



la terre  
nous accueille,  
nous accueillons  
le monde

## CHARTRE ENVIRONNEMENT DE L'HÔTELIER GUIDE PRATIQUE



ACCOR

## **“Earth Guest” : un programme ambitieux pour la stratégie du développement durable de Accor**

Lorsque nous travaillons au service d’hommes et de femmes, partout dans le monde, nous construisons l’avenir. C’est le sens du programme Earth Guest, qui vise le bien-être de l’homme, et le respect de l’environnement.

Pour préserver les ressources de la terre, il n’existe pas de solution universelle. Mais l’expérience nous a montré que certaines pratiques peuvent être utiles partout et à tous. La Charte Environnement de l’Hôtelier propose un socle commun, pour des démarches qui vous sont propres. Fruit d’un travail collectif, les actions proposées ont toutes prouvé leur efficacité dans les hôtels du Groupe. Vous pouvez les mettre en œuvre sans hésitation à chaque fois que le contexte local s’y prête. À chacun d’entre vous, au sein de votre marque, dans votre pays, d’identifier vos priorités et de trouver un équilibre entre ces orientations et vos initiatives locales.

Avec ces pratiques, nous améliorons la perception de notre service, autour d’une ambition commune : laisser une plus belle planète à nos enfants.

**Gilles Pélisson**

## La Charte Environnement de l'Hôtelier, pilier du programme "Earth Guest"

“ Alors que les acteurs publics et les ONG lancent des appels pour un changement des modes de consommation et agissent pour diminuer les pressions qui s'exercent sur la planète, la Charte Environnement de l'Hôtelier, pilier du programme "Earth Guest", propose une alternative constructive. S'appuyant sur plus de 60 actions possibles pour une meilleure utilisation des ressources environnementales, elle constitue, au départ, une démarche rationnelle pour Accor.

La Charte place Accor et les hôteliers dans un cercle vertueux pour les hommes et les femmes de la planète. La préservation des ressources de la terre est indispensable pour préserver la santé et les conditions de vie de milliards d'êtres humains. Elle est également indispensable pour préserver la valeur des destinations où le Groupe se développe.

**La Charte Environnement de l'Hôtelier vous offre l'opportunité de démontrer concrètement à vos clients qu'un autre mode de consommation est possible,** conciliant exigences environnementales et qualité du service. Les entreprises sont des acteurs incontournables pour faire la preuve que des solutions existent, qu'elles sont cohérentes avec la logique économique et qu'elles doivent être mieux connues pour être pleinement déployées. La visibilité que vous donnerez à vos actions favorisera leur diffusion notamment auprès des pays émergents, ce qui est essentiel pour l'avenir de notre planète.

Depuis plusieurs années, le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE) travaille avec Accor pour le développement d'un tourisme durable. Cette coopération se poursuivra dans les années à venir et nous permettra, je l'espère, de saisir d'autres opportunités de collaborer ensemble, pour un développement durable. ”



**Monique Barbut,**  
Directrice de la Division Technologie, Industrie et Économie,  
Programme des Nations Unies pour l'Environnement

Ce Guide est destiné aux hôteliers de Accor. Il comporte deux parties :  
> une présentation générale de la Charte Environnement (page 3) ;  
> une présentation de chacune des actions de la Charte Environnement (page 8).

Pour chaque action, ce Guide vous indique :  
> son intérêt environnemental ;  
> la démarche générale de mise en œuvre ;  
> à partir de quand une action est considérée comme réalisée.

# Sommaire

P. 08 INFORMATION ET SENSIBILISATION 

P. 12 ÉNERGIE 

P. 26 EAU 

P. 32 EAUX USÉES 

P. 36 DÉCHETS 

P. 46 COUCHE D'OZONE 

P. 50 BIODIVERSITÉ 

P. 58 ACHATS VERTS 

P. 62 CERTIFICATION

Ce document a été réalisé par la direction développement durable avec l'aide d'hôteliers représentant toutes les zones géographiques de Accor. Nous adressons tous nos remerciements aux experts du Programme des Nations Unies pour l'Environnement et de l'association BirdLife qui ont participé à sa rédaction.



la terre  
nous accueille,  
nous accueillons  
le monde

## Mode d'emploi de la Charte Environnement

### **Pourquoi une nouvelle Charte Environnement ?**

La première Charte Environnement a été mise en place en 1998 dans les hôtels Accor. Elle comportait 15 actions environnementales. Conçue au départ pour être déployée en Europe, elle a été adoptée plus largement dans le monde.

Sa mise en œuvre a fait l'objet d'un suivi annuel effectué aujourd'hui à partir de l'intranet.

Après 7 ans, il a été nécessaire de la faire évoluer pour qu'elle soit plus ambitieuse et permette d'intégrer les spécificités locales.

**Les innovations de la Charte Environnement portent sur :**

- > les actions environnementales ;
- > la dynamique de mise en œuvre, notamment avec le choix d'actions prioritaires ;
- > la communication vers les clients.

### **Les actions environnementales**

L'évolution de la Charte Environnement traduit une volonté commune au sein de Accor de renforcer la réduction de ses impacts environnementaux.

Les 65 actions environnementales de la Charte Environnement sont déjà mises en place dans certains hôtels et doivent être déployées progressivement.

## La dynamique

La Charte est l'outil de référence du groupe Accor pour le management de l'environnement dans les hôtels : **l'hôtel est au cœur de la démarche.**

### **Dans l'hôtel, le responsable pilote sa mise en œuvre.**

- > Il connaît les actions prioritaires définies sur sa zone (cf. ci-dessous).
- > Il anime la réalisation et le suivi de ces actions dans son hôtel.
- > Il s'assure de l'actualisation de la saisie des nouvelles actions mises en œuvre dans l'Outil de Pilotage Environnemental (OPEN).

**Le déploiement de la Charte dans les hôtels nécessite une collaboration des opérations et des fonctions supports (marketing, technique, achat...). Les hôtels sont assistés par leurs directeurs des opérations (DOP), les fonctions supports et la direction développement durable dans la mise en œuvre des actions.**

### **Les DOP, avec l'appui des coordinateurs environnement,**

ont un rôle essentiel dans cette dynamique.

- > Ils définissent chaque année les **actions prioritaires** de la Charte à mettre en place dans leurs hôtels et les partagent avec les équipes des hôtels.
- > Ils organisent l'aide aux hôtels par les fonctions supports.

**Cette dynamique peut être animée régionalement par un comité environnement/développement durable.**

### **Les fonctions supports (marketing, technique, achats...).**

- > Elles aident les hôtels dans la mise en œuvre des actions prioritaires.
- > Elles proposent, lorsque cela est possible, des solutions "clefs en main".

### **La direction développement durable.**

- > Elle échange, chaque année, avec les coordinateurs environnement, sur leurs actions prioritaires, en les informant des solutions concrètes mises en place sur d'autres zones.
- > Elle consolide les résultats de l'application de la Charte et les communique aux coordinateurs environnement.
- > Elle diffuse les bonnes pratiques.

## La communication vers les clients

Un poster adapté à la communication auprès de vos clients a été réalisé par la direction développement durable. Pour garantir le sérieux de la démarche, **l'hôtel ne peut afficher ce poster bien en vue des clients que s'il a mis en place :**

- > **les actions incontournables** relatives à la sensibilisation des équipes (action 1), à la définition d'objectifs de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie (actions 5 et 24) et à l'analyse de celles-ci (actions 6 et 25) ;
- > **un nombre minimum d'actions** (incluant les 5 actions incontournables) :
  - 15 actions pour les hôtels Formule 1, Etap hotel, Red Roof Inns, Motel 6 et Studio 6 ;
  - 20 actions pour les hôtels Ibis, Suitehotel, Novotel, Mercure et Sofitel ;
- > **au moins une action visible du client** (cf. tableau, pages suivantes : il s'agit des actions avec un carré rouge dans la colonne "client").

Ces critères pourront évoluer dans les années à venir.

Par ailleurs, l'hôtel tient à la disposition du client qui le lui demande la liste actualisée des actions qu'il a réalisées. Cette liste peut être imprimée directement depuis l'intranet (OPEN).

## Les outils disponibles

**Sur demande via intranet à la direction développement durable.**

**En 6 langues (allemand, anglais, espagnol, français, italien, portugais) :**

- > le guide pratique de la Charte Environnement (le présent document) ;
- > le poster destiné à communiquer cette démarche à l'équipe de l'hôtel ;
- > le poster destiné à communiquer cette démarche aux clients.

**En 8 langues (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, français, italien, portugais) :**

- > le film environnement "Ensemble, plus responsables".

**Sur l'intranet environnement.**

**En anglais et en français :**

- > Outil de Pilotage Environnemental (OPEN) ;
- > fiches environnement par poste ;
- > informations plus précises sur la mise en place des actions ;
- > supports de présentation de la Charte Environnement.













**Contact :**

**Pour toute question sur la démarche globale, vous pouvez contacter la direction développement durable sur l'e-mail [developpement.durable@accor.com](mailto:developpement.durable@accor.com)**  
**Faites-nous part également de vos commentaires, vos idées et vos solutions innovantes.**

# Les 65 actions de la Charte Environnement de l'Hôtelier


























































Le tableau (ci-après) présente les 65 actions de la Charte Environnement de l'Hôtelier en précisant le degré d'implication managériale, l'expertise technique nécessaire et la visibilité de l'action auprès des clients.

## INFORMATION ET SENSIBILISATION






























-    01. Sensibiliser les équipes des hôtels à l'environnement
-    02. Intégrer la préservation de l'environnement dans tous les métiers
-    03. Sensibiliser vos clients à l'environnement
-    04. Proposer à vos clients des modes de transport peu polluants















## ÉNERGIE

-    05. Définir des objectifs de maîtrise des consommations
-    06. Suivre et analyser chaque mois les consommations
-    07. Lister les améliorations techniques possibles
-    08. Organiser la maintenance préventive
-    09. Assurer une utilisation optimale des installations techniques
-    10. Réaliser un éclairage efficace des façades
-    11. Utiliser des spots fluocompacts pour les éclairages 24 h/24
-    12. Utiliser des ampoules fluocompactes dans les chambres
-    13. Utiliser des LEDs pour les enseignes extérieures lumineuses
-    14. Utiliser des LEDs pour la signalisation des issues de secours
-    15. Utiliser des réfrigérateurs économes dans les chambres
-    16. Isoler les canalisations transportant des fluides chauds/froids
-    17. Utiliser des chaudières économes
-    18. Récupérer l'énergie du système de ventilation
-    19. Utiliser un système de climatisation économe en énergie
-    20. Récupérer l'énergie du système de climatisation
-    21. Utiliser des panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire
-    22. Utiliser des panneaux solaires pour le chauffage des piscines
-    23. Favoriser l'énergie verte

## EAU

-    24. Définir des objectifs de maîtrise des consommations
-    25. Suivre et analyser chaque mois les consommations
-    26. Utiliser des régulateurs de débit sur les robinets
-    27. Utiliser des régulateurs de débit sur les douches
-    28. Utiliser des toilettes économes en eau
-    29. Utiliser une blanchisserie économe en eau
-    30. Proposer une réutilisation des serviettes
-    31. Proposer une réutilisation des draps
-    32. Éliminer les systèmes de réfrigération à eau perdue
-    33. Utiliser les eaux de pluie

## EAUX USÉES

-    34. Collecter les huiles de cuisson
-    35. Collecter les graisses alimentaires
-    36. Traiter ou faire traiter les eaux usées
-    37. Recycler les eaux grises

Implication du management  
Expertise technique  
Visibilité auprès des clients

#### Niveau d'implication/d'expertise/de visibilité

- faible
- moyen
- élevé

Ce niveau peut varier en fonction du contexte local.

