

C10-NUITÉES HÔTELIÈRES ET HÉBERGEMENT COLLECTIF

CETTE FICHE TRAITE DE L'ACHAT DE NUITÉES, EN ENVISAGEANT DEUX CAS:

- HÉBERGEMENT DANS DES HÔTELS OU CENTRES DE SÉMINAIRES, POUR LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS INDIVIDUELS OU COLLECTIFS
- HÉBERGEMENT DANS DES CENTRES D'ACCUEIL, POUR LES CAMPS SCOLAIRES ET AUTRES SÉJOURS DE GROUPES.

CES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉTABLISSEMENTS SERONT DÉSIGNÉS CI-DESSOUS PAR L'EXPRESSION «ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT» (OU «ÉTABLISSEMENTS» TOUT COURT). POUR DES INFORMATIONS CONCERNANT LES MODES DE TRANSPORT À PRIVILÉGIER POUR CES VOYAGES, SE REPORTER À LA FICHE [C11-PRESTATIONS DE DÉPLACEMENTS](#).



C10-NUITÉES HÔTELIÈRES ET HÉBERGEMENT COLLECTIF

PROBLÉMATIQUE

L'exploitation des établissements d'hébergement engendre des impacts environnementaux (consommation d'énergie et d'eau, production de déchets) et sociaux (gestion du personnel, notamment du personnel saisonnier). Le développement de ces établissements peut également entraîner des impacts négatifs pour l'environnement humain et naturel: utilisation non rationnelle du territoire (mitage), nuisances sonores et olfactives (cuisines), décalage avec la culture locale, etc.

L'objectif est donc de sélectionner les établissements en fonction de leur politique sociale et environnementale – en plus des critères habituels tels que la situation, la classe, le prix, etc.

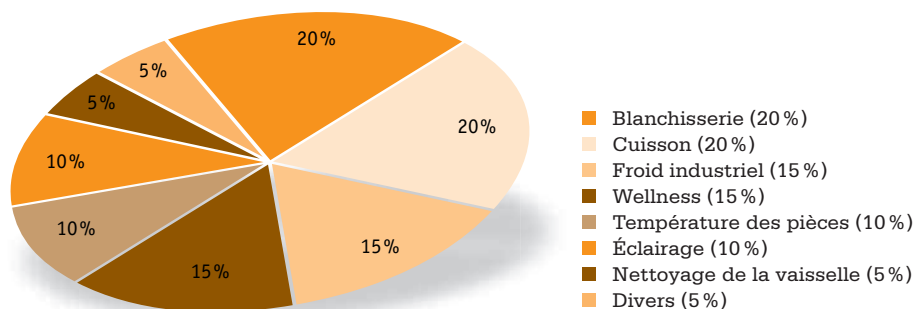
FONCTIONNEMENT DES INFRASTRUCTURES HÔTELIÈRES

Consommation d'énergie

La consommation énergétique peut varier fortement d'un établissement à l'autre, selon le type d'installations techniques et leur gestion. La classe de l'hôtel joue également un rôle important.

Malgré le manque d'informations et d'indicateurs en ce domaine, le site Internet > www.hotelpower.ch permet d'évaluer approximativement la performance énergétique d'un établissement d'après un ratio basé sur le chiffre d'affaires. Les calculs prennent en compte des facteurs de corrections liés notamment à l'état du bâtiment (neuf, ancien, rénové) et à sa situation géographique (altitude). L'acheteur peut donc proposer aux établissements hôteliers l'évaluation par ce site afin qu'ils lui communiquent les résultats liés à leur performance énergétique¹.

Exemple de répartition de la consommation énergétique pour un établissement hôtelier 4 étoiles: Hôtel avec centre de wellness, situé en Suisse



Source: 1to1 energy²

Quelques exemples de mesures d'économie d'énergie

- Appareils de blanchisserie économes en énergie
- Pour les cuisines: plaques à induction, four steamer, chambres froides, etc. (voir la fiche [C9-Restaurant](#))
- Système de clé par carte, permettant d'allumer les lumières et la climatisation uniquement lorsque la chambre est occupée. Quand le client quitte la chambre, les éclairages et la climatisation ne restent pas allumés inutilement
- Installation de radiateurs avec thermostat dans toutes les pièces
- Utilisation systématique d'ampoules économiques
- Absence de climatisation ou climatisation s'arrêtant lors de l'ouverture des fenêtres
- Installation de minibars économes en énergie³ ou distributeurs de boissons sur l'étage

¹ Les tableaux d'évaluation sont disponibles sur > www.hotelpower.ch. Ce projet a été développé avec le soutien de l'Office fédéral de l'énergie, dans le cadre du programme SuisseEnergie.

