soit son handicap à compter du 1^{er} janvier 2015. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties privatives extérieures et intérieures des établissements et concerne la circulation et les places de stationnement automobile, ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

Pour un hôtel, le nombre de chambres adaptées obligatoires dépend de sa taille :

- Moins de 10 chambres : si aucune chambre n'est située au rez-de-chaussée ou en étage desservi par un ascenseur, pas d'obligation
- Moins de 20 chambres : 1 chambre adaptée
- Entre 20 et 50 chambres : 2 chambres adaptées
- Plus de 50 chambres : 2 chambres + 1 chambre par tranche de 50 chambres supplémentaires

Il est vivement conseillé d'engager des démarches avant la date butoir afin d'évaluer le niveau d'accessibilité de l'établissement et d'envisager les différentes mesures pour sa mise en conformité.

Plusieurs dérogations sont possibles :

La loi prévoit des dérogations pour des raisons techniques et financières uniquement pour les ERP existants (tout bâtiment neuf doit être accessible) :

- Dérogation pour motif économique : si les travaux d'accessibilité sont susceptibles d'avoir des conséquences excessives sur l'activité de l'entreprise
- Dérogation technique : si le bâtiment ne peut être réaménagé sans risque
- S'il existe des contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural

Les CCI orientent également les chefs d'entreprises vers les interlocuteurs (collectivités, cabinets d'audits pour effectuer des diagnostics, DDTM, artisans spécialisés...) et apportent une aide au montage des dossiers de demandes de dérogations.

Il est vivement conseillé de vous rapprocher de la Mairie et de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer en charge d'instruire les dossiers de demande d'autorisation et/ou de dérogation.

Un guide pratique "Vers l'accessibilité pour tous en Languedoc-Roussillon", édité par la CCI LR, est disponible sur le site www.languedoc-roussillon.cci.fr/ecommunautes/developpement-durable



L'intégration de votre établissement au sein de son environnement (paysager et architectural) doit notamment tenir compte de :

- L'aspect architectural local ou régional : type de construction, matériaux de couverture et de construction, couleurs des murs et des huisseries. La proximité éventuelle d'un monument classé rend obligatoire l'avis d'un architecte des Bâtiments de France avant travaux.
- La géographie et l'environnement naturel : topographie, végétation, conditions climatiques (exemple : les orientations des ouvertures seront notamment conditionnées par les vents dominants).

De manière générale, il est important de limiter l'impact visuel de votre hébergement, depuis l'extérieur du site.



Si votre établissement se situe sur le territoire d'un parc naturel régional, d'un village référencé "Plus beaux villages de France" ou d'un site protégé, renseignez-vous auprès de votre Mairie pour connaître la charte et les dispositions qui en découlent.



➡ À SAVOIR...



Si vous êtes propriétaire d'un camping, l'article 35 de la Loi du Grenelle 2 ainsi que le décret du 29/09/2011 et la circulaire du 28/11/2011 vous obligent à respecter certains critères au niveau de l'intégration paysagère de votre établissement.

Renseignements complémentaires : www.legifrance.gouv.fr

Sur le site de votre hébergement, il est conseillé de :

- Privilégier les espèces adaptées à la nature des sols et aux conditions climatiques locales afin de limiter l'arrosage ou l'utilisation d'engrais (car meilleure résistance des plantes). Sur le pourtour méditerranéen, des espèces comme l'olivier, le pin maritime, le chêne vert, le laurier rose, le cyprès ou la lavande s'adaptent parfaitement et résistent à des périodes de faible pluviométrie ou d'ensoleillement prolongé.
- Utiliser en priorité des matériaux locaux et naturels (bois, pierre, roseaux, bambous, rondins...) pour la construction, l'ornement et le mobilier. Les matériaux naturels sont plus facilement valorisables et recyclables que le béton ou les matériaux synthétiques.
- Dédier une superficie suffisamment étendue aux espaces verts et réaliser une taille et un entretien réguliers des haies, bosquets et plantations.
- Intégrer au paysage, de manière homogène, l'ensemble des locaux et des équipements (parkings, blocs sanitaires, local poubelles, locaux techniques) afin que ceux-ci soient les plus discrets possibles.
- Organiser les voies de circulation à l'intérieur de votre site, en repérant les zones dédiées aux piétons et celles dédiées aux véhicules motorisés (tout en prenant bien en compte les règles de sécurité du site).
- Si vous avez la possibilité d'installer des panneaux solaires thermiques ou photovoltaïques, privilégiez l'installation intégrée à la toiture (cf. chapitre sur l'énergie).
- Pour un hébergement locatif, il est judicieux de faire installer une antenne parabolique unique plutôt qu'un ensemble d'antennes, ce qui améliorera la qualité visuelle de l'établissement.