### DÉCHETS

- ■ ■ 38. Recycler les emballages en papier/carton
- ■ ■ 39. Recycler les papiers, journaux et magazines
- ■ ■ 40. Limiter les emballages jetables pour l'approvisionnement de l'hôtel
- ■ ■ 41. Recycler les emballages en verre
- ■ ■ 42. Recycler les emballages plastiques
- ■ ■ 43. Recycler les emballages métalliques
- ■ ■ 44. Organiser le tri dans les chambres
- ■ ■ 45. Limiter le conditionnement individuel des produits d'hygiène
- ■ ■ 46. Recycler les déchets organiques du restaurant
- ■ ■ 47. Recycler les déchets verts des jardins
- ■ ■ 48. Traiter les piles/accumulateurs de l'hôtel
- ■ ■ 49. Traiter les piles/accumulateurs des clients
- ■ ■ 50. Recycler les équipements électriques et électroniques
- ■ ■ 51. Recycler les cartouches d'encre
- ■ ■ 52. Traiter les tubes/ampoules fluocompacts

### COUCHE D'OZONE

- ■ ■ 53. Supprimer les installations contenant des CFCs
- ■ ■ 54. Vérifier l'étanchéité des équipements contenant des CFCs, HCFCs ou HFCs

### BIODIVERSITÉ

- ■ ■ 55. Réduire l'utilisation d'insecticides
- ■ ■ 56. Réduire l'utilisation d'herbicides
- ■ ■ 57. Réduire l'utilisation de fongicides
- ■ ■ 58. Utiliser des engrais organiques
- ■ ■ 59. Arroser de manière raisonnée
- ■ ■ 60. Choisir des plantes adaptées localement
- ■ ■ 61. Planter au moins un arbre par an
- ■ ■ 62. Participer à une action locale pour l'environnement

### ACHATS VERTS

- ■ ■ 63. Utiliser du papier écologique
- ■ ■ 64. Favoriser les produits écolabellisés
- ■ ■ 65. Favoriser l'agriculture biologique

### CERTIFICATION

- ■ ■ Certification ISO14001

# INFORMATION ET SENSIBILISATION



## Chiffres-clés

Le tourisme dans le monde :

- > 600 millions de touristes,
- > 200 millions d'emplois.

À l'échelle de Accor :

- > 120 millions de clients,
- > plus de 150 000 collaborateurs.

# 01 Sensibiliser les équipes des hôtels à l'environnement

## Pourquoi ?

La **mobilisation** de toute l'équipe, initiée par l'hôtelier avec parfois l'aide d'un "animateur environnement", est essentielle. La sensibilisation est aussi l'occasion de faire ensemble le bilan des actions en cours et d'identifier comment aller plus loin.

## Comment ?

La sensibilisation des équipes comporte :

- > une présentation annuelle :
  - des impacts environnementaux de l'hôtel (cf. site intranet). Vous pouvez aussi faire appel à des **intervenants extérieurs** (experts, associations, prestataires...) qui connaissent bien certains thèmes ;
  - de l'**application de la Charte Environnement** dans l'hôtel : actions réalisées et nouvelles actions prévues ;
- > **une communication à tout nouvel arrivant** ;
- > des informations sur les **panneaux d'affichage dédiés au personnel**.

## Validation ?

Quand ces actions de sensibilisation sont mises en œuvre.

Cette sensibilisation est proportionnée aux moyens de l'hôtel/de la marque.

# 02 Intégrer la préservation de l'environnement dans tous les métiers

## Pourquoi ?

Au-delà d'une sensibilisation générale à l'environnement, chacun peut faire **évoluer les pratiques** de son métier pour limiter son impact environnemental.

## Comment ?

Par des gestes simples communs à tous ("éteindre la lumière en quittant une pièce vide") et des **pratiques spécifiques aux métiers** (par ex., pour les cuisiniers : "ne pas laisser le gaz des brûleurs allumé").

Une liste de ces pratiques est disponible sur le site intranet environnement.

Les **responsables des hôtels** doivent l'adapter et assurer le succès de leur mise en place.

## Validation ?

Quand les gestes simples et les pratiques spécifiques sont connus et appliqués dans l'hôtel. Ils sont écrits, régulièrement rappelés, affichés et communiqués lors d'une nouvelle embauche.

## 03 Sensibiliser vos clients à l'environnement

### Pourquoi ?

Vos clients sont de plus en plus sensibles à la préservation de l'environnement : ils pratiquent des sports de plein air, trient leurs déchets... travaillent dans des entreprises elles-mêmes engagées. Ces sujets peuvent faire l'objet d'**échanges conviviaux**. Mais attention : ne soyons jamais moralisateurs ou catastrophistes mais **positifs** et **enthousiasmants**.

### Comment ?

- > présentation de la **richesse du milieu naturel** local, de ses fragilités et des gestes qui le protègent ; cette démarche peut s'accompagner d'activités de découverte avec des **associations** ;
- > présentation des **gestes simples** qui peuvent être faits "à l'hôtel comme à la maison" ; cette sensibilisation peut être soutenue par des programmes publics nationaux ou internationaux.

### Validation ?

Si une opération de sensibilisation a été réalisée dans l'année.

## 04 Proposer à vos clients des modes de transport peu polluants

### Pourquoi ?

Les transports représentent **plus de 25 %** de la consommation énergétique mondiale et des émissions de gaz à effet de serre. Le nombre de voitures immatriculées (700 millions en 2005) a **décuplé en 60 ans**. La voiture est le mode de transport motorisé le plus utilisé, devant le bus, le métro ou le train.

### Comment ?

- L'hôtel peut faciliter les déplacements de ses clients en **transports en commun** :
- > en décrivant précisément sur le site internet de réservation de l'hôtel l'**itinéraire d'accès en transports en commun** ;
  - > en donnant les **plans de bus et de métro**. L'hôtel peut aussi proposer à ses clients des **modes de transport alternatifs** : le vélo, la voiture électrique, les rollers...

### Validation ?

Si l'hôtel facilite l'accès en transports en commun ou fournit des moyens de transport alternatifs.

# ÉNERGIE



## Chiffres-clés

- > La production mondiale d'énergie primaire a doublé en 35 ans.
- > Les bâtiments représentent 40 % de cette consommation.
- > 16 000 milliards de dollars d'investissements seront nécessaires pour répondre à la demande énergétique de 2030.



**“Un avis d’expert” par Mark Radka, Coordinateur du programme Énergie du Programme des Nations Unies pour l’Environnement (PNUE).**

**“L’énergie peut prendre différentes formes : chaleur, lumière, énergies mécanique, électrique, chimique et nucléaire. Elle est stockée dans des sources d’énergies primaires (pétrole, charbon...), utilisées ensuite pour produire des énergies secondaires. Celles-ci ont la particularité de pouvoir être déplacées, stockées et distribuées aux usagers. L’électricité est l’énergie secondaire la plus commune.**

**Les sources primaires d’énergie peuvent être divisées en deux catégories :**

- > les énergies renouvelables (hydraulique, solaire, éolienne, géothermique et biomasse) qui se reconstituent rapidement ;**
- > les énergies non renouvelables (pétrole, gaz naturel, charbon, uranium) dont le renouvellement nécessite des millions d’années.**

**Selon les prévisions de l’Agence Internationale de l’Énergie, les énergies non renouvelables resteront dans les années à venir la principale source d’approvisionnement. Le pétrole, le gaz naturel et le charbon couvriront environ 60 % de l’augmentation de la consommation d’énergie primaire d’ici 2030. Les réserves seront suffisantes pour répondre à cette demande mais au prix d’un énorme investissement pour extraire et transporter ces ressources jusqu’aux consommateurs (16 000 milliards de dollars d’ici 2030).**

**Réduire les consommations d’énergie et adopter des technologies à plus haut rendement énergétique permet de réduire d’autant les investissements en infrastructures lourdes et d’améliorer la compétitivité des entreprises. Par ailleurs, cela limite l’émission de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques locaux. Enfin, cela améliore la sécurité énergétique des pays, en réduisant leur dépendance à l’importation de combustibles fossiles.”**



## Chiffres-clés

- > 40 % des émissions mondiales du principal gaz à effet de serre, le gaz carbonique, proviennent des bâtiments.
- > La température à la surface de la Terre a augmenté de 0,6 °C pendant le 20<sup>e</sup> siècle.
- > L'effet de serre devrait entraîner une augmentation de 1,4 à 5,8 °C au cours du 21<sup>e</sup> siècle.  
En comparaison, la température moyenne pendant une ère glaciaire est inférieure de 5 °C à la température actuelle.



0,6°C

The illustration shows a stylized Earth with green continents and white oceans. Above the Earth, a digital display shows the number '0,6°C' in a white, pixelated font. Three small white starburst symbols are positioned to the left of the display, suggesting a rising or significant value. The background is a solid dark green.

**“Un avis d’expert” par Bernard Jamet, Expert à la Coordination du Fonds pour l’Environnement Mondial (GEF) – Programme des Nations Unies pour l’Environnement (PNUE).**

**“L’effet de serre est un phénomène naturel, essentiel à la vie sur Terre, sans lequel la température moyenne à la surface du globe serait de l’ordre de - 18 °C : certains gaz – dits gaz à effet de serre (GES) – contenus dans l’atmosphère piègent le rayonnement infrarouge du soleil : l’atmosphère se comporte comme la vitre d’une serre.**

**Les activités humaines augmentent la teneur de l’atmosphère en GES et contribuent ainsi à un réchauffement de la planète : c’est cet effet de serre supplémentaire qui inquiète la communauté internationale.**

**Selon l’IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), l’augmentation de l’effet de serre s’est déjà traduite au 20<sup>e</sup> siècle par une diminution de la couverture neigeuse et des étendues glaciaires et par une élévation du niveau moyen des mers. Au 21<sup>e</sup> siècle, les impacts pour l’homme vont s’accroître : plus de jours de canicules, appauvrissement des écosystèmes, des terres cultivables, augmentation des maladies infectieuses...**

**Pour lutter contre ce phénomène planétaire, le protocole de Kyoto (1997) fixe une réduction globale d’au moins 5 % des émissions d’ici 2012 pour les 40 pays industrialisés par rapport aux niveaux d’émissions de 1990. Cet objectif, qui sera suivi d’objectifs plus ambitieux, implique d’ores et déjà une évolution importante de nos pratiques.”**

# 05 Définir des objectifs de maîtrise des consommations

Les actions 5 et 6 se déclinent à la fois pour l'eau et pour l'énergie.

## Pourquoi ?

La définition explicite d'objectifs de maîtrise des consommations par l'hôtelier permet de mieux les **partager** avec toute l'équipe.

## Comment ?

Les objectifs :

- > tiennent compte des **changements** prévus sur l'année : rénovation, changements d'équipements, nouveaux services (spa...).
- Ce ne sont pas nécessairement des objectifs de réduction ;
- > sont définis par rapport aux **ratios habituels** de suivi des consommations et en concertation avec les directions techniques nationales ;
- > sont **communiqués à toute l'équipe** de l'hôtel et figurent sur les panneaux d'affichage dédiés au personnel ;
- > sont accompagnés d'un plan d'actions.

## Validation ?

Dès que l'ensemble des points ci-dessus est effectué, sans oublier la communication en interne.

# 06 Suivre et analyser chaque mois les consommations

## Pourquoi ?

L'analyse mensuelle des consommations a deux objectifs :

- > détecter des **fuites** ou des dysfonctionnements ;
- > valider les objectifs de **maîtrise** des consommations.

## Comment ?

- > Les **ratios mensuels**, calculés à partir des relevés des compteurs, sont comparés aux ratios de l'année précédente ;
- > Une explication est trouvée aux **variations importantes** ;
- > Des **analyses spécifiques** sont engagées si nécessaire (pose de sous-compteurs) ;
- > Ces informations sont **communiquées** à l'équipe de l'hôtel, notamment sur les tableaux d'affichage du personnel.  
Tous les points d'arrivée d'eau dans l'hôtel (y compris les **pompages directs**) doivent être pris en compte pour suivre la consommation d'eau.  
L'Outil de Pilotage Environnemental (**OPEN**) permet d'optimiser le suivi de ces consommations à tous les niveaux opérationnels.

## Validation ?

Quand l'ensemble des points listés ci-dessus est validé.

# 07 Lister les améliorations techniques possibles

## Pourquoi ?

La recherche de **performances** environnementales et économiques peut conduire à changer des équipements ou à faire évoluer le bâtiment (notamment l'isolation). Ces investissements doivent être clairement identifiés pour être **anticipés et planifiés au meilleur coût**.

## Comment ?

Un **document** contenant la liste complète des améliorations possibles pour économiser l'eau/l'énergie est créé, actualisé au moins tous les ans et utilisé pour le plan d'investissement.

**Sont mentionnés pour chaque amélioration** : son coût, l'économie attendue d'eau et/ou d'énergie et le retour sur investissement.

Ces informations sont également fournies pour **tout nouvel investissement** influençant les consommations d'eau et d'énergie.

Ce travail s'appuie sur **l'expertise de votre direction technique**.

## Validation ?

Si le document "améliorations possibles" existe, est actualisé régulièrement, et s'accompagne d'une démarche similaire pour tout nouvel investissement.

# 08 Organiser la maintenance préventive

## Pourquoi ?

La maintenance préventive des équipements :

- > **évite les incidents** pouvant porter atteinte au confort et à la sécurité des personnes ;
- > permet un état de **fonctionnement optimal**. Elle contribue de manière notable à la réduction des consommations.