² 1to1energy, conseil en énergie pour les hôtels de la société BKW FMB Energie SA

³ Fiche d'information concernant les petits réfrigérateurs, OFEN > www.bfe.admin.ch/energie

Consommation d'eau

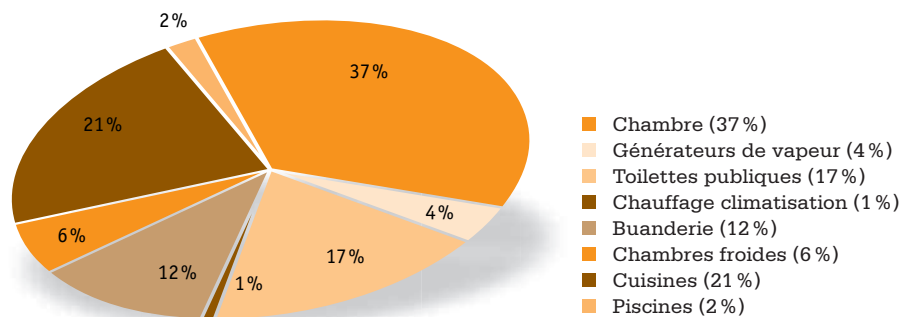
Réduire la consommation d'eau dans les établissements d'hébergement permet de diminuer les impacts sur l'environnement (production d'eau potable, énergie pour l'eau chaude sanitaire, traitement des eaux usées) et de réaliser des économies financières (voir la fiche [C12-Gestion technique et entretien des bâtiments](#)). La consommation d'eau devient problématique lorsqu'elle dépasse significativement la consommation moyenne enregistrée par jour et par personne dans la région où se situe l'établissement.

La consommation d'eau d'un établissement hôtelier varie selon ses infrastructures (centre de bien-être, piscine, jardin d'ornement, etc.) et la gestion technique (entre 140 et 600 litres par nuitée). À titre de comparaison, on estime que la consommation des ménages en Suisse représente 162 litres par personne et par jour⁴.

La notion de besoin permettra de choisir un établissement en fonction des prestations véritablement nécessaires. On évitera dans la mesure du possible les établissements consommant plus de 200 litres d'eau par nuitée, pour privilégier ceux dont la consommation s'approche de 140 litres par nuitée⁵.

Répartition moyenne des consommations d'eau d'un hôtel trois étoiles – France

(en pourcentage des consommations totales)



Source : Les gestes pour économiser l'eau, François Tourisme, 2007

Les chambres sont les postes les plus importants en termes de consommation d'eau (37% de la consommation totale). Des installations comme les réducteurs de débit d'eau pour les douches et lavabos ou les WC avec système de chasse d'eau à deux volumes permettent d'économiser l'eau, sans diminuer le confort de la clientèle. Le changement du linge à la demande permet également de réduire les consommations d'eau de la buanderie (poste lui aussi important pour la consommation d'eau et d'énergie).

Aspects sociaux

L'hôtellerie et la restauration font partie des secteurs accueillant de nombreux **travailleurs saisonniers**. Les charges salariales pour l'hôtellerie représentent une part importante dans les frais de fonctionnement, ce qui peut pousser les gérants à économiser sur ces postes. Les conséquences pour le personnel peuvent être les suivantes :

- surcharge de travail
- salaires médiocres
- horaires difficiles et irréguliers
- travail au noir
- caractère pénible de l'activité.

De plus, les employés saisonniers doivent faire face à une certaine précarité du logement, étant donné les prix élevés de l'immobilier dans la plupart des stations touristiques. Ils logent parfois dans des espaces restreints, au sein même des établissements hôteliers, dans des campings ou dans des hébergements collectifs à proximité ou non de leur lieu de travail⁶.

L'adhésion d'un établissement à une convention collective dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est un indicateur de sa prise en compte des aspects sociaux. L'important travail qui a abouti à la signature de la Convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés laisse présager une amélioration notable des conditions de travail dans ces professions⁷.

