

## Une implication dans une démarche environnementale. L'exemple de l'hôtel La Pérouse (Nantes).

Par Gilles Cibert, directeur

L'hôtel La Pérouse est devenu le premier hôtel certifié Ecolabel des Pays de la Loire.

Conjuguer respect de l'environnement et performance économique n'est pas chose aisée. C'est pourtant aujourd'hui une nécessité.

Les entreprises doivent faire face à plusieurs problématiques :

- s'adapter au marché et répondre à une demande de plus en plus pressante,
- affronter une contrainte réglementaire de plus en plus forte,
- faire face à une augmentation constante du coût des matières premières et de l'énergie.

Il est donc impératif de préparer l'avenir.

### Le raisonnement "iso dépense"

Il ne faut pas forcément chercher dans un premier temps la rentabilité, mais déjà veiller à ne pas la dégrader en compensant les augmentations d'énergie. Faire des économies sur certains postes afin de réinvestir sur d'autres. Le principe est de faire globalement des économies pour les réinvestir dans le domaine de l'écologie. C'est un raisonnement global au niveau de l'entreprise, un positionnement dans le temps.

### Aspect social...

Le personnel est dans ce cas plutôt satisfait de voir que son entreprise se préoccupe d'environnement. Son implication personnelle est cependant indispensable.

Le respect de l'environnement est l'affaire de tous. Il existe des formations pour sensibiliser aux problèmes d'environnement. Mais, grâce aux échanges d'idées et à la discussion, le personnel envisagera librement avec les dirigeants d'établissements des actions nouvelles et des solutions.

Sa participation et son implication sont également à récompenser. Les efforts demandés doivent être gratifiés. Ainsi, une prime peut-elle être calculée en fonction des économies d'énergie réalisées.

### Quelques exemples d'actions possibles...

L'hôtel La Pérouse a servi de « cobaye » à la méthode **Malice** (Méthode d'Analyse Logique des Impacts et des Coûts Environnementaux).

Une liste exhaustive des pratiques de



l'hôtel en matière d'éclairage, d'énergie, de production des déchets est dressée. Toutes les dépenses d'énergie sont converties en production de gaz à effet de serre. Cette analyse a mis en relief les postes sur lesquels l'hôtel pouvait agir.

L'hôtel La Pérouse est un établissement de construction récente. Dans ce cas, il existe de nombreuses solutions pour économiser l'énergie. Par contre, dans des bâtiments plus anciens, les solutions et produits de rénovation sont limités. Le coût des investissements nécessaires est encore prohibitif.

Fort des conclusions de la méthode Malice, l'hôtel La Pérouse s'est engagé dans une démarche environnementale. D'abord il a essayé de réaliser des économies d'énergie, notamment sur le chauffage. La température des chambres a été abaissée à 19 degrés tout en laissant au client la possibilité d'augmenter à sa guise la température. L'hôtel étudie la possibilité de remplacer les bouches d'aération par des bouches d'aération hydro réglables. Il est aussi équipé en ampoules basse consommation, la robinetterie est pourvue de limiteurs d'eau.

Des actions spécifiques ont également été mises en place pour la blanchisserie, grosse consommatrice en énergie, en eau, et génératrice de pollution de l'eau. La production de déchets doit être réduite à la source, les fournisseurs doivent livrer des produits dans des emballages recyclables ou réutilisables. Il faut aussi utiliser et développer le tri sélectif.

Dans l'alimentaire, les portions individuelles qui multiplient les emballages sont à éviter. Il est également intéressant de faire appel le plus souvent possible au commerce équitable et aux produits issus de l'agriculture biologique.

Enfin, des économies substantielles peuvent être réalisées simplement en luttant contre le gaspillage par des petits gestes quotidiens, comme le faisaient les anciennes générations.

### La compensation carbone...

Cette action peut être menée dans n'importe quel type d'établissement. Il s'agit de calculer ce que produit l'activité en termes de gaz à effet de serre et de

payer l'organisme qui convertit, (par exemple dans la replantation en forêt équatoriale). Ainsi, si vous produisez 30 tonnes de CO<sub>2</sub>, vous investissez en replantation de forêt équatoriale la surface qui peut absorber cette quantité de gaz carbonique.

Il faut communiquer en interne comme en externe. Il est nécessaire d'expliquer la démarche par des affichages, de mettre en avant les actions invisibles, en étant irréprochable et cohérent sur tous les aspects, de faire comprendre qu'il ne s'agit pas de diminuer la prestation, mais d'une réelle volonté d'amélioration. Partager ces informations permet d'encourager chacun de nous à se mettre en mouvement. C'est le but recherché.