## Comment ?

Le **plan** de maintenance préventive de l'établissement doit être réalisé en suivant les prescriptions de votre direction technique.

## Validation ?

Si l'hôtel a mis en place un plan de maintenance préventive.

## 09 Assurer une utilisation optimale des installations techniques

### Pourquoi ?

Une mauvaise **conduite** des installations techniques peut induire des surconsommations.

Des **schémas simples** présentant les principaux paramètres de contrôle des circuits et des installations faciliteront leur réglage. Si nécessaire, une formation à l'utilisation de ces schémas est aussi menée auprès de l'équipe technique de l'hôtel.

### Comment ?

- En ayant :
- > des schémas de **principe**, pour connaître le fonctionnement des installations ;
  - > des fiches de **conduite**, pour savoir les piloter ;
  - > des fiches de **diagnostic**, pour trouver la cause de pannes et d'incidents. Ces documents sont disponibles pour les systèmes de **chauffage, de climatisation et d'eau chaude**.

### Validation ?

Si les documents cités dans le paragraphe précédent existent dans l'hôtel.

## 10 Réaliser un éclairage efficace des façades

### Pourquoi ?

L'éclairage des façades de l'hôtel peut souvent être optimisé. En fonction des lampes utilisées et de la conception de l'éclairage, il peut être aussi à l'origine d'une **nuisance lumineuse** plus ou moins importante.

### Comment ?

- L'éclairage extérieur peut être optimisé en choisissant des lampes :
- > à **rendement** lumineux élevé, supérieur à 50 lumens/watt ;
  - > n'émettant pas ou très peu d'**ultraviolets** (UV) : les ultraviolets attirent et tuent chaque année des milliers d'insectes et d'oiseaux. La faible émission d'UV peut être intrinsèque à la lampe ou obtenue par un filtre UV. Un bureau d'études spécialisé peut vous aider à optimiser l'éclairage.

### Validation ?

Si les lampes utilisées répondent aux deux conditions ci-dessus.

## 11 Utiliser des spots fluocompacts pour les éclairages 24 h/24

### Pourquoi ?

Les spots dichroïques halogènes de 50 watts peuvent être remplacés par des spots dichroïques fluocompacts de 7 watts. La consommation électrique est alors **divisée par 7**. La durée de vie des spots est **multipliée par 5**.

Le surcoût de ces spots par rapport à des spots traditionnels est amorti en 4 mois maximum.

Leur lumière plus diffuse convient bien pour les lieux éclairés 24 h/24 (halls, couloirs, etc.), représentant jusqu'à **20 %** de la consommation d'énergie.

### Comment ?

Si vos spots dichroïques 50 watts sont en 220 V, vous pouvez réaliser un échange standard de l'ampoule. Si l'alimentation est en 12 V, vous devez aussi changer le support du spot. Les spots ayant une fonction décorative doivent avoir une puissance de 35 watts et non de 50 watts.

Le back-office, les parkings et le sous-sol peuvent aussi être équipés de tubes fluorescents TL5 à haut rendement ou de lampes fluocompactes.

### Validation ?

Si 80 % des ampoules des lieux éclairés 24 h/24, sans fonction décorative, sont fluocompactes.

## 12 Utiliser des ampoules fluocompactes dans les chambres

### Pourquoi ?

La consommation d'électricité pour l'éclairage des chambres est bien moins importante que dans les lieux éclairés en permanence. L'utilisation d'ampoules fluocompactes reste intéressante à la fois en termes de maîtrise des consommations et de sensibilisation des clients.

### Comment ?

Le **confort lumineux** du client est un élément important de la qualité de l'hôtel. La conception des éclairages tient compte de la lumière fournie par les ampoules fluocompactes. La mise en œuvre de cette action se fait en accord avec votre direction marketing.

Ces lampes ne doivent pas être utilisées là où elles ne seront allumées que très peu de temps (salles de bains, toilettes).

### Validation ?

Quand 80 % des ampoules utilisées dans la chambre (hors salles de bains et toilettes) sont fluocompactes.

## 13 Utiliser des LEDs (Light Emitting Diodes) pour les enseignes extérieures lumineuses

### Pourquoi ?

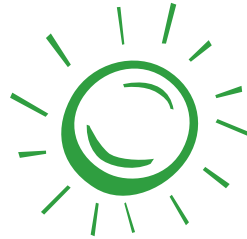
Les LEDs, sources lumineuses à **haut rendement**, sont en train de se développer et peuvent être utilisées pour les enseignes. Elles diminuent la consommation d'électricité d'au moins **80 %** et ont une durée de vie **2,5 fois** plus importante que les enseignes haute tension.

### Comment ?

Cette action doit être mise en œuvre en accord et en suivant les prescriptions de votre direction marketing.

### Validation ?

Quand toutes les enseignes de l'hôtel fonctionnent avec des LEDs.



## 14 Utiliser des LEDs pour la signalisation des issues de secours

### Pourquoi ?

Les LEDs peuvent aussi être utilisées pour les blocs de sortie de secours, générant ainsi une économie d'énergie de 80 % par rapport au système standard.

### Comment ?

À l'occasion du renouvellement des blocs de sortie de secours, ceux-ci peuvent être remplacés par des blocs comportant des LEDs.

### Validation ?

Si tous les blocs de sortie de secours fonctionnent avec des LEDs.

# 15 Utiliser des réfrigérateurs économes dans les chambres

## Pourquoi ?

Les réfrigérateurs présents dans les chambres fonctionnent toute la journée. Ils peuvent représenter jusqu'à 10 % de la consommation d'électricité de l'hôtel.

## Comment ?

Les seuils à partir desquels les réfrigérateurs des chambres sont considérés comme économes en énergie dépendent du type de porte :

- > porte pleine : **0,8 kWh/24 h** ;
- > porte transparente : **1 kWh/24 h**.

Il est important de vérifier que la consommation électrique affichée sur les fiches techniques a été validée par un laboratoire indépendant.

## Validation ?

Si les chambres sont uniquement équipées de réfrigérateurs respectant ces seuils.

# 16 Isoler les canalisations transportant des fluides chauds/froids

## Pourquoi ?

Le transport de l'eau chaude du chauffage sur une canalisation de 100 mètres non isolée perd environ **6 %** de l'énergie utilisée pour la chauffer de 65 °C à 80 °C. Une isolation standard réduit cette perte à **1,5 %**.

## Comment ?

Les canalisations transportant les fluides chauds/froids (eau chaude sanitaire, chauffage, climatisation) sont identifiées et consignées sur un schéma (cf. action 9). Lorsqu'il n'y a pas d'isolation, ce projet fait partie des améliorations possibles (cf. action 7). La direction technique identifie les éventuels cas où une isolation n'est pas pertinente.

## Validation ?

Si toutes les canalisations transportant des fluides chauds/froids sont isolées (sauf exceptions identifiées par la direction technique).

# 17 Utiliser des chaudières économes

## Pourquoi ?

En fonction du climat, l'énergie consommée pour la production d'eau chaude sanitaire et pour le chauffage d'un hôtel peut représenter près de **70 %** de la consommation totale d'énergie de l'établissement. Depuis 10 ans, il existe sur le marché des chaudières ayant un rendement élevé.

## Comment ?

Une chaudière est considérée comme économe si le rendement est supérieur à **93 %** (calculé à partir du Pouvoir Calorifique Inférieur du combustible).

Pour connaître les rendements de vos chaudières, vous pouvez les mesurer ou les faire mesurer par la société assurant leur maintenance.

Le respect des températures définies par les marques permet aussi de garantir le confort de vos clients et de maîtriser vos consommations.

## Validation ?

Les chaudières fournissant plus de 80 % du chauffage et de l'eau chaude sanitaire de l'établissement ont un rendement supérieur à 93 %.

# 18 Récupérer l'énergie du système de ventilation

## Pourquoi ?

**La ventilation de l'air est centralisée** dans de nombreux hôtels.

L'air extérieur (air neuf) est filtré ; il est ensuite refroidi ou réchauffé en fonction des saisons, puis ventilé dans l'hôtel et extrait

mécaniquement vers le milieu extérieur.

L'air extrait peut être utilisé pour

**préchauffer/refroidir l'air neuf** grâce à un échangeur thermique.

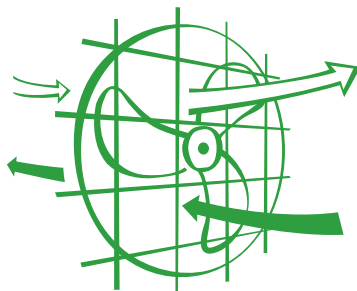
La consommation d'énergie de chauffage/de climatisation peut alors être réduite de **15 %**.

## Comment ?

Si la récupération d'énergie sur l'air extrait n'existe pas sur l'hôtel, la mise en place d'un échangeur doit être étudiée par un bureau technique à l'occasion de la rénovation de l'hôtel.

## Validation ?

Si un système de récupération d'énergie sur l'air sortant est installé au moins sur le principal système de ventilation.



# 19 Utiliser un système de climatisation économe en énergie

## Pourquoi ?

L'équipement des hôtels en climatisation se développe pour garantir au client un **confort optimal** quelles que soient les conditions climatiques. Cela induit une augmentation, parfois importante, de la consommation d'énergie.

## Comment ?

Ce tableau fournit les seuils d'efficacité que les équipements de production de froid doivent respecter.

Il existe deux systèmes de mesure différents aux États-Unis et en Europe, le système "européen" étant utilisé dans la plupart des pays du monde.

Les rendements donnés ici correspondent au mode refroidissement ou EER (Energy Efficiency Ratio) :

Type de climatisation	Système européen	coefficient	Système américain
Climatisation centralisée par air	> 2.5 (kW froid/ kW absorbé)	US = 3.517/Europe	< 0.71 (kW absorbé/ Tonne froid)
Climatisation centralisée par eau	> 3.9 (kW froid/ kW absorbé)	US = 3.517/Europe	< 1.11 (kW absorbé/ Tonne froid)
Climatisation individuelle	> 2.9 (kW froid/ kW absorbé)	US = 3.412*Europe	> 10 (Btu froid/ wh absorbé)

Pour connaître les rendements de vos équipements, vous pouvez consulter les fiches techniques correspondantes ou contacter le fabricant.

La qualité de la **conception** du système de climatisation est essentielle pour optimiser l'ensemble de l'installation. Une bonne **conduite** des installations, un recours, pendant la journée, aux **protections solaires passives** (rideaux, stores) et le respect des températures de confort définies par les marques contribuent ensuite à limiter la consommation d'énergie.

## Validation ?

Quand les installations produisant plus de 80 % du froid de la climatisation de l'établissement ont des rendements supérieurs aux seuils définis dans le tableau.

## 20 Récupérer l'énergie du système de climatisation

### Pourquoi ?

Tout système de production de froid (réfrigérateur, climatisation) génère aussi de la chaleur. Plus l'hôtel a recours à la climatisation, plus il est intéressant de récupérer cette chaleur et de l'utiliser pour la **production d'eau chaude sanitaire**. Dans les pays chauds, cette récupération peut couvrir la totalité des besoins en eau chaude sanitaire.

### Comment ?

Pour installer un système de récupération d'énergie sur la production de froid de la climatisation, celle-ci doit être **centralisée**. La faisabilité d'une telle installation doit être établie par un bureau d'études thermiques spécialisé.

### Validation ?

Si un système de récupération d'énergie est installé sur les groupes de production de froid.

## 21 Utiliser des panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire

### Pourquoi ?

La production d'eau chaude sanitaire peut représenter 25 % de la consommation d'énergie de l'hôtel. **L'énergie solaire permet de réduire d'au moins 40 % cette consommation**. Développé sur des hôtels Accor depuis plusieurs années, le solaire thermique a démontré sa fiabilité, son efficacité et sa simplicité.

### Comment ?

Un système solaire de production d'eau chaude sanitaire se compose :

- > de capteurs solaires qui vont chauffer un fluide ;
- > d'un échangeur où le fluide va chauffer l'eau chaude ;
- > d'un ballon pour stocker l'eau chaude produite ;
- > d'un système d'appoint pour les journées moins ensoleillées.

L'installation peut être effectuée sur un hôtel existant, après réalisation d'une étude de faisabilité par un bureau d'études spécialisé.

Sa rentabilité dépend de l'ensoleillement, du coût de l'énergie, du prix des panneaux solaires et de l'existence de subventions. Elle doit être étudiée au cas par cas.

### Validation ?

Quand des panneaux solaires couvrent au moins 40 % de la production d'eau chaude sanitaire.