⁴ Société Suisse de l'Industrie du Gaz et des Eaux > www.eaupotable.ch

⁵ Pour les estimations du secteur: ecoperl France, pour une gestion cohérente de l'eau, rubrique Professionnels – hôtellerie, 2002 > www.ecoperl.fr

Pour l'évaluation de la performance: Action 3, les gestes pour économiser l'eau, septembre 2007, François Tourisme Consultant, en partenariat avec l'Ademe et la Chambre régionale de commerce et d'Industrie Nord-Pas de Calais.

⁶ Pouliquen R., Le problème des collaborateurs saisonniers: est-il un frein au développement des stations touristiques?, 2001, Sommet du tourisme

Les travailleurs saisonniers toujours victimes d'abus d'employeurs peu scrupuleux, 2007, Eurofund

La loi sur le travail – Les principales réglementations pour l'hôtellerie et la restauration de l'hôtellerie suisse > www.hotelleriesuisse.ch


[Note 7, voir page suivante]

ÉLIMINATION DES DÉCHETS GÉNÉRÉS PAR LES INFRASTRUCTURES HÔTELIÈRES

Dans les établissements hôteliers, le volume de déchets peut varier de 0,2 à 12 kilos par client et par jour⁸. La mise à disposition de produits de douche en flacons et autres accessoires d'hygiène (brosses à dents jetables, crèmes pour le corps, bonnets de douche, cirage en portions, etc.), les mini-bars dans les chambres et les emballages individuels dans les salles de restaurant (beurre, confiture, etc.) sont des sources importantes de déchets, qui ne sont presque jamais recyclables.

Réduire le nombre d'échantillons distribués et choisir des contenants rechargeables permet de diminuer le volume des déchets d'**emballage**. La mise à disposition de matériel de tri à l'attention du personnel et des clients favorise le recyclage des déchets suivants:

- vieux journaux et magazines
- bouteilles en verre
- bouteilles en **polyéthylène téréphtalate (PET)**
- canettes en **aluminium**
- piles.

Voir aussi la fiche  **C9-Restoration** pour les déchets de cuisine pouvant être triés.

RECOMMANDATIONS

Si l'acheteur a le choix entre différents établissements, il pourra privilégier ceux qui ont mis en place un **système de management environnemental** et une politique sociale correcte. Il veillera également à ce que l'établissement informe ses employés et clients des mesures adoptées. Vu la difficulté de mesurer le degré d'engagement environnemental et social de la gestion interne des établissements, on pourra:

- > soit se référer à des labels, tout en sachant que l'offre n'est pas très développée
- > soit soumettre un questionnaire d'évaluation (sur la base des recommandations ci-dessous).

Cette dernière option sera mieux accueillie par le gérant de l'établissement si l'acheteur recherche un partenariat régulier.

SITUATION

Exemples de justificatifs attestant le respect des critères

| | |
|---|--|
| Préférer les établissements hôteliers situés à proximité d'un réseau de transports publics | |
|---|--|

ENGAGEMENT ET SYSTÈME DE GESTION

Exemples de justificatifs attestant le respect des critères

| | |
|---|--|
| Préférer les établissements hôteliers ayant mis en place un système de management environnemental | <ul style="list-style-type: none"> → ISO 14 001 → Steinbock → Valais Excellence |
| Préférer les établissements hôteliers incitant le personnel et la clientèle à adopter des comportements respectueux de l'environnement (tri des déchets proposé aux clients, utilisation des transports publics grâce à des cartes journalières incluses dans la prestation, changement du linge uniquement sur demande, etc.) | |
| Préférer les établissements hôteliers ayant adhéré à une convention collective dans leur branche d'activité | |
| Préférer les établissements privilégiant l'achat de produits du terroir régional | → Labels des produits du terroir selon les régions |
| Préférer les établissements hôteliers privilégiant les partenaires économiques régionaux (pour l'équipement, pour les prestations d'entretien, etc.) | |

⁷ Convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés, 1^{er} janvier 2009 > www.l-gav.ch

⁸ Au vu de l'absence d'informations en Suisse, ces chiffres sont tirés d'une étude portant sur les hôtels situés en Floride (US). University of Florida, Managing Waste In Hotel and Motel Operations

