

# 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.

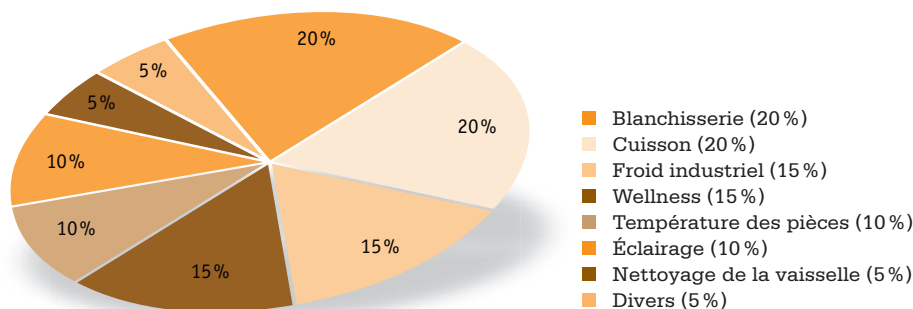
## FONCTIONNEMENT DES INFRASTRUCTURES HÔTELIÈRES

### 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](http://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 énergétique<sup>1</sup>.

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



Source: 1to1 energy<sup>2</sup>

### 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 énergie<sup>3</sup> ou distributeurs de boissons sur l'étage

<sup>1</sup> Les tableaux d'évaluation sont disponibles sur > [www.hotelpower.ch](http://www.hotelpower.ch). Ce projet a été développé avec le soutien de l'Office fédéral de l'énergie, dans le cadre du programme SuisseEnergie.

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

<sup>3</sup> Fiche d'information concernant les petits réfrigérateurs, OFEN > [www.bfe.admin.ch/energie](http://www.bfe.admin.ch/energie)

## Consommation d'eau

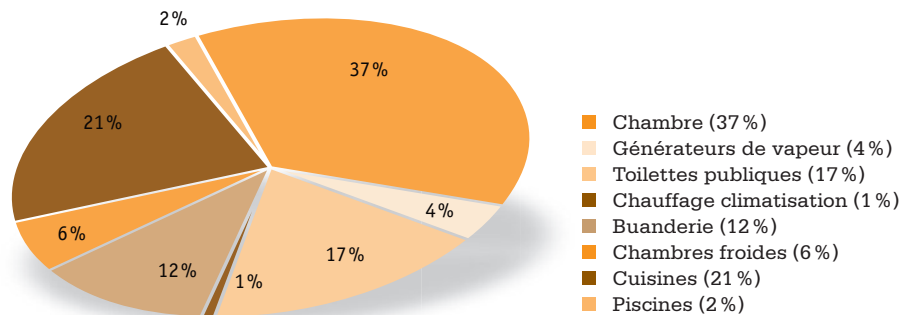
Réduire la consommation d'eau dans les établissements d'hébergement permet de diminuer les impacts sur l'environnement (production d'eau potable, énergie pour l'eau chaude sanitaire, traitement des eaux usées) et de réaliser des économies financières (voir la fiche [C12-Gestion technique et entretien 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 jour<sup>4</sup>.

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 nuitée<sup>5</sup>.

## 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 travail<sup>6</sup>.

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 professions<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Société Suisse de l'Industrie du Gaz et des Eaux > [www.eaupotable.ch](http://www.eaupotable.ch)

<sup>5</sup> Pour les estimations du secteur: ecoperl France, pour une gestion cohérente de l'eau, rubrique Professionnels – hôtellerie, 2002 > [www.ecoperl.fr](http://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.

<sup>6</sup> 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](http://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 jour<sup>8</sup>. 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.

<sup>7</sup> Convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés, 1<sup>er</sup> janvier 2009 > [www.l-gav.ch](http://www.l-gav.ch)

<sup>8</sup> 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

# C10-NUITÉES HÔTELIÈRES ET HÉBERGEMENT COLLECTIF

## PRÉPARATION DE L'ACHAT

### ÉVALUATION DES IMPACTS

Cette rubrique présente les principaux impacts décrits dans la rubrique [Problématique](#) de cette fiche (*version approfondie du guide*). Elle ne traite pas des impacts liés à la construction du bâtiment.

- Importante consommation d'énergie
- Importante consommation d'eau
- Volume des déchets produits, notamment au niveau du restaurant
- Conditions de travail difficiles<sup>1</sup> (travail saisonnier, risque de travail au noir)
- Autres impacts liés à l'exploitation du bâtiment (voir la fiche [C12-Gestion technique et entretiens des bâtiments](#))
- Impacts liés à l'alimentation (voir la fiche [C9-Restauration](#))

### ANALYSE DES ACTEURS LIÉS À L'ACHAT

Les acheteurs – tout comme les chefs de projet, les utilisateurs, les fournisseurs et autres personnes en relation avec l'achat – peuvent agir de manière à atténuer les impacts liés au produit. Cette rubrique complète les rubriques «Critères d'achat» figurant plus loin dans cette fiche.