## 22 Utiliser des panneaux solaires pour le chauffage des piscines

### Pourquoi ?

Le chauffage d'une piscine par de l'énergie solaire est réalisé grâce à des capteurs solaires plus simples que pour la production d'eau chaude sanitaire. Leur coût est donc en général moins élevé.

### Comment ?

Les **capteurs solaires** utilisés pour une piscine sont souvent constitués d'un tuyau noir dans lequel circule l'eau qui va ainsi se chauffer. Cette technique peut rester associée à une production classique d'eau chaude pour garantir le confort du client quelles que soient les conditions climatiques. L'installation de ce système peut être réalisée sur un hôtel existant si celui-ci dispose d'une place suffisante pour poser les capteurs. La faisabilité de cette installation doit être établie par un **bureau d'études spécialisé**.

### Validation ?

Si des capteurs solaires sont mis en place pour le chauffage de la piscine.

## 23 Favoriser l'énergie verte

### Pourquoi ?

En achetant de l'énergie (électricité, chaleur) plutôt qu'en la produisant directement, l'hôtel limite la pollution qu'il produit mais la déplace ailleurs. Vous pouvez favoriser les énergies renouvelables dans vos choix d'approvisionnement et limiter ainsi la pollution globale que vous produisez.

### Comment ?

En vous approvisionnant en électricité ou en chaleur produite à partir d'au moins 21 % d'énergies renouvelables (hydraulique, éolien, solaire, force marémotrice...) ou produite à partir de la combustion des déchets. Le bois est considéré comme une énergie renouvelable si les forêts sont exploitées durablement.

### Validation ?

Quand au moins 21 % de l'électricité ou de la chaleur est produite à partir d'énergies renouvelables/combustion des déchets.



24 et 25 Les actions 24 et 25 sont présentées dans la partie Énergie (5 et 6).

# EAU



## Chiffres-clés

- > 97 % de l'eau présente sur terre est de l'eau salée non potable, 2 % est sous forme de glacier et moins de 1 % est de l'eau douce accessible à l'homme.
- > Selon l'ONU, il existe 300 conflits liés à la ressource en eau.
- > La consommation d'eau a été multipliée par 4 au cours des 50 dernières années (alors que la population mondiale a doublé).
- > 4 milliards de personnes vivront en 2050 dans des pays manquant d'eau.



*“Un avis d’expert” par Per Bakken,  
Directeur du Centre international  
d’écotechnologie – Programme des Nations  
Unies pour l’Environnement (PNUE).*

*“En Afrique, plus de 70 % de la population vit  
avec moins de 40 litres d’eau par personne et  
par jour. Dans les pays développés, ce chiffre  
est de l’ordre de 200 à 400 litres. Les  
changements de modes de vie, l’urbanisation  
et le développement de l’eau courante  
ont conduit à cette forte augmentation.*

*La consommation d’eau par personne est  
en moyenne dans le monde inférieure à  
la quantité d’eau disponible. Cependant,  
les régions les plus peuplées ne sont pas  
nécessairement celles où l’eau est la plus  
abondante.*

*Au Moyen-Orient, par exemple, la consommation  
dépasse déjà la disponibilité en eau (975 contre  
530 m<sup>3</sup> d’eau par personne et par an), ce qui  
conduit à un épuisement des nappes. La rareté  
de l’eau ne concerne pas seulement les zones  
arides : l’Inde, la Chine et les États-Unis sont  
par exemple confrontés à une diminution de  
leurs ressources. Le niveau de l’eau des nappes  
qui alimentent la ville de Pékin diminue  
de deux mètres par an.*

*Les pays confrontés à des manques chroniques  
d’eau douce sont dits en état de “stress  
hydrique” (moins de 1 700 m<sup>3</sup>/hab/an). Cette  
situation menace la production de nourriture,  
ralentit le développement économique et  
détériore les écosystèmes. En 1995, on  
comptait 31 pays en état de “stress hydrique”,  
soit 0,46 milliard de personnes. D’ici à 2025,  
on estime que 48 pays seront dans ce cas,  
soit 2,8 milliards d’habitants.”*

## 26 Utiliser des régulateurs de débit sur les robinets

### Pourquoi ?

La pose de régulateurs de débit permet de fixer un débit maximum, y compris en cas de variations de la pression du réseau. Un débit de **6 litres/min** sur les robinets (en dehors de celui de la baignoire) garantit le confort du client tout en limitant l'impact sur les ressources en eau.

### Comment ?

Le choix d'un **régulateur adapté à l'hôtel** doit être effectué en suivant les prescriptions de la direction technique dont l'hôtel dépend. Il faut en effet tenir compte de certains paramètres de l'établissement, notamment de la pression de l'eau dans le réseau.

Les équipements de type "limiteur de débit" (aérateur, mousseur...) sont à éviter, car ils peuvent nuire au confort du client. Ce n'est pas le cas du régulateur puisqu'il ne réduit pas systématiquement le débit : grâce à un système de membrane, il garantit un débit fixé.

### Validation ?

Si tous les robinets de l'hébergement (hors baignoires) sont équipés de régulateurs de débit de 6 litres/min.

## 27 Utiliser des régulateurs de débit sur les douches

### Pourquoi ?

Comme pour les robinets, la pose de régulateurs de débit permet de fixer un débit maximum de **12 litres/min** sur les douches. Passer d'un débit de 20 litres/min à 12 litres/min sur une douche de 5 min permet **d'économiser 40 litres**. Cette économie représente plus de 10 % de la consommation par jour et par chambre.

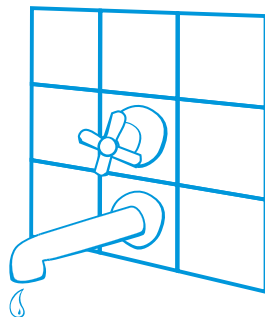
### Comment ?

Le principe du régulateur pour la douche est similaire à celui utilisé pour le robinet.

Le choix d'un régulateur adapté à l'hôtel doit être effectué en suivant les prescriptions de la direction technique.

### Validation ?

Si toutes les douches de l'hébergement sont équipées de régulateurs de débit de **12 litres/min**.



## 28 Utiliser des toilettes économes en eau

### Pourquoi ?

La consommation d'eau dans les toilettes des chambres peut représenter plus de **30 %** de la consommation totale d'un hôtel. Il existe maintenant des techniques efficaces fonctionnant avec des **réservoirs de 7 litres**.

### Comment ?

La mise en place d'un réservoir de faible contenance nécessite un changement complet des toilettes pour que le système de chasse de la cuvette soit efficace avec ce débit. Dans le cas des toilettes à **double débit**, le débit le plus élevé doit être inférieur à 7 litres.

L'installation de toilettes économes est possible lors de la rénovation de la salle de bains. Elle peut être couplée au passage à la cuvette suspendue qui facilite le nettoyage. Elle doit être faite dans le respect des produits choisis par les marques hôtelières.

### Validation ?

Quand toutes les toilettes de l'hébergement ont un réservoir de capacité inférieure à 7 litres.

## 29 Utiliser une blanchisserie économe en eau

### Pourquoi ?

Le nettoyage des draps et serviettes de toilette conduit indirectement à une importante consommation d'eau. Si la dotation en linge d'une chambre est de 4 kg, elle nécessite jusqu'à **60 litres d'eau pour son nettoyage**.

### Comment ?

- En consommant moins de **6 litres/kg de linge** lavé. Les pistes possibles :
- > le **tri du linge** en amont pour laver séparément la fraction la plus sale ;
  - > le **choix du cycle** en privilégiant celui vraiment adapté au niveau de saleté du linge ;
  - > l'utilisation des équipements à **pleine charge** ; le linge plié prend, par exemple, moins de place que le linge en vrac ;
  - > plus technique : l'ajout d'une production d'**ozone** qui permet, sur une blanchisserie existante, de réduire le cycle de nettoyage.

### Validation ?

Si la blanchisserie de l'hôtel consomme moins de 6 litres/kg de linge.

## 30 Proposer une réutilisation des serviettes

### Pourquoi ?

Lorsqu'un client reste plusieurs jours dans une chambre, les serviettes qu'il utilise sont normalement changées quotidiennement. Or, la consommation d'eau pour laver les serviettes d'une chambre est importante. Cette action permet à vos clients de limiter, s'ils le souhaitent, leur consommation indirecte d'eau.

### Comment ?

- > Une **communication** présentant la démarche aux clients (ex. : affichette dans les chambres) ;
- > La **formation et l'accompagnement des femmes de chambre** : elles doivent être convaincues que cette action ne correspond pas à une baisse du service apporté au client mais, au contraire, à une meilleure réponse à ses attentes. Cette action s'accompagne de **consignes claires** (comment replacer le linge qui ne doit pas être changé, que faire si une serviette est sale...). Avant d'impliquer vos clients, vous avez mis en œuvre en interne une politique de maîtrise de vos consommations d'eau (actions 24 et 25).

### Validation ?

Si la démarche est communiquée aux clients et si elle est bien mise en œuvre.

## 31 Proposer une réutilisation des draps

### Pourquoi ?

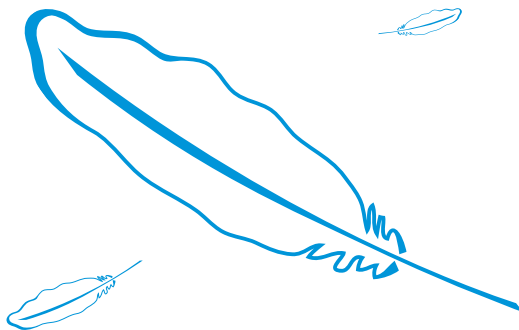
Lorsqu'un client reste plusieurs jours dans une chambre, les draps sont changés régulièrement, tous les jours ou tous les deux jours. Un client peut souhaiter que ce changement soit moins fréquent s'il juge que son confort ne sera pas diminué.

### Comment ?

Cf. action précédente.

### Validation ?

Cf. action précédente.



## 32 Éliminer les systèmes de réfrigération à eau perdue

### Pourquoi ?

La **chaleur émise à l'extérieur par un réfrigérateur** domestique est évacuée par l'air ambiant. Le réfrigérateur ne doit donc pas être situé à **proximité d'autres sources chaudes**. Dans un restaurant, les systèmes de production de froid des chambres froides des cuisines sont soit ventilés par l'air extérieur, soit refroidis par de l'eau. Cette dernière méthode, dite "à eau perdue", génère une consommation très importante d'eau. Lorsque cela est possible, ces systèmes doivent être éliminés.

### Comment ?

La suppression des systèmes de refroidissement à eau perdue requiert un changement de l'ensemble du système. La possibilité d'un remplacement par un système refroidi à l'air dépend de la proximité de la cuisine avec l'extérieur de l'hôtel. Dans certains cas, il est nécessaire d'attendre la rénovation complète de la cuisine.

### Validation ?

S'il n'existe plus de systèmes de réfrigération à eau perdue dans l'hôtel.

## 33 Utiliser les eaux de pluie

### Pourquoi ?

- > Pour réduire la **consommation d'eau potable** ;
  - > Pour limiter le **ruissellement des eaux de pluie** en dehors du terrain qui risque de saturer la station de traitement des eaux usées.
- Les eaux de pluie peuvent être utilisées pour les toilettes et les espaces verts.

### Comment ?

En installant **à l'occasion d'une rénovation** :

- > une collecte des eaux de pluie ;
  - > une filtration des eaux collectées ;
  - > une cuve de stockage des eaux ;
  - > une pompe pour réinjecter les eaux traitées vers les toilettes ou le jardin ;
  - > une alimentation complémentaire en eau de réseau ;
  - > pour une réutilisation dans les toilettes, un réseau distinct des eaux recyclées.
- Une étude de faisabilité doit être effectuée par un bureau d'études compétent.

### Validation ?

Si un système de recyclage des eaux de pluie est mis en place.

# EAUX USÉES



## Chiffres-clés

- > Moins de 40 % des villes françaises de plus de 75 000 habitants ont un traitement correct de leurs eaux usées.
- > Jusqu'à 90 % des eaux usées ne sont pas traitées dans les pays en voie de développement.
- > 10 à 40 % des eaux usées ne sont pas traitées correctement en Europe.

“Un avis d'expert” par Cees van de Guchte,  
expert en protection de l'environnement marin  
et côtier – Programme des Nations Unies pour  
l'Environnement (PNUE).

“Les villes sont, avec l'industrie et l'agriculture,  
une source majeure de pollution des eaux. Les eaux  
usées domestiques, chargées en matières organiques,  
asphyxient le milieu naturel, entraînant la  
disparition de nombreuses espèces.