### LE ROLE DES COLLECTIVITES LOCALES DANS LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Philippe BROIX, directeur d'Angers Loire Tourisme

Angers Loire Tourisme est chargé de mettre en œuvre une politique publique du tourisme sur un territoire qui se préoccupe de développement durable. Il s'est déjà engagé dans plusieurs démarches : « Tourisme et handicap », « Certification ISO 9001 », « ISO 14001 ». Il a poursuivi avec la **Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)**, qui décline tout ce qui peut être envisagé pour montrer l'exemple et comprendre ce qu'est l'engagement dans le développement durable.

Un guide de sensibilisation à la démarche de développement durable, à l'attention de professionnels du tourisme, en partenariat avec la Ville d'Angers et la CCI, est en cours de validation.

### • AYEZ LE REFLEXE CCI •

Vos contacts sur cette thématique :

Philippe Lohézic • Tél. : 02 41 20 54 48  
 philippe.lohezic@maineetloire.cci.fr  
 Sylvain Dourneau • Tél. : 02 41 20 54 65  
 sylvain.dourneau@maineetloire.cci.fr



Les Cahiers de l'EssenCCiel sont édités par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire 8, boulevard du Roi René - B.P. 60626 - 49006 Angers cedex 01 - Tél. : 02 41 20 49 00  
 Directeur de la publication : Joël Blandin - Rédacteur en chef : Alain Ratour - Secrétaire de rédaction : Dominique Gruson - Assistante rédactrice : Christelle Gourronc - Conception et coordination : Atmosphère 02 41 66 83 38 - Impression : LGL - Routage : Ouest Routage 02 41 42 35 25 - Tirage : 1 800 exemplaires. Dépôt légal : septembre 2008.  
**Publication en accès sur le site Internet de la CCI :**  
 www.maineetloire.cci.fr

# Les cahiers de l'EssenCCiel

Les rendez-vous de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire

La CCI de Maine-et-Loire vous propose une nouvelle publication, « Les Cahiers de l'EssenCCiel ».

Dans chaque numéro, vous trouverez la synthèse de conférences organisées au siège de la CCI, dans les centres de services d'Angers, Cholet et Saumur.

Des interventions d'experts, des rappels de théorie, mais surtout beaucoup de pratique avec des méthodes simples, des conseils... Un éclairage précieux sur des enjeux d'actualité et d'avenir pour les entreprises.

Au sommaire du premier numéro des « Cahiers de l'EssenCCiel », tout ce qu'il faut retenir de la conférence « Tourisme et environnement » du 25 mars dernier.

Et pour plus d'information, de conseil, de formation, « Ayez le réflexe CCI ! ».

## Tourisme et environnement

« AMELIORER LA PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE EN PRESERVANT L'ENVIRONNEMENT »

Conférence du 25 mars 2008 au siège de la CCI de Maine-et-Loire, 8 boulevard du roi René à Angers. Synthèse de la conférence-débat animée par Guillaume Berreau - François Tourisme Consultant.



EDITO

### Le tourisme en Anjou

Le tourisme constitue une part importante de l'économie et de l'emploi en France, comme pour tout notre territoire angevin. Face à l'émergence d'offres concurrentes fortes, chaque professionnel doit pouvoir appréhender et répondre à l'évolution des besoins et des nouvelles habitudes de consommation des touristes.

Pour s'adapter à ces changements, la CCI de Maine-et-Loire accompagne au quotidien les professionnels : actions individuelles et collectives, formation qualifiante ou continue...

Répondre aux besoins des entreprises du tourisme, tel est l'engagement des élus de la CCI de Maine-et-Loire. Ainsi, la commission Tourisme conduit des actions qui participent à la structuration de l'offre des entreprises du tourisme : accompagnement des groupements professionnels, mise en place d'observatoires ou d'études, développement des démarches qualité ou en ressources humaines, sans oublier la récente parution du catalogue de formation continue de la CCI « Hôtellerie-Restauration Tourisme ».

La conférence « Tourisme et Environnement », organisée par la CCI ce printemps et à laquelle vous étiez convié, participe de cette dynamique relayée aujourd'hui par ce cahier spécial, qui reprend les principaux points de cette réunion.

Bonne lecture !

Christian MORINEAU

Rapporteur de la Commission Tourisme

### • S'engager

## dans une démarche environnementale, c'est...

- Réduire les coûts d'exploitation et mieux maîtriser les charges
- Valoriser l'image de l'établissement
- Anticiper l'application de la réglementation environnementale
- Se démarquer par rapport à la concurrence
- Participer à la diminution de la pollution de votre région
- Préserver l'une des forces d'attraction de votre site touristique
- Mobiliser le personnel autour d'un projet fédérateur et novateur

En effet, la préservation de l'environnement est, dans l'esprit de tous, une affaire de santé publique.