Qui peut agir?	Comment atténuer les impacts?
<b>Acheteur</b>	> Privilégier les hôtels se distinguant par un système de management durable et encourager ainsi le secteur hôtelier à poursuivre sur la voie d'une gestion responsable → <b>Tous les impacts sont atténués</b>
<b>Fournisseur (hôtelier)</b>	> Gérer l'établissement de manière durable et socialement responsable > S'assurer que ses propres fournisseurs respectent les principes du développement durable → <b>Tous les impacts sont atténués</b>
<b>Utilisateur (client)</b>	> Adopter des réflexes écologiques (limiter sa consommation d'eau, diminuer sa fréquence de lavage du linge, choisir des menus de saison et du terroir, etc.) → <b>Les impacts liés à l'eau, à l'énergie et à l'alimentation sont atténués</b>

### ÉTUDE DE MARCHÉ

Cette rubrique présente quelques nouveautés liées au marché. Les informations détaillées se trouvent dans la rubrique [Problématique](#) de cette fiche (*version approfondie du guide*).

#### Critères sociaux

Certains labels incluent désormais des critères sociaux, en plus des critères environnementaux (gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets). Il s'agit notamment des labels GreenGlobe, EarthCheck et Travelife. À titre d'exemple, le label Travelife exige le respect d'une cinquantaine de critères sociaux, dont certains portent sur les droits du travail et les droits de l'Homme (obligation de donner une copie du contrat à l'employé, interdiction de garder les originaux des papiers d'identité, garantie d'un salaire correspondant au minimum légal, contrôle des heures supplémentaires, existence de procédures de plaintes, contrôle du travail des enfants, etc.) et d'autres portent sur la collaboration et le soutien à la collectivité locale (mise à disposition des installations de l'hôtel pour la collectivité, protection des enfants contre l'exploitation sexuelle, information aux clients sur la culture locale et les comportements à adopter, etc.). Ces labels concernent principalement les voyageurs internationaux, car ils sont encore peu représentés en Suisse.

<sup>1</sup> On entend par conditions de travail difficiles la violation d'un ou plusieurs des principes suivants: liberté syndicale, absence de travail des enfants, absence de travail forcé, égalité de traitement, rémunération équitable, temps de travail décent, santé et sécurité, sécurité sociale (selon la méthode d'analyse de cycle de vie social du PNUE).

## CRITÈRES D'ACHAT : L'ESSENTIEL EN BREF

Cette rubrique présente quelques critères permettant de choisir un produit et un fournisseur. Pour en savoir plus, voir la rubrique [Critères d'achat approfondis](#) de cette fiche (*version approfondie du guide*) ainsi que la fiche [E3-Bibliographie et webographie](#).

### Choix du fournisseur

Qui choisir?	Comment vérifier?
<b>Préférer</b> les établissements se fixant des objectifs de gestion durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Certification ISO 14001</li> <li>→ Label écologique de l'Union européenne</li> <li>→ Services d'hébergements touristiques</li> <li>→ Label Ibex-fairstay</li> <li>→ Label Valais Excellence</li> <li>→ Label Travelife</li> <li>→ Label La Clef Verte</li> </ul>
<b>Préférer</b> les établissements situés à proximité d'un réseau de transports publics	

## CRITÈRES D'ACHAT APPROFONDIS

Cette rubrique détaille les critères à examiner pour la sélection d'un fournisseur. On peut également se référer aux fiches de la partie «Dimensions et outils à prendre en compte» ■ *B2-Écobilans et énergie grise* et ■ *B6-Labels, certifications et autres distinctions*.

### RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES FOURNISSEURS

Si l'acheteur a le choix entre différents établissements, il pourra privilégier ceux ayant 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 dans la gestion interne des établissements, on pourra

- soit se référer à des labels, tout en sachant que l'offre se développe progressivement
- 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 partenaire régulier.

### SITUATION

Les exemples de justificatifs attestant le respect des critères sont présentés sous chaque critère.

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

### ENGAGEMENT ET SYSTÈME DE GESTION

Les exemples de justificatifs attestant le respect des critères sont présentés sous chaque critère.

**Préférer** les établissements hôteliers ayant mis en place un **système de management environnemental**

- ISO 14001
- Ibex fairtrade

**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, changement du linge uniquement sur demande, etc.)

- Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques
- La Clef Verte hôtels

**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
- La Clef Verte hôtels

**Préférer** les établissements hôteliers privilégiant les partenaires économiques régionaux (pour l'équipement, les prestations d'entretien, etc.)

### GESTION DE L'ÉNERGIE

Les exemples de justificatifs attestant le respect des critères sont présentés sous chaque critère.