On constate, dans le monde, une dégradation de l'état  
de l'environnement aquatique. Les eaux usées  
domestiques non traitées sont identifiées comme une  
des principales causes de cette évolution, notamment  
pour les mers régionales : elles impactent fortement  
de précieux habitats, comme les récifs coralliens,  
ainsi que le potentiel de pêche. C'est le cas,  
par exemple, en Europe, de la mer du Nord, de la mer  
Baltique et de vastes parties de la mer Méditerranée  
qui souffrent de graves problèmes de pollutions  
des eaux.

Dans les pays en développement, environ 10 %  
des eaux usées domestiques sont collectées et 10 %  
seulement des stations d'épuration existantes  
fonctionnent correctement. Le déversement des  
effluents non traités dans l'environnement naturel  
a un effet direct sur la potabilité de l'eau : plusieurs  
millions de personnes tombent malades chaque année.

Dans les pays développés, les enjeux sont évidemment  
différents car les moyens financiers permettent de  
traiter l'eau douce polluée pour la rendre potable.  
Les traitements existants n'enlèvent cependant pas  
toute trace de polluants et ne permettent parfois  
pas de respecter toutes les normes de potabilité.

Des progrès importants restent à accomplir en termes  
de réduction de la pollution à la source, de niveau  
et de capacité de traitement, de prise en compte  
des variations touristiques saisonnières...”

## 34 Collecter les huiles de cuisson

### Pourquoi ?

Les huiles alimentaires usagées, qui ne sont pas collectées, sont rejetées dans le **réseau des eaux usées**. Si les rejets partent sans traitement dans le milieu naturel, elles contribuent à l'asphyxie des milieux aquatiques. Si le réseau des eaux usées est raccordé à une station d'épuration, celle-ci est **rarement dimensionnée** pour traiter correctement les huiles usagées des restaurants.

### Comment ?

Les huiles sont versées dans le **conteneur spécifique** placé à cet effet à l'extérieur des cuisines. Ce conteneur est ensuite collecté par une société spécialisée, qui recycle les huiles dans l'industrie de la **lipochimie** ou pour la **fabrication de combustible**. Vous devez avoir une **traçabilité** du devenir des huiles collectées et connaître le type de traitement ainsi que l'entreprise qui le réalise.

Il ne faut pas déposer d'**huiles de vidange** dans ce conteneur, car elles ne suivent pas les mêmes filières de recyclage.

### Validation ?

Vous collectez séparément ces huiles de cuisson et vérifiez leur traitement.

## 35 Collecter les graisses alimentaires

### Pourquoi ?

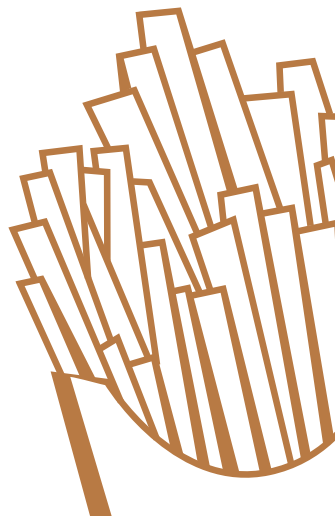
Les graisses des eaux usées des cuisines proviennent du **lavage de la vaisselle**. Leur récupération présente les mêmes intérêts écologiques que la collecte des huiles de cuisson.

### Comment ?

Les canalisations évacuant les effluents de la cuisine sont raccordées à des **bacs à graisse**. Ceux-ci doivent être **vidangés régulièrement** pour rester efficaces. La fréquence de la vidange est fonction du nombre de couverts et de la contenance des bacs. Les graisses peuvent faire l'objet d'un traitement biologique, qui limite le nombre de vidanges et l'impact environnemental.

### Validation ?

Si l'hôtel dispose de bacs à graisse et les vidange régulièrement.



## 36 Traiter ou faire traiter les eaux usées

### Pourquoi ?

La plupart des hôtels Accor sont raccordés à un **réseau de collecte des eaux usées**. Dans ce cas, vous vous renseignez sur le traitement des eaux collectées.

Lorsque l'hôtel est situé dans un site isolé et/ou n'est pas raccordé à une station de traitement collective, le traitement individuel s'impose, dans le respect des normes de rejets. Il peut permettre de recycler l'eau traitée.

### Comment ?

L'installation doit être conçue et **dimensionnée** en fonction des activités de l'hôtel et de la **fragilité du milieu aquatique**. La station doit ensuite être gérée correctement en termes de maintenance, d'exploitation et d'entretien.

### Validation ?

Quand les eaux usées de l'hôtel sont traitées et :

- > dans le cas d'une **station individuelle**, des analyses sont réalisées régulièrement pour vérifier son bon fonctionnement ;
- > dans le cas d'une **station collective**, l'hôtel dispose d'un document explicatif de la municipalité justifiant d'un traitement des effluents.

## 37 Recycler les eaux grises

### Pourquoi ?

**Les toilettes et l'arrosage des espaces verts** ne nécessitent pas d'utiliser une eau potable. Les eaux usées, qui proviennent des lavabos, des douches et des baignoires (eaux grises), peuvent être traitées et recyclées pour l'arrosage des jardins ou pour les toilettes. Cette action présente le double avantage de limiter l'utilisation d'eau potable et la quantité d'eau usée rejetée.

### Comment ?

En installant à l'occasion d'une rénovation :

- > une séparation des réseaux d'eaux grises et d'eaux vannes (toilettes) ;
- > un local suffisant pour le traitement des eaux grises ;
- > une cuve de stockage des eaux ;
- > une pompe pour réinjecter les eaux traitées vers les toilettes ou le jardin ;
- > une alimentation complémentaire en eau de réseau.

Pour une réutilisation dans les toilettes, le réseau des eaux recyclées doit être complètement séparé du réseau d'eau potable. Une étude de faisabilité doit être effectuée par un bureau d'études compétent.

### Validation ?

Si un système de recyclage des eaux grises pour les toilettes ou les espaces verts est mis en place.

**“Un avis d’expert” par Per Bakken,  
Directeur du Centre international  
d’écotechnologie – Programme des  
Nations Unies pour l’Environnement (PNUE).**

**“On observe aujourd’hui trois grandes  
tendances au niveau mondial :**

- 1. l’augmentation des quantités de déchets  
généérés, qui s’explique par la multiplication  
des emballages et la diminution de la durée  
de vie des produits ;**
- 2. l’évolution de la nature des déchets,  
de moins en moins organiques, donc plus  
difficiles à valoriser ;**
- 3. l’accroissement de la part des déchets  
dangereux, très nocifs pour l’environnement.**

**La majorité des déchets domestiques finissent  
dans une décharge, souvent mélangés à des  
déchets dangereux. Quand l’eau de pluie pénètre  
dans la décharge, elle entraîne des polluants  
qui contaminent les sols et les nappes.  
Cette pollution peut se propager à la chaîne  
alimentaire et poser ainsi des risques pour  
la santé humaine.**

**Plusieurs solutions existent pour réduire  
ces impacts environnementaux :**

- > la réduction à la source est la plus efficace.  
Cette solution évite à la fois les impacts  
environnementaux de la fabrication, de  
l’utilisation et de la fin de vie des produits ;**
- > la valorisation des déchets par réutilisation,  
recyclage ou valorisation énergétique permet,  
lorsque leur production n’a pu être évitée,  
de donner une seconde vie aux produits.”**

# DÉCHETS



## Chiffres-clés

- > 5,3 kg de déchets sont produits quotidiennement par habitant dans les pays de l'OCDE.
- > D'ici 2030, la quantité de déchets générés par l'Asie aura doublé.
- > Le taux de recyclage dans le monde des déchets reste inférieur à 10 %.

## Qu'appelle-t-on le recyclage des déchets ?

Le recyclage des déchets peut se faire soit par réutilisation (ex. bouteille en verre), soit par recyclage de la matière (ex. papier), soit par valorisation énergétique (ex. incinération avec production d'énergie).

## Qu'appelle-t-on le traitement des déchets dangereux ?

En raison de leur composition, les déchets dangereux doivent être traités de manière spécifique. En amont, un tri préalable dans l'hôtel est indispensable.

## Comment mettre en œuvre une action de recyclage/traitement d'un déchet ?

- > Identifier les solutions locales de recyclage/traitement.
- > Estimer le volume de déchets générés dans l'hôtel en tenant compte des éventuelles variations saisonnières.
- > Valider la faisabilité économique et technique de ce recyclage.
- > Valider la conformité réglementaire de la filière de recyclage, en se renseignant sur les installations qui traitent les déchets.
- > Organiser la collecte en interne dans l'hôtel.

Une incinération des déchets avec production d'énergie, sans tri préalable, permet à l'hôtel de valider certaines actions. Ce n'est pas le cas si le tri n'est pas suivi d'un recyclage.

**Les pourcentages de recyclage fournis dans les actions sont exprimés par rapport au poids de déchets et correspondent à un tri efficace.**

## 38 Recycler les emballages en papier/carton

### Pourquoi ?

Mis en décharge, le papier/carton se décompose en générant du méthane dans l'air (contribuant à l'**effet de serre**), et des matières organiques dans l'eau, qui **asphyxient les écosystèmes aquatiques**. Le recyclage du papier/carton permet de limiter ces impacts.

### Comment ?

Les déchets concernés dans l'hôtel sont les cartons utilisés pour le transport et le conditionnement des produits.

Pour être valorisés, les emballages en papier/carton sont le plus souvent **recyclés** mais ils peuvent aussi être **incinérés pour produire de l'énergie**. Dans le cas où votre prestataire **incinère vos déchets ménagers en produisant de l'énergie**, vous n'avez donc pas besoin de trier les emballages en papier/carton.

Remarque : il est important de **plier les cartons** d'emballages pour diminuer leur volume et donc le coût de la collecte. En fonction des volumes, vous pouvez vérifier l'utilité d'un compacteur.

### Validation ?

Si au moins 80 % des emballages en papier/carton produits par l'hôtel (en dehors des déchets des clients dans les chambres) sont recyclés.

## 39 Recycler les papiers, journaux et magazines

### Pourquoi ?

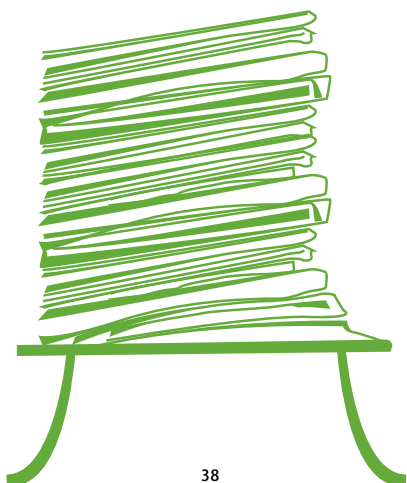
Cf. action précédente.

### Comment ?

Les déchets concernés dans l'hôtel sont les journaux et magazines de l'hôtel ainsi que les papiers produits par les services administratifs. Les postes de travail susceptibles de générer ces déchets peuvent, par exemple, être équipés de deux poubelles distinctes.

### Validation ?

Si au moins 80 % des papiers, magazines, journaux produits par l'hôtel (en dehors des déchets des clients dans les chambres) sont recyclés.



## 40 Limiter les emballages jetables pour l'approvisionnement de l'hôtel

### Pourquoi ?

Les emballages de transport représentent une part importante des déchets générés par un hôtel. La **réduction à la source** est intéressante d'un point de vue **économique et écologique** et permet aussi de diminuer la pollution liée à la **fabrication des emballages**.

### Comment ?

La mise en œuvre se fait à deux niveaux :

- > l'organisation efficace des commandes pour **limiter les commandes de petites quantités**, fortes consommatrices d'emballages ;
- > **l'évolution des emballages** de conditionnement et de transport. Les cartons peuvent être, par exemple, remplacés par des caisses **réutilisables**.

### Validation ?

Quand l'hôtel a diminué de 10 % la quantité d'emballages utilisés pour l'approvisionnement.

## 41 Recycler les emballages en verre

### Pourquoi ?

Le recyclage du verre est un des plus intéressants d'un point de vue économique et écologique. Le recyclage d'une tonne de verre économise **100 kg de fioul** et peut être répété à l'infini. Les bouteilles en verre peuvent aussi être réutilisées.

### Comment ?

Les déchets concernés dans l'hôtel sont principalement les bouteilles en verre produites par le bar et le restaurant.