Les produits touristiques doivent donc s'adapter à cette attente. On peut d'ores et déjà constater une augmentation croissante des offres d'activité physique de pleine nature et de recherche de naturalité (les randonnées pédestres, les balades en vélo, le canoë kayak, le « trekking » et le « canyoning », les activités équestres et nautiques).

Toutefois, la préservation de l'environnement soulève la question de l'accès aux énergies. Sur le plan technologique, nous maîtrisons aujourd'hui des solutions techniques pour réduire la consommation d'énergie : par exemple, les constructions bioclimatiques bénéficient d'une telle isolation qu'il ne sera presque plus nécessaire de les chauffer. Le recours aux énergies renouvelables permet également de réduire ses besoins en énergie fossile.

Coordonnées :

E-mail : info@maineetloire.cci.fr Téléphone : 02 41 20 49 00



## • Comment s'engager dans une démarche environnementale ?

Avant d'engager une action environnementale dans son entreprise, il faut faire un état des lieux de sa situation (c'est « connaître »). Les conseillers environnement de votre CCI ou des cabinets conseils spécialisés peuvent vous aider dans cette première étape de diagnostic environnemental.

Après avoir élaboré un plan d'actions correctives, le chef d'entreprise et son équipe se doivent de mettre en place les actions prioritaires définies dans le diagnostic initial, qui seront par la suite évaluées et corrigées si nécessaires.

**Pour les activités touristiques, la démarche environnementale va concerner principalement 4 domaines :**

- La maîtrise de l'énergie
- La gestion de l'eau
- La gestion des déchets
- Les achats

**Mais la démarche environnementale, c'est aussi :**

- L'intégration paysagère
- La réduction des nuisances sonores
- La réduction de la pollution atmosphérique



## • Quelles sont les actions à mettre en place ?

**Nous allons nous focaliser sur les actions liées à la maîtrise de l'énergie, à la gestion de l'eau et des déchets, et enfin se poser la question : comment mieux acheter ?**



### A - Maîtrise de l'énergie

**Sur quoi agir**

- **isolation thermique** : certaines actions permettent de diminuer la consommation d'énergie comme la pose de vitrage isolant ou l'isolation des murs et des toitures (diminution de 10 à 20 % de la consommation d'énergie)
- **installation et équipement plus performants** : remplacer les chaudières anciennes qui ne permettent pas un rendement optimal par des installations plus performantes et moins gourmandes en énergie (classe A+ ou A) ; installer des mitigeurs thermostatiques ;
- **entretien et réglage des équipements** : par exemple, bien régler les températures d'eau chaude sanitaire avec une attention toute particulière aux risques de légionellose. En effet, la température doit être au minimum de

55° (une réduction de la température de 80 à 55° entraîne une baisse de 1kWh/j/pers, soit -0.07 €/j/pers ;

- **suivi de ses consommations** ;
- **comportements et mauvaises habitudes** : baisser la température moyenne de 23° à 21° dans une chambre permet de diminuer de 15 % votre consommation d'énergie ;
- **organisation** : si l'hôtel n'est pas complet, nécessité de regrouper les chambres chauffées les unes à côté des autres.

**Pour aller plus loin**

- **éclairage** : utiliser autant que possible des détecteurs de présence (économie de 50 à 80 % sur l'éclairage des zones équipées). L'utilisation de lampe économe (lampe basse consommation ou lampe fluo-compacte) permet de consommer 4 fois moins que les ampoules classiques. Les lampes à LED (diode électro-luminescente) auront une durée de vie de 50 à 100 000

heures (10 000 heures pour une ampoule fluo-compacte et 1 000 heures pour une ampoule classique à incandescence) ;

- **modification de son type de chauffage** (panneaux solaires, pompes à chaleur, géothermie).

Le panneau solaire est une réponse visible aux attentes environnementales des clients, ce qui vous démarque de vos concurrents et fidélise votre clientèle tout en économisant.

L'utilisation de l'énergie géothermique permet de chauffer l'établissement et de servir au préchauffage de l'eau chaude sanitaire. Pour produire 100 % de chaleur utile, les chaudières traditionnelles consomment de 110 à 130 % d'énergie comme le fuel ou le gaz. Un générateur thermodynamique ne consommera que 30 % d'électricité pour produire 100 % de chaleur utile (les deux autres tiers seront prélevés dans l'environnement).