Pour tout complément d'information, vous pouvez vous rapprocher de votre CAUE (Conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement) ou de l'Architecte des Bâtiments de France (ABF) de votre département.

Plusieurs catégories de risques peuvent affecter votre activité : les risques naturels et les risques technologiques.

Risques naturels

Le Languedoc-Roussillon est concerné par plusieurs risques naturels : inondations, incendies et feux de forêt, mouvements de terrain, avalanches, séismes et tempêtes.



Afin de vous prémunir efficacement contre ces risques naturels, **contactez votre mairie afin de consulter le DICRIM** (Dossier d'information communal sur les risques majeurs), établi par le Maire en fonction des informations transmises par le Préfet (d'après le Document départemental des risques majeurs DDRM) et de vous renseigner sur les risques présents sur votre commune, leur fréquence et leur intensité ainsi que sur les modalités d'annonces et d'évacuation.

D'une manière générale, **affichez visiblement et dans un lieu de passage (à l'accueil par exemple) les numéros de téléphone d'urgence et de secours** : Mairie, services de secours, pompiers, gendarmerie, Samu, poste Météo France local...

Plusieurs types de plans peuvent exister :

■ **PPRI : plan de prévention de risques d'inondations** qui délimite les zones en fonction de la nature du risque (l'urbanisation peut alors être interdite dans certaines zones). Si votre établissement est situé en zone inondable, élaborer un plan d'évacuation, un plan de protection du matériel, des infrastructures, un point de regroupement. Vous pouvez également former du personnel qui encadrera les opérations du début de l'annonce de crue jusqu'à la fin de l'alerte.

■ **PPRIF : plan de prévention des risques d'incendies et de feux de forêt.**

La loi d'orientation sur la forêt du 9 juillet 2011 définit le débroussaillage obligatoire (réduction des combustibles végétaux, en garantissant la continuité du couvert végétal). Les Préfets, dans leur département, arrêtent les modalités du présent article en tenant compte des particularités spécifiques à chaque département.

Si votre établissement est situé sur une commune forestière et à moins de 200 mètres d'une zone boisée, vous avez obligation de débroussailler au minimum à 50 mètres tout autour de votre installation.

Risques technologiques



Votre établissement touristique peut éventuellement être soumis à la loi sur les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), suivant les installations et les équipements dont vous disposez ainsi que l'utilisation que vous en faites :

■ **Rubrique n°2340**, concernant les activités de blanchisserie et de nettoyage de linge à l'exclusion du nettoyage à sec.

La capacité de lavage de linge étant :

- Supérieure à 5 t/j : enregistrement
- Supérieure à 500 kg mais inférieure à 5 t/j : déclaration

■ **Rubrique n°2915**, concernant les procédés de chauffage utilisant comme fluide caloporteur des corps organiques combustibles.

Lorsque la température d'utilisation est égale ou supérieure au point éclair des fluides, si la quantité totale de fluides présente dans l'installation (mesurée à 25°C) est :

- Supérieure à 1000 litres : autorisation
- Supérieure à 100 litres mais inférieure à 1000 litres : enregistrement

Lorsque la température d'utilisation est inférieure au point éclair des fluides, si la quantité totale de fluides présente dans l'installation (mesurée à 25°C) est supérieure à 250 litres : déclaration

Les procédures de déclaration, d'enregistrement ou d'autorisation sont à réaliser auprès de la Préfecture de votre département.