Le verre doit être trié. Il n'est pas nécessaire d'enlever les étiquettes et les collerettes ou de laver les emballages. En revanche, il faut enlever les couvercles et bouchons. Les matériaux proches du verre (porcelaine, céramique, faïence...) ou les verres spéciaux (verres de boisson, ampoules, miroirs, verre opaque, cristal...) sont exclus du tri.

### Validation ?

Si au moins 80 % des emballages en verre produits par l'hôtel (en dehors des déchets des clients dans les chambres) sont recyclés ou réutilisés.

## 42 Recycler les emballages plastiques

### Pourquoi ?

Les emballages en plastique posent un réel problème s'ils se retrouvent dans l'environnement car ils sont très **difficilement dégradables**.

En brûlant dans un incinérateur, ils contribuent à l'émission de gaz à effet de serre. Lorsque la combustion du PVC est effectuée dans un incinérateur dont le traitement des fumées est insuffisant, elle est aussi suspectée de générer des dioxines.

### Comment ?

Sont concernés les films plastique utilisés pour le conditionnement et le transport des produits livrés à l'hôtel, les bouteilles en plastique (eau, soda...) et les emballages de produits d'entretien (n'ayant pas contenu de produits dangereux).

Le recyclage se fait par **recyclage** de la matière ou par **incinération avec production d'énergie**. En cas de doute sur le traitement des fumées de l'incinérateur, le recyclage "matière" est à privilégier.

### Validation ?

Quand au moins **50 %** des emballages plastique produits par l'hôtel (en dehors des déchets des clients dans les chambres) sont recyclés. Ce taux plus faible prend en compte la difficulté de recycler les plastiques.

## 43 Recycler les emballages métalliques

### Pourquoi ?

L'acier et l'aluminium sont produits à partir de minerai de fer et de bauxite, dont les réserves mondiales diminuent.

Le recyclage des métaux est par ailleurs moins consommateur d'énergie qu'une production à partir de minerai. Cette **économie d'énergie est de 90 % dans le cas de l'aluminium recyclé**.

### Comment ?

Les déchets concernés dans l'hôtel sont les boîtes de conserve et les canettes de boisson produites par le bar, le restaurant et les cuisines. Vous pouvez disposer des conteneurs spécifiques à côté des distributeurs de boissons.

### Validation ?

Quand au moins **80 %** des emballages métalliques produits par l'hôtel (en dehors des déchets des clients dans les chambres) sont recyclés.

## 44 Organiser le tri dans les chambres

### Pourquoi ?

Une **part importante des déchets** générés dans l'hôtel provient des chambres. Les clients peuvent être invités à participer aux actions écologiques de l'hôtel et choisir de ne pas jeter tous leurs déchets dans la même poubelle. Cette action donne la possibilité, aux clients qui le souhaitent, d'agir concrètement pour la protection de l'environnement.

### Comment ?

Les déchets concernés dépendent du **tri effectué dans l'hôtel** (papier, verre, aluminium...). Les clients doivent être **informés du tri** à effectuer en disposant de poubelles distinctes dans la chambre et/ou d'un message d'information. Ce tri concerne la chambre et non la salle de bains.

Les **chariots des femmes de chambre** doivent être adaptés, par exemple en disposant d'un bac pour le papier et les magazines. Le tri doit être fait **en amont** : les femmes de chambre ne trient jamais dans les poubelles.

### Validation ?

Si le tri est organisé dans les chambres et si les clients en sont informés.

## 45 Limiter le conditionnement individuel des produits d'hygiène

### Pourquoi ?

Cette action permet de réduire les déchets d'emballages mais aussi d'éviter le **gaspillage de produits d'hygiène**. Le taux d'utilisation des portions individuelles est souvent de **30 %**, voire moins pour le savon.

Le produit restant n'est donc pas utilisé et contribue à la pollution de l'environnement.

### Comment ?

Le système le plus répandu pour mettre en œuvre cette action passe par l'utilisation de **distributeurs**. Les **propriétés bactéricides** des produits d'hygiène garantissent le caractère hygiénique de ce système.

En fonction de la culture locale, les produits individuels peuvent continuer à être proposés en même temps aux clients. Le système retenu est mis en place en accord avec la direction marketing.

### Validation ?

Si un système de remplacement du conditionnement individuel est mis en place.

## 46 Recycler les déchets organiques du restaurant

### Pourquoi ?

Les déchets organiques du restaurant et de la cuisine (restes de fruits et de légumes, sachets de thé, coquilles d'œufs, café moulu, filtres à café, coquilles de noix...) peuvent être recyclés pour produire du **compost utilisé comme engrais** pour les espaces verts. Celui-ci évite l'utilisation d'engrais chimiques et la mise en décharge de matières organiques.

### Comment ?

Les déchets organiques doivent être récupérés dans un conteneur spécifique. Ces déchets peuvent être soit transformés **directement par l'hôtel** pour produire du compost, soit collectés et recyclés par un **prestataire externe**. En fonction de la filière de recyclage, certains déchets organiques ne peuvent pas être recyclés.

### Validation ?

Si au moins **80 %** des déchets organiques recyclables du restaurant et de la cuisine sont effectivement recyclés.

## 47 Recycler les déchets verts des jardins

### Pourquoi ?

Cf. action ci-dessus.

### Comment ?

Les déchets verts des jardins correspondent **aux tontes de gazon, feuilles, branches...**

Ils peuvent être soit compostés directement par l'hôtel, soit collectés et recyclés par le prestataire en charge de l'entretien des espaces verts.

Les déchets de tonte du gazon peuvent aussi rester sur place s'ils ont été broyés de manière suffisamment fine par la tondeuse.

### Validation ?

Si au moins **80 %** des déchets d'espaces verts sont recyclés.



## 48 Traiter les piles/accumulateurs de l'hôtel

### Pourquoi ?

Les piles et accumulateurs contiennent des substances toxiques, notamment des **métaux lourds** (nickel, plomb, mercure...). Une seule pile bouton au mercure pollue 1 m<sup>3</sup> de terre, soit environ 100 millions de fois son volume. Les métaux lourds polluent les écosystèmes aquatiques et terrestres et peuvent contaminer l'homme. Ils sont ainsi à l'origine de maladies graves : syndrome de Minamata (mercure) et saturnisme (plomb).

### Comment ?

Les piles/accumulateurs proviennent des télécommandes de télévision, des serrures électroniques, des blocs de sortie de secours... et plus généralement de tous les appareils électriques non reliés au secteur. Les **réglementations nationales** définissent souvent ces déchets comme **dangereux**. En raison de leur nocivité, il est particulièrement important de vérifier la conformité réglementaire du site de traitement.

### Validation ?

Quand toutes les piles et accumulateurs produits par l'hôtel sont traités par des sites spécialisés.

## 49 Traiter les piles/accumulateurs des clients

### Pourquoi ?

Cf. action ci-dessus.

### Comment ?

Les piles et accumulateurs sont collectés au niveau de **l'accueil** dans un conteneur spécifique. La **communication** autour de la collecte des piles doit être **visible** des clients : soit un conteneur est placé dans le hall, soit les clients sont informés de cette collecte à l'accueil.

### Validation ?

Si les clients sont clairement informés de ce tri, et si les piles et accumulateurs sont traités par des sites spécialisés.



# 50 Recycler les équipements électriques et électroniques

## Pourquoi ?

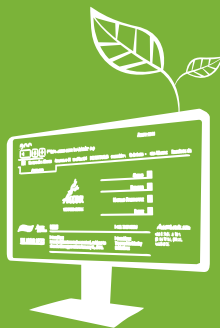
Un hôtel génère beaucoup de déchets électriques et électroniques provenant des **chambres** (sèche-cheveux, téléphones, télévisions, minibars...), de la **cuisine** (fours, machines à laver, armoires froides...), des **services administratifs** (ordinateurs, imprimantes...) et des **services techniques** (perceuses...). Ces déchets sont en constante progression. Certains contiennent des **substances dangereuses**. Ils contiennent aussi des matériaux ou des composants réutilisables. Pour ces raisons, plusieurs pays ont mis en place une **réglementation** obligeant à les traiter spécifiquement et à les recycler.

## Comment ?

- > Si les produits électriques ou électroniques sont encore en **état de fonctionnement**, l'hôtel peut les céder à des associations ou à des écoles. Il est important, dans ce cas, de rédiger un document de cession, signé par l'hôtel, indiquant clairement les références des équipements cédés. Le repreneur signe, pour sa part, un bon de reprise, mentionnant l'utilisation prévue pour chacun de ces équipements.
- > Dans le cas où les produits **ne sont plus en état de fonctionnement**, la faisabilité de cette action dépend des filières de recyclage existant localement.

## Validation ?

Quand au moins **80 %** des déchets électriques et électroniques sont recyclés ou réutilisés.



## 51 Recycler les cartouches d'encre

### Pourquoi ?

Les cartouches sont composées d'éléments en plastique, en fer et en aluminium. Ces matériaux ne sont pas biodégradables et tous peuvent être recyclés pour économiser des ressources non renouvelables. **25 % des cartouches sont recyclées en Europe, contre 55 % aux États-Unis.**

Près de 80 % des cartouches peuvent être recyclées. Pour 100 000 cartouches recyclées, les **économies sont de 10 tonnes d'aluminium et de 40 tonnes de plastique.**

### Comment ?

Les déchets concernés sont les **cartouches d'imprimantes – laser ou jet d'encre – de photocopieuses et de fax.**

Les cartouches sont déposées dans un conteneur spécifique. Elles sont soit envoyées au prestataire, soit collectées par ce dernier dans votre établissement. Le recyclage des cartouches est **gratuit** dans la majorité des cas.

### Validation ?

Si les cartouches produites par l'hôtel sont recyclées.

## 52 Traiter les tubes/ampoules fluocompacts

### Pourquoi ?

Les tubes et les ampoules fluocompacts contiennent du **mercure**. L'ingestion de mercure est à l'origine de dysfonctionnements graves chez l'homme : perte du champ visuel, perte de l'ouïe, manque ou perte totale de coordination...

Le recyclage des tubes/ampoules fluocompacts permet de séparer le mercure de la poudre fluorescente de l'ampoule afin de le réutiliser. En France, 15 % des tubes sont traités correctement.

### Comment ?

Les tubes et les ampoules fluocompacts sont collectés et stockés dans des conteneurs spécifiques. Les spots fluocompacts font partie de ces déchets. Les ampoules incandescentes peuvent être éliminées via cette filière, mais ce n'est pas obligatoire.

Dans la plupart des pays, ces déchets sont considérés comme dangereux. La conformité réglementaire du site de traitement doit être vérifiée.

### Validation ?

Quand **100 %** des tubes et des ampoules fluocompacts sont traités.

# COUCHE D'OZONE



## Chiffres-clés

- > 189 pays (99 % de la population) ont ratifié le Protocole de Montréal.
- > La couche d'ozone sera complètement reconstituée en 2050 si le Protocole de Montréal est respecté.
- > 20 millions de cancers de la peau, dont 335 000 mortels, et 129 millions de cataractes seraient évités par une élimination complète des substances détruisant la couche d'ozone.

**“Un avis d’expert” par Rajendra M. Shende,  
Directeur du département OzonAction –  
Programme des Nations Unies  
pour l’Environnement (PNUE).**

“La couche d’ozone située dans la haute atmosphère, dite stratosphère, agit comme un bouclier de protection vital pour la planète. Cette couche d’ozone qui se situe entre 10 et 50 km au-dessus de la Terre, absorbe la plus grande partie des rayonnements dangereux, ou UV-B, émis par le soleil. Elle oppose un écran total au rayonnement mortel des UV C. Sans la couche d’ozone, il n’y aurait pas de vie sur Terre.

La destruction de la couche d’ozone constituée, avec le changement climatique, le risque environnemental majeur du 21<sup>e</sup> siècle pour les écosystèmes et l’humanité. La raréfaction de la couche d’ozone se traduit par un accroissement des cancers de la peau, des mélanomes malins, des cataractes, des déficiences du système immunitaire, la diminution des récoltes, des dommages causés aux écosystèmes océaniques et à la chaîne alimentaire marine. Protéger la couche d’ozone est important pour lutter contre la pauvreté et contribuer au bien-être des populations.

La destruction de la couche d’ozone est causée par l’émission de produits chimiques d’origine industrielle dont beaucoup sont présents dans les hôtels, comme les fluides frigorigènes utilisés dans les cuisines, minibars, climatisation des chambres ou encore les gaz contenus dans les aérosols, les extincteurs, les matelas... Le recours à ces substances doit être minutieusement contrôlé par les directeurs d’hôtels et celles-ci doivent être remplacées progressivement par des substances non nocives. L’industrie hôtelière est un bon vecteur de sensibilisation et peut contribuer à protéger notre couche d’ozone protectrice.”