*Ex : retour sur investissement d'environ 5 à 6 ans pour l'acquisition d'un chauffage solaire.*

### B - Gestion de l'eau

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

**Sur quoi agir**

- **Fuite d'eau** (détecteurs de fuites, diagnostic complet du réseau) ;
- **Installation d'équipements plus économes** (réducteurs de débit, réservoirs de toilettes 3/6 litres, douches économes) ;
- **Entretien et réglage des équipements et suivi de ses consommations.** L'installation de compteurs à différents points du réseau permet de surveiller précisément les consommations. Un tableau des consommations



permet d'avoir une vue globale de leur évolution. L'entretien régulier de votre tuyauterie est aussi synonyme d'économie ;

- **Comportement et mauvaises habitudes.** Il est nécessaire de sensibiliser vos collaborateurs à la fermeture des robinets entre chaque activité ou optimiser les appareils électroménagers comme le fonctionnement du lave-verre à pleine capacité ;
- **Mise en place des procédés de traitement adaptés.** En restauration, installer et entretenir régulièrement un bac à graisses pour pré-traiter les eaux usées.

**Pour aller plus loin**

- **Récupération d'eau pluviale** pour arrosage extérieur ;
- **Arroser le soir ou tôt le matin.**

### C - Gestion des déchets

Les déchets coûtent de l'argent à enlever et à éliminer. Réduire sa production de déchets permet de diminuer les

coûts liés à la collecte et au traitement. Cette réduction est possible en achetant mieux et en sensibilisant ses clients et collaborateurs au tri sélectif.

**Principales répartitions de la totalité du poids des déchets** (source Hôtel la Pérouse-Nantes)

Déchets non recyclables	environ 40 %
Déchets organiques	environ 27 %
Verres	environ 12 %
Papiers, cartons	environ 11 %

**Sur quoi agir**

- Trier ses déchets (contacter les collectivités pour connaître les modalités du tri). Pour cela, installer des containers, des bacs ou des poubelles de couleurs différentes ;

**Pour aller plus loin**

- Utiliser des produits recyclés.

### D - Comment mieux acheter

**En modifiant sa politique d'achat, le professionnel du tourisme participe activement à la préservation de l'environnement.**

**Sur quoi agir**

- Achat de produits bio ;
- Achat de produits locaux, de saison, frais (moins d'emballages) ;
- Achat de produits Eco labellisés ;
- Achat de produits en gros (sans emballage individuel) ;

**Pour aller plus loin**

- Acheter recyclé et recyclable ou compostable ;
- Préférer le réutilisable (emballage en produit consigné) ;
- Travailler avec des entreprises responsables (Imprim vert, ISO 14001, ...).

En complément de l'intervention du cabinet François Consultant, ce document de synthèse s'est appuyé sur le guide pratique environnemental pour le tourisme (CRCI Languedoc Roussillon).



## • Comment être reconnu en tant que professionnel engagé dans une démarche environnementale ?

Par Elisabeth Ferro Valle - AFAQ-AFNOR

### LABELS ET CERTIFICATIONS

Obtenir un label et une certification donnent un cadre de référence pour la démarche. Ils permettent d'échanger avec d'autres établissements et d'être reconnu comme un établissement engagé dans une démarche environnementale.

Deux démarches principales existent : le label « **la Clef verte** » et la certification « **Ecolabel** ».

La **Clef verte** existe depuis plusieurs années, notamment pour l'hôtellerie de plein air, et plus récemment pour l'hôtellerie traditionnelle et les gîtes.

**Clef verte** est un label de gestion environnementale qui récompense les hébergeurs pour leur implication en matière d'environnement.

[www.laclefverte.org](http://www.laclefverte.org)  
[www.eco-label.com](http://www.eco-label.com)

### Obtenir un label...

L'Ecolabel européen « Services hébergement Touristique » et « Services de camping » est une certification, seul signe de qualité environnementale certifié par un organisme indépendant (AFAQ-AFNOR) et valable à l'échelle européenne. Les professionnels éco-labellisés respectent l'environnement par l'utilisation d'énergies renouvelables, par un usage économe de l'eau, par la réduction des déchets et par la formation du personnel pour un comportement écologique.

**Quelques exemples de critères :**

- Limitation de la consommation d'énergie (isolation des fenêtres, utilisation de minuterie automatique pour le chauffage et l'éclairage...)

- Limitation de la consommation d'eau (réduction des débits d'eau des robinets et des douches, arrosage des plantes la nuit tombée ou tôt le matin...)
- Réduction de la production de déchets et traitement ;
- Incitation à l'utilisation de ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement ;
- Amélioration de l'éducation environnementale et de la communication ;
- Formation du personnel pour utiliser le strict minimum de produits désinfectants. Il doit aussi savoir séparer les déchets dangereux et les éliminer de manière appropriée.