GESTION DE L'ÉNERGIE

Exemples de justificatifs
attestant le respect des critères

| | |
|---|---|
| Préférer , pour les nuitées en Suisse, les bâtiments construits selon les standards du label Minergie ou pouvant attester qu'ils les remplissent | → Minergie |
| Préférer , pour les nuitées en Europe, les établissements hôteliers sans équipement de climatisation ou possédant un système de gestion de la température des pièces particulièrement économe en énergie | |
| Préférer les établissements hôteliers s'approvisionnant au moins à hauteur de 22% en sources d' énergies renouvelables pour l'électricité et le chauffage | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Préférer les établissements hôteliers dont les fenêtres présentent un niveau d'isolation thermique suffisamment élevé en fonction du climat local | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Si une climatisation se justifie, préférer pour les nuitées en Europe les établissements équipés de systèmes de climatisation avec efficacité énergétique de classe B ou mieux, conformément à la Directive 2002/31/CE | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Préférer les établissements hôteliers dont la proportion d'ampoules électriques à faible consommation (ampoules avec EtiquetteEnergie A par exemple) est de minimum 60% | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |

GESTION DE L'EAU

Exemples de justificatifs
attestant le respect des critères

| | |
|--|---|
| Éviter les établissements consommant en moyenne plus de 200 litres d'eau du réseau par nuitée | |
| Préférer les établissements hôteliers changeant la literie et les serviettes uniquement à la demande du client plutôt que systématiquement, et au maximum une à deux fois par semaine | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Préférer les établissements consommant en moyenne moins de 140 litres d'eau du réseau par nuitée | |
| Préférer les établissements hôteliers équipés de robinets et douches dont le débit est inférieur ou égal à 6 litres/minute | |
| Préférer les établissements hôteliers équipés de toilettes avec système de double chasse d'eau (réservoir de 6 ou 3 litres) | |
| Préférer les établissements hôteliers traitant les eaux résiduaires ou les envoyant systématiquement dans un réseau communal équipé d'une station d'épuration | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Préférer les établissements hôteliers utilisant de l'eau de pluie pour l'arrosage des jardins et/ou les sanitaires | |

DÉCHETS

Exemples de justificatifs
attestant le respect des critères

| | |
|---|---|
| Préférer les établissements hôteliers triant les déchets et mettant à disposition des clients le matériel de tri, accompagné d'une information claire et visible | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Préférer les établissements hôteliers n'offrant pas de produits jetables aux clients (savons, shampoing, cirage individuel, etc.), mais ayant installé des distributeurs fixes | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |

NETTOYAGE

Exemples de justificatifs attestant le respect des critères

| | |
|---|---|
| Préférer les établissements hôteliers formant leur personnel à l'emploi rationnel et adapté des produits de nettoyage | → Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques |
| Préférer les établissements hôteliers utilisant autant que possible des produits d'entretien écologiques (voir la fiche C6-Produits de nettoyage) | |

Pour une vision plus précise et exhaustive du cadre légal, se référer à la législation en vigueur.

Se référer également aux fiches de la partie «B-Dimensions et outils à prendre en compte»: [B1-Conditions de travail et engagement sociétal des entreprises](#), [B2-Écobilans et énergie grise](#), [B3-Durée de vie et élimination](#), [B4-Transports de marchandises](#), [B5-Emballages et conditionnements](#), [B6-Labels, certifications et autres distinctions](#).

PRINCIPAUX LABELS



Label écologique de l'Union Européenne

→ Hébergement touristique
(Une révision a été validée au 2^e semestre 2009. Les critères présentés ici se basent sur les critères de la version précédente).



Bouquetin-Steinbock

→ Hôtel



Valais Excellence

→ Système de management intégré pour différentes branches, dont l'hôtellerie, dans la région valaisanne



Nordic Ecolabel

→ Hôtel et auberge de jeunesse
→ Restaurant



Umweltzeichen autrichien

→ Hébergement
→ Restauration



La Clef Verte

→ Établissements touristiques



= critères environnementaux



= critères sociaux

Description des labels : voir la fiche [B6-Labels, certifications et autres distinctions](#).

POUR EN SAVOIR PLUS

Voir la fiche [E3-Bibliographie et webographie](#)

QUELQUES CONSEILS À RETENIR

- Préférer un établissement qui se fixe des objectifs de gestion durable (écologique et sociale, comme par exemple labels Steinbock, Valais Excellence, label écologique de l'UE, etc.).
- Choisir un établissement situé à proximité d'un réseau de transports publics.