# 53 Supprimer les installations contenant des CFCs

## Pourquoi ?

Les **Chloro-Fluoro-Carbones (CFCs)** sont des **fluides frigorigènes** utilisés dans les installations de production de froid (climatisation, réfrigération). Ils ont été les premiers visés par le **Protocole de Montréal** car ce sont les substances nocives pour la **couche d'ozone** qui sont les plus répandues. Leur production et leur consommation sont strictement contrôlées et seront progressivement interdites dans les pays qui ont signé le Protocole de Montréal. Plusieurs fluides alternatifs sont disponibles.

## Comment ?

Dans un premier temps, un **inventaire des installations** contenant des fluides frigorigènes doit être réalisé en notant la nature du fluide utilisé (si possible sa quantité) et l'**état général de l'équipement** (notamment, l'existence ou non de fuites). Les installations concernées sont les groupes de production de froid (climatisation), les chambres froides et les armoires froides, les minibars, les distributeurs et les machines à glaçons.

Dans les **petites installations**, le fluide frigorigène est confiné dans un système étanche sur lequel aucune intervention n'est réalisée. Le risque de fuite est plus faible.

Un **plan de remplacement** doit donc être, en priorité, fixé pour les installations contenant plus de 2 kg de CFCs, en fonction de leur âge et de leur état général.

## Validation ?

Si l'hôtel a réalisé un inventaire de ses équipements frigorifiques et n'a plus d'équipements contenant plus de 2 kg de CFCs.



## 54 Vérifier l'étanchéité des équipements contenant des CFCs, HCFCs ou HFCs

### Pourquoi ?

Tant qu'ils sont **confinés** dans des équipements, les fluides frigorigènes de type **CFCs, HCFCs** (Hydro-Chloro-Fluoro-Carbone) et **HFCs** (Hydro-Fluoro-Carbone) sont sans danger. En revanche, **s'il s'en échappe** au cours d'interventions ou à cause de fuites, ils vont atteindre la couche d'ozone et contribuer à sa destruction. Ils doivent donc être **recupérés** pour être recyclés ou détruits. Pour prévenir les fuites, un **contrôle annuel d'étanchéité** permet de détecter et de réparer les installations défectueuses.

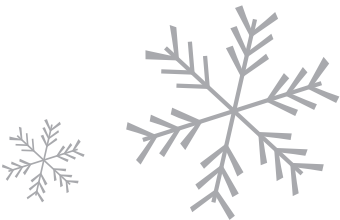
### Comment ?

Comme pour l'action précédente, l'hôtel doit avoir réalisé un inventaire de ses installations frigorifiques. Les installations contenant plus de 2 kg de fluides sont identifiées.

Le **contrôle de l'étanchéité** peut être réalisé en interne ou sous-traité. Lorsqu'il correspond à une obligation **réglementaire**, l'intervention d'une personne agréée par les autorités administratives peut être demandée. Tout défaut d'étanchéité est réparé.

### Validation ?

Si l'hôtel réalise un bilan annuel de l'étanchéité de ses installations et tient à jour un tableau de suivi des résultats des tests d'étanchéité et des réparations effectuées.



# BIODIVERSITÉ



## Chiffres-clés

- > Sont menacés de disparition : 25 % des mammifères, 11 % des oiseaux, 20 % des poissons, 13 % des espèces végétales.
- > L'érosion de la biodiversité de ces 50 dernières années n'a jamais été égalée au cours de phénomènes naturels.





**"Un avis d'expert" par le Dr. Michael Rands,  
Directeur de BirdLife International.**

"La caractéristique fondamentale du monde vivant est son extrême diversité et cette biodiversité constitue l'assurance-vie des espèces, dont la nôtre, en leur permettant de s'adapter à des conditions de vie variées. Or, les conséquences des fortes pressions exercées par l'homme sur la nature conduisent à la sixième crise d'extinction en masse des espèces, en référence aux cinq crises majeures d'extinction recensées par les paléontologues au cours des six cents millions d'années écoulées.

La disparition d'espèces vivantes représente pour l'homme la perte d'un patrimoine unique que personne ne pourra jamais recréer et remet aussi en cause les conditions actuelles de son existence. 40 % des médicaments modernes sont par exemple formulés à partir de molécules issues d'espèces animales et végétales.

Localement, un hôtel peut contribuer à la préservation de cette richesse, notamment au travers de l'entretien de ses espaces verts et d'actions de préservation du patrimoine naturel.

Les espaces verts peuvent être parfois de véritables barrières végétales pour les écosystèmes naturels, très proches des barrières minérales induites par l'urbanisation. Les actions présentées ci-dessous visent à une meilleure intégration de ces espaces dans l'environnement naturel. Au-delà de cet espace, l'hôtel peut s'engager dans une action de préservation d'un milieu naturel et des espèces animales et végétales qui y demeurent."

# 55 Réduire l'utilisation d'insecticides

## Pourquoi ?

Une partie des insecticides appliqués sur les espaces verts n'atteint pas sa cible et se retrouve dans l'environnement. Peu sélectifs, ces produits s'attaquent aussi à des insectes qui participent au bon développement des espaces verts. Ils se retrouvent aussi parfois dans **l'air que nous respirons** et dans **l'eau que nous buvons**.

## Comment ?

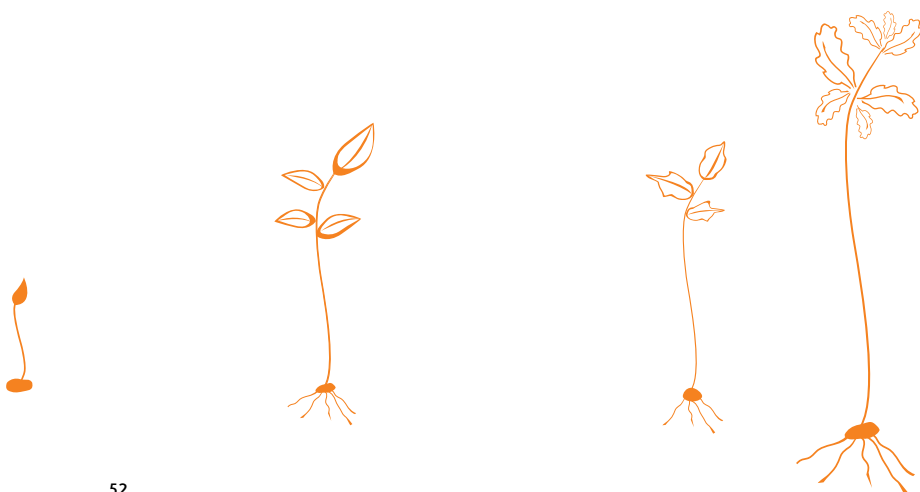
Une alternative au traitement chimique est la **lutte biologique**. Les insectes nuisibles sont combattus par d'autres **insectes dits "auxiliaires"**, introduits par l'homme. La lutte biologique s'appuie ainsi sur la restauration de la fonctionnalité des écosystèmes naturels et artificiels.

Ce mode de traitement est applicable sur des **massifs intérieurs et extérieurs**. Dans un **environnement fermé**, l'efficacité est immédiate dans un temps limité. Dans un **espace ouvert**, le résultat s'inscrit dans la durée, sachant que l'on conforte un patrimoine biologique qui sera pleinement efficace à terme. Si les plantes ne sont pas adaptées aux conditions locales, ce traitement sera plus difficile à mettre en place.

Ce recours à la lutte biologique peut entraîner épisodiquement une présence plus importante de petits insectes, ce qui peut faire l'objet de remarques des clients. Il est utile d'**expliquer l'intérêt de cet entretien** en termes sanitaire et environnemental.

## Validation ?

Si la nature et la quantité des insecticides appliqués sont connues et notées. Une réduction importante (**au moins 50 %**) des quantités appliquées a été réalisée. À terme, l'objectif est de supprimer entièrement les insecticides.



## 56 Réduire l'utilisation d'herbicides

### Pourquoi ?

Les herbicides polluent l'environnement et ont un impact négatif sur l'homme. Ces produits chimiques sont particulièrement stables et restent longtemps présents dans l'environnement.

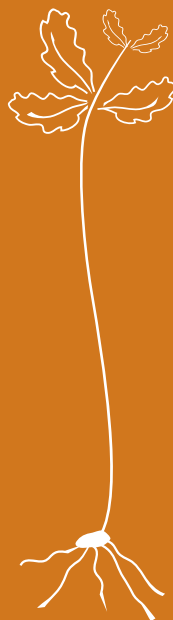
### Comment ?

Il existe plusieurs alternatives au traitement chimique des mauvaises herbes :

- > **moyens mécaniques** : binage, sarclage, barrière... ;
- > **moyens thermiques** : par brûlage, infrarouge...
- > **moyens physiques** : pneumatique par aspiration ou soufflage. Les personnes chargées de l'entretien des espaces verts doivent avoir reçu une formation spécifique pour mettre en œuvre ces traitements.

### Validation ?

Quand l'hôtel a mis en place un suivi des quantités d'herbicides appliqués et si la diminution des quantités utilisées est importante (**au moins 50 %**). À terme, l'objectif est de supprimer entièrement les herbicides.



## 57 Réduire l'utilisation de fongicides

### Pourquoi ?

Cf. action précédente.

### Comment ?

L'attaque des champignons se produit souvent sur les **plantes fragilisées**. Pour prévenir les risques d'attaque, il faut éviter de blesser les tissus des végétaux, assainir et fermer les éventuelles contusions.

Par ailleurs, il convient de réserver aux différentes plantes **des situations et des expositions favorables** pour qu'elles n'aient pas à subir :

- > des déformations (étiolement par le manque de lumière) ;
- > des rabougrissements ;
- > des brûlures...

Si, par exemple, le jardinier ajoute, sur une zone de remblai, un substrat pour l'aménagement de l'espace vert, il vérifie que la quantité de substrat est suffisante pour la croissance de la plante et/ou que la plante va survivre si ses racines atteignent la zone de remblai.

La diminution des traitements peut parfois aussi nécessiter le choix d'espèces davantage adaptées aux conditions locales et donc plus résistantes dans cet environnement.

### Validation ?

Si un suivi par l'hôtel des quantités de fongicides est effectué et a permis de vérifier une diminution importante (**au moins 50 %**).

## 58 Utiliser des engrais organiques

### Pourquoi ?

Les engrais chimiques polluent les sols et les nappes phréatiques, plus fortement que les engrais organiques fabriqués à partir de déchets verts.

L'utilisation d'engrais organiques restaure aussi le cycle naturel.

### Comment ?

Les **fertilisants organiques**, d'origine animale et végétale, contribuent à former la **matière organique du sol** indispensable aux végétaux. Celle-ci constitue avec l'argile un complexe qui retient l'eau et les éléments minéraux en les redistribuant aux plantes. Les fertilisants organiques peuvent remplacer totalement les engrais chimiques.

### Validation ?

Si **80 %** des engrais apportés sont des engrais organiques.

## 59 Arroser de manière raisonnée

### Pourquoi ?

L'arrosage des espaces verts peut représenter une consommation d'eau élevée à l'échelle d'un hôtel. Le choix de **plantes adaptées localement** – notamment dans les pays où la ressource en eau est rare – est donc important. Il faut aussi réduire l'arrosage **au juste besoin des plantes**. L'eau non absorbée par les plantes s'évapore et n'est pas réintroduite rapidement dans le système hydrique.

### Comment ?

La mise en œuvre d'un arrosage raisonnée implique de :

- > **connaître les besoins** de l'espace vert en fonction des plantes ;
- > définir les durées et fréquences d'arrosage **en fonction de la pluviométrie**.

Certaines **bonnes pratiques** peuvent être privilégiées :

- > arroser lorsqu'il ne fait pas trop chaud (matin/soir) et que le vent est faible ;
- > **pour les plantes et les arbres** : mettre en place un système d'arrosage à faible débit ou un dispositif d'arrosage goutte à goutte au lieu d'un système par aspersion ;
- > **pour la pelouse** : utiliser un dispositif d'aspersion produisant de grosses gouttes d'eau pour limiter l'évaporation.

**En cas de rareté importante de l'eau localement**, il est essentiel de privilégier les espèces les moins consommatrices et de dimensionner le jardin en fonction de la ressource en eau.

### Validation ?

Si l'hôtel dispose d'un bilan des besoins en eau de son espace vert, d'un plan d'arrosage par zone et a mis en place des pratiques de réduction de la consommation.