Tout au long de la démarche environnementale que vous pourrez mener au sein de votre établissement et quels que soient les objectifs visés, il est très important d'expliquer à vos salariés, ainsi qu'à vos clients, les différentes actions que vous menez ou que vous réaliserez dans les prochaines semaines.

Salariés

Communiquez avec les salariés en les associant dès le démarrage d'une telle démarche :

- qui sera alors vécue comme un projet commun valorisant pour chacun
- est un gage de réussite de cette démarche
- renforcera la cohésion des équipes

Si vous faites appel à des saisonniers :

- informez-les des actions en cours
- formez-les à l'utilisation des produits écolabellisés, aux règles liées à l'efficacité énergétique ou aux remplissages des appareils ménagers



Vous pouvez positionner des consignes sous forme d'affichettes dans les différents lieux de votre établissement. Retrouvez-les en téléchargement sur le site www.languedoc-roussillon.cci.fr (exemples ci-dessus réalisés par la CCI de Nîmes, Nîmes Métropole et la CCI LR - 07/2012)



RETOUR SUR...

HÔTEL DE LA CLAPE (Narbonne - 11)

Un questionnaire, mis à la disposition des clients, a permis de déterminer que le critère "démarche environnementale" était cité en 3^e position comme élément de fidélisation. 15% des clients apprécient cette démarche.

MAS DE L'AFFENADOU (Villefort - 48)

Les propriétaires de l'établissement communiquent et valorisent le territoire sur lequel est implanté le gîte, comme la diversité du patrimoine local (Parc national des Cévennes, site classé patrimoine mondial de l'UNESCO, châteaux, gorges, chemins de randonnées,...) ou la richesse de la culture régionale, en mettant à la disposition des clients des prospectus, des guides, des dépliants et des ouvrages régionaux.

CAMPING LE CLOS DES CAPITELLES (St-Privas-de-Champclos - 30)

Après leur recrutement, les saisonniers assistent à une "formation" et une sensibilisation aux pratiques environnementales développées par les propriétaires sur le camping : tri des déchets, économies d'énergie, impression en recto-verso... leur permettant d'appliquer les bons gestes.

Clients

A l'accueil, essayez de mettre en valeur la démarche environnementale de votre établissement :

- Disposez un livret d'accueil mentionnant les différents engagements de votre structure
- Proposez des activités "nature" proches de votre site
- Mettez éventuellement des vélos à disposition des touristes
- Dans les campings, indiquez les points de collecte et les différents types de déchets triés sur le site
- Dans les chambres, rappelez les gestes simples par des notes discrètes (exemple : il est inutile d'avoir de la climatisation ou du chauffage si les fenêtres sont ouvertes ; fréquence de remplacement des serviettes...)

Fournisseurs

Afin de pouvoir mener votre action au mieux, vous pouvez :

- Contacter vos fournisseurs pour connaître leurs gammes de produits écologiques
- Vous rapprocher de producteurs locaux pour l'achat de produits frais
- Demander des garanties environnementales (optimisation des trajets et du taux de remplissage des camions de livraison...)
- Contactez d'autres établissements touristiques afin de grouper les achats (ce qui vous permettra également de bénéficier de meilleurs tarifs !)



RETOUR SUR...

HÔTEL D'ARAGON (Montpellier - 34)

L'hôtel d'Aragon est engagé depuis sa création dans une démarche environnementale qui lui a permis d'être labellisé Clef Verte en 2008 et certifié Ecolabel européen en 2013. Dans ce cadre, et alors que la protection de l'environnement est souvent perçue comme nécessitant une "éco-participation" financière, les propriétaires ont souhaité apporter une solution gagnant-gagnant pour l'hôtel et pour ses clients en sensibilisant ces derniers et en leur proposant un "Tarif Vert", l'idée étant celle d'un geste écologique enfin récompensé.

Par une action réelle et directe pour la protection de l'environnement : le non-remplacement des serviettes et des draps et un ménage "light" durant le séjour, le client a la satisfaction de participer à une démarche éco-durable en étant remercié par une remise sur le prix de sa chambre.