# 60 Choisir des plantes adaptées localement

## Pourquoi ?

Les critères de choix des plantes sont :

- > l'esthétique (couleurs, ports) ;
- > l'odeur ;
- > la biodiversité ;
- > l'adaptation aux conditions locales ;
- > le dynamisme ;
- > la longévité.

Les quatre derniers points caractérisent des **espaces verts plus dynamiques** et résistants, permettant de diminuer les coûts d'entretien, et d'exclure les insecticides, herbicides et fongicides.

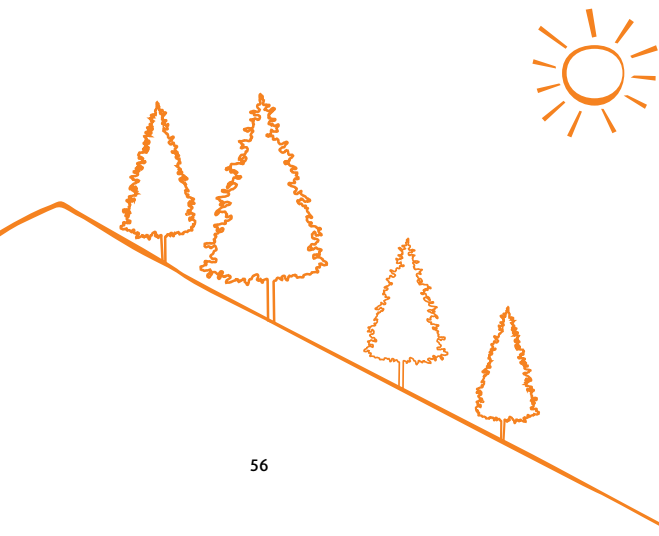
## Comment ?

Cette action doit être mise en œuvre **dès la conception de l'espace vert ou à l'occasion de son évolution**. La sélection d'espèces locales est tout à fait **compatible avec des objectifs esthétiques**.

La réalisation de cette action nécessite **l'intervention d'un biologiste** pour la conception de l'espace vert ou pour **diagnostiquer l'espace vert existant**. Cet expert peut, par exemple, provenir d'une association spécialisée dans la protection de la nature.

## Validation ?

Quand l'expert a validé l'adéquation des espèces aux conditions locales.



## 61 Planter au moins un arbre par an

### Pourquoi ?

Le feuillage d'un arbre fixe les poussières et les germes pathogènes. En phase de croissance, l'arbre va se développer en absorbant du gaz carbonique : c'est la **photosynthèse**. Ce stockage diminue d'autant la présence dans l'atmosphère de ce gaz qui contribue à l'effet de serre.

Les arbres sont des éléments primordiaux de **notre écosystème**, habitats naturels pour de nombreuses espèces. Ils participent aussi à la stabilisation des sols, à la lutte contre l'érosion et au maintien de l'humidité de l'air.

Planter un arbre **symbolise** l'engagement de l'hôtel en faveur de l'environnement et permet de mobiliser les équipes autour de cet engagement.

### Comment ?

Vous pouvez décider de planter un arbre dans les espaces verts de l'hôtel ou à l'extérieur. La plantation peut être alors réalisée **en partenariat** avec une école, une association, une collectivité locale... et les autres hôtels du Groupe. Vous devez vérifier que cette plantation contribue bien à une **amélioration de la biodiversité**.

### Validation ?

Si l'équipe de l'hôtel plante au moins un arbre par an.

## 62 Participer à une action locale pour l'environnement

### Pourquoi ?

Un hôtel a un **lien étroit avec son environnement local**. Les attraits naturels et culturels d'une région influent fortement sur le choix d'une destination touristique. Or, de nombreuses opérations de préservation de l'environnement reposent sur le bénévolat des citoyens et des entreprises. Participer à de telles actions permet à l'équipe de l'hôtel d'**avoir une vision plus conviviale et concrète de son engagement environnemental**. Elle est l'occasion d'**échanger avec des partenaires locaux** (associations, collectivités...) et de mieux comprendre les spécificités et la valeur de ce patrimoine naturel.

### Comment ?

Selon le contexte local : nettoyage de plages, d'espaces naturels, de sentiers de randonnée, restauration de berges, de marais... Il est préférable de se rapprocher des acteurs locaux pour identifier les actions les plus pertinentes.

### Validation ?

Si une action de préservation est réalisée par an.

# ACHATS VERTS



## Chiffres-clés

- > Les cultures de coton représentent 3 % de la surface agricole mondiale et consomment 25 % des insecticides et 10 % des herbicides. Le coton biologique réduit énormément ces impacts.
- > En 10 ans, 50 millions d'hectares de forêts ont été certifiés FSC (Forest Stewardship Council), pour la production de meubles, de papier et de bois de construction.

“Un avis d'expert” par Isabella Marras,  
Expert associé, Département Production et  
Consommation – Programme des Nations Unies  
pour l'Environnement (PNUE).

“Le changement des modes de production et de consommation est au cœur du développement durable. La production, l'utilisation et le recyclage des produits que nous achetons en tant que consommateur ou entreprise sont étroitement liés aux risques environnementaux locaux et mondiaux, que ce soit l'émission de substances toxiques ou dangereuses dans l'air et l'eau, la production de déchets ou la consommation de ressources naturelles ou les dommages causés aux écosystèmes.”

Le PNUE, à travers son Directeur Exécutif, pense que “nous devrions intensifier nos efforts pour la création d'une économie du cycle de vie des produits et nous ne pouvons le faire qu'en agissant simultanément sur l'offre et sur la demande des produits. Les politiques d'achat des organisations publiques et privées sont un atout essentiel afin de promouvoir le développement durable et de donner un signal fort au marché.” L'achat responsable est le moyen de promouvoir ce type de produits et d'encourager ainsi les fournisseurs à proposer des solutions durables.

Les achats verts font partie d'une démarche globale de développement durable. La demande de produits plus écologiques de la part d'acheteurs importants comme les hôtels est en augmentation. Nous devons convaincre les fournisseurs et les producteurs de répondre à cette demande.

En optant pour les produits plus environnementaux, les hôtels ont un impact positif sur la planète. S'ils en informent leurs employés et leurs clients, ils contribuent encore davantage à la promotion de ces produits auprès des consommateurs.”

## 63 Utiliser du papier écologique

### Pourquoi ?

Le papier est un consommable important dans tous les hôtels. Depuis plusieurs années, les papetiers se sont mobilisés pour limiter les impacts de sa production. L'objectif de cette action est de favoriser l'achat d'un papier plus écologique. Elle doit par ailleurs s'accompagner dans l'hôtel d'une réflexion pour réduire la quantité de papier utilisée.

### Comment ?

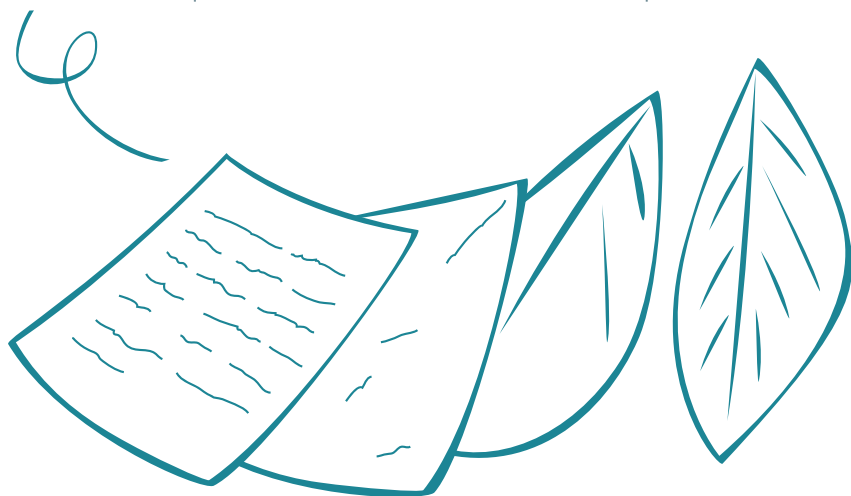
Dans le cadre de la Charte, **un papier est considéré comme écologique** s'il réunit ces trois conditions :

- > il est produit par un **site certifié ISO14001** ou il est **écolabellisé** ;
- > il est blanchi **sans chlore** ;
- > il est produit à **100 % à partir de papier recyclé** ou à partir de bois issu de **forêts certifiées FSC** (Forest Stewardship Council) ou **PEFC** (Pan European Forest Certification).

Par ailleurs, l'hôtel doit avoir évalué la répartition de la consommation du papier entre ses différents usages (factures, réservations, archivage, administration...) et étudié des pistes de réduction de la consommation.

### Validation ?

Si l'hôtel consomme au moins **80 %** de papier écologique et réalise un suivi de la quantité consommée, de son utilisation et des pistes de réduction.



## 64 Favoriser les produits écolabellisés

### Pourquoi ?

Un hôtel utilise en partie des produits domestiques, pour lesquels il existe, dans de nombreux pays, un ou plusieurs systèmes d'écolabel.

Les critères d'attribution de l'écolabel sont spécifiques à chaque catégorie de produits (papier, linge...). Dans la mesure où ils sont définis en collaboration avec les pouvoirs publics, **ils garantissent une diminution des impacts sur l'environnement sur l'ensemble de la vie du produit** (fabrication, distribution, utilisation...). Leur utilisation dans l'hôtel facilite leur promotion auprès du grand public.

### Comment ?

Cette action doit être mise en œuvre en collaboration avec votre structure achats. Il s'agit tout d'abord **d'identifier les écolabels existants** localement ainsi que les **catégories de produits écolabellisés disponibles**. Les labels reconnus par Accor sont mentionnés sur le site intranet. L'obtention de l'écolabel peut alors faire partie des critères des prochains **appels d'offres** relatifs à ces catégories de produits.

### Validation ?

Si l'hôtel utilise au moins trois produits écolabellisés.

## 65 Favoriser l'agriculture biologique

### Pourquoi ?

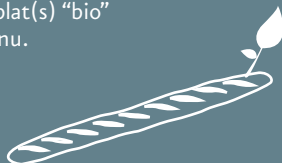
L'utilisation en agriculture de **produits chimiques** (insecticides, engrais minéraux, antibiotiques...) a des impacts sur les aliments que nous consommons ainsi que sur l'environnement. Difficiles à éliminer, ils sont parfois responsables de cas de non-potabilité de l'eau distribuée. L'agriculture biologique apporte la garantie **qu'aucun produit chimique n'a été utilisé**.

### Comment ?

Cette action doit être mise en œuvre en collaboration avec vos directions achats et marketing. Vous pouvez la partager avec vos clients en ajoutant un (ou plusieurs) plat(s) "bio" à votre menu.

### Validation ?

Si l'hôtel propose au moins trois aliments issus de l'agriculture biologique.



# Certification

**La certification ISO14001 n'est pas une action comme les autres. Elle traduit un engagement environnemental global de l'hôtel et une accélération de la mise en place de la Charte Environnement.**

**À ce titre, elle n'est pas numérotée.**

**Dans les cas où l'équipe présente sur l'hôtel est très réduite (une à trois personnes), la certification ISO14001 peut être plus difficile à mettre en place.**

## **Pourquoi ?**

De nombreuses certifications et labels environnementaux ont été développés pour les hôtels. Accor privilégie la certification internationale ISO14001, qui valide le sérieux d'une démarche environnementale intégrée et assure sur le long terme le respect de l'ensemble des réglementations ainsi qu'une amélioration continue des performances environnementales. En assurant le suivi d'un système de management écrit et partagé par tous, elle garantit l'efficacité et la pérennité des actions engagées.

## **Comment ?**

La démarche environnementale doit faire partie intégrante du management de l'hôtel. Elle est structurée par le directeur en s'appuyant sur la Charte Environnement de l'Hôtelier. Cette action est mise en place par l'hôtel dans le cadre des politiques engagées par les marques et les régions afin de bénéficier des outils développés collectivement.

**La certification ISO14001 valide l'existence des éléments suivants :**

- > une analyse des impacts environnementaux incluant ceux liés à des dysfonctionnements potentiels ;**
  - > une veille réglementaire environnementale ;**
  - > une politique environnement ;**
  - > des objectifs de réduction des impacts environnement ;**
  - > un plan d'actions ;**
  - > des procédures de contrôle des impacts des activités de l'hôtel.**
- Le système de management environnemental mis en place, il doit être audité par un organisme externe agréé.**

## **Validation ?**

Si l'hôtel a reçu la certification ISO14001.









Ce guide est publié par  
la Direction Développement Durable du groupe Accor.  
Accor - Direction développement durable  
Immeuble Odyssee - 110, avenue de France - 75210 Paris cedex 13 - France