- Un slogan simple "Faites vous-même votre lit et sauvez la planète tout en profitant d'une réduction de 10€ par nuit en échange d'un service de ménage light dans votre chambre tous les 3 jours."

- La sensibilisation par le rappel d'une évidence : "Changer mes draps et mes serviettes tous les jours est une réelle absurdité. Je ne le fais pas à la maison, alors pourquoi faudrait-il le faire dans une chambre d'hôtel ?"

- ANC** : assainissement non collectif
BBC : bâtiment basse consommation d'énergie
BEPOS : bâtiment à énergie positive
BSD : bordereau de suivi des déchets dangereux
CAUE : Conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement
COV : composés organiques volatils
DDRM : dossier départemental des risques majeurs
DDTM : Direction départementale des territoires et de la mer
DICRIM : dossier d'information communal sur les risques majeurs
DREAL : Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
DPE : diagnostic de performance énergétique
ERP : établissement recevant du public
GRS : garantie de résultat solaire
LBC : lampe basse consommation
LED : diode électro-luminescente
LFC : lampe fluocompacte
GNV : gaz naturel de ville
PCI : pouvoir calorifique inférieur
PPRI : plan de prévention du risque inondation
PPRIF : plan de prévention du risque d'incendies et de feux de forêt
PV : photovoltaïque
REOM : redevance d'enlèvement des ordures ménagères
RT : réglementation thermique
TEOM : taxe d'enlèvement des ordures ménagères
TRI : temps de retour sur investissement
VMC : ventilation mécanique contrôlée

QUELQUES LIENS UTILES...

www.ademe.fr
www.ecolabels.fr
www.laclefverte.org
www.greenglobe.com
www.gites-panda.fr
http://ex.europa.eu/environnement/emas/index_en.htm
www.brl.fr
www.eid-med.org
www.languedoc-roussillon.developpement-durable.gouv.fr
www.assainissement-non-collectif.developpement-durable.gouv.fr
www.inrs.fr
www.air-lr.org
www.buldair.org
www.legifrance.gouv.fr
www.civam-lr.fr

CCI Languedoc-Roussillon

99 impasse Adam Smith

CS 81000 - 34477 Pérols Cedex - T. 04 67 13 68 00

www.languedoc-roussillon.cci.fr**CCI Alès-Cévennes**

2 rue Michelet - BP 90049

30101 Alès Cedex - T. 04 66 78 49 49

www.ales.cci.fr**CCI Béziers**

26 allées Paul Riquet - CS 40371

34535 Béziers Cedex - T. 04 67 80 98 09

www.beziers.cci.fr**CCI Carcassonne**

3 boulevard Camille Pelletan - CS 30011

11890 Carcassonne Cedex - T. 04 68 10 36 00

www.carcassonne.cci.fr**CCI Lozère**

16 boulevard du Soubeyran - BP 81

48002 Mende Cedex - T. 04 66 49 00 33

www.lozere.cci.fr**CCI Montpellier**

CCI Entreprises

Zone Aéroportuaire Montpellier-Méditerranée

CS 90066 - 34137 Mauguio Cedex - T. 04 99 51 52 00

www.montpellier.cci.fr**CCI Narbonne**

1 avenue du Forum - CS 47101

11785 Narbonne Cedex - T. 04 68 42 71 11

www.narbonne.cci.fr**CCI Nîmes**

12 rue de la République

30032 Nîmes Cedex 1 - T. 04 66 87 99 22

www.nimes.cci.fr**CCI Perpignan**

Quai de-Lattre-de-Tassigny - BP 10941

66020 Perpignan Cedex - T. 04 68 35 66 33

www.perpignan.cci.fr**CCI Sète-Frontignan-Mèze**

278 avenue du Maréchal Juin - CS 97004

34203 Sète Cedex - T. 04 67 46 28 28

www.sete.cci.fr

[illegible]



99 impasse Adam Smith
CS 81000 - 34477 Pérols Cedex
T. 04 67 13 68 00 - F. 04 67 13 68 10
www.languedoc-roussillon.cci.fr