**Préférer**, pour les nuitées en Suisse, les bâtiments construits selon les standards du label Minergie, Minergie-P ou Minergie-A ou pouvant attester qu'ils les remplissent

- Minergie, Minergie-P ou Minergie-A

**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

- La Clef Verte hôtels

Si une climatisation se justifie, **préférer** pour les nuitées en Europe les établissements équipés de systèmes de climatisation avec **efficacité énergétique** de classe A ou mieux, conformément à la Directive 2002/31/CE

- Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques

**Préférer** les établissements hôteliers s'approvisionnant au moins à hauteur de 20% en sources d'**énergies renouvelables** pour l'électricité et au moins à hauteur de 70% pour chauffer ou rafraîchir les chambres ou pour chauffer l'eau sanitaire

- Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques

<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers dont les fenêtres présentent un niveau d'isolation thermique suffisamment élevé en fonction du climat local</p> <p>→ Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques → La Clef Verte hôtels</p>
<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers dont la proportion d'ampoules électriques à faible consommation (ampoules avec Etiquette-énergie A++ ou A+ par exemple) est de minimum 80%</p> <p>→ Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques</p>
<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers comptabilisant leurs émissions de gaz à effet de serre et les compensant par l'achat de certifications de compensation carbone</p> <p>→ Myclimate neutral nuitée ou hôtel → Label SwissClimate CO<sub>2</sub> Neutre</p>

## GESTION DE L'EAU

Les exemples de justificatifs attestant le respect des critères sont présentés sous chaque critère.

<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers changeant la literie et les serviettes uniquement à la demande du client plutôt que systématiquement</p> <p>→ Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques → La Clef Verte hôtels</p>
<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers équipés de robinets et douches dont le débit moyen est inférieur ou égal à 8 litres/minute (à l'exception du robinet de la baignoire)</p> <p>→ Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques</p>
<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers équipés de toilettes avec système de double chasse d'eau (réservoir de 6 ou 3 litres)</p>
<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers utilisant de l'eau de pluie pour l'arrosage des jardins et/ou les sanitaires.)</p> <p>→ La Clef Verte hôtels</p>


## DÉCHETS

Les exemples de justificatifs attestant le respect des critères sont présentés sous chaque critère.

<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers triant les déchets et mettant à disposition des clients le matériel de tri, accompagné d'une information claire et visible</p> <p>→ Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques → La Clef Verte hôtels</p>
<p><b>Préférer</b> les établissements hôteliers ayant installé des distributeurs fixes et n'offrant pas de produits jetables aux clients (savons, shampoing, cirage individuel, etc.), sauf si les produits jetables sont exigés par la loi</p> <p>→ Label écologique de l'UE pour les hébergements touristiques</p>

## NETTOYAGE

Les exemples de justificatifs attestant le respect des critères sont présentés sous chaque critère.

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



## PRINCIPAUX LABELS ET STANDARDS

### INDIQUÉS EN EXEMPLES DANS LES RECOMMANDATIONS



#### Label écologique de l'Union Européenne (UE)

→ Services d'hébergements touristiques (version juillet 2009)

*Ce label comporte des critères obligatoires et optionnels. Seuls les critères obligatoires sont cités comme «exemples de justificatifs».*



#### Label Minergie

*Standard de construction pour une utilisation rationnelle de l'énergie et une mise en œuvre plus large des énergies renouvelables. Trois niveaux existent, Minergie, pour des bâtiments à faible consommation d'énergie, Minergie-P pour ceux à énergie minimale et Minergie-A pour ceux à énergie positive*



#### Label La Clef Verte

→ Hôtels (version 2014)  
Autres labels (non présentés dans les recommandations)  
→ Résidences de tourisme  
→ Campings  
→ Auberges de jeunesse  
→ Gîtes et meubles  
→ Chambres d'hôtes  
→ Restaurants

*Ce label comporte des critères obligatoires et optionnels. Seuls les critères obligatoires sont cités comme «exemples de justificatifs».*



#### Label myclimate

→ Hôtel climatiquement neutre  
→ Nuitée climatiquement neutre

*Ce label garantit des produits, services et organisations sans incidence climatique. Les émissions agissant directement ou indirectement sur le climat sont enregistrées et, si possibles, réduites. Les émissions ne pouvant pas être évitées sont compensées par myclimate grâce au financement de projets de protection du climat.*



#### Label SwissClimate

→ Bilan CO<sub>2</sub>  
→ CO<sub>2</sub> Optimisé  
→ CO<sub>2</sub> Neutre

*Ce label – disponible en trois niveaux – implique notamment la réalisation d'un bilan des gaz à effet de serre (label Bilan CO<sub>2</sub>), des investissements dans des projets de protection du climat internes ou externes à l'entreprise (label CO<sub>2</sub> Optimisé) et une compensation des émissions (label CO<sub>2</sub> Neutre).*



#### Label Ibex-fairstay

*Ce label comporte des critères environnementaux et sociaux. L'établissement peut recevoir entre un et cinq «bouquetins» en fonction des prestations qu'il offre.*



Les sites Internet des labels présentent leur descriptif complet, ainsi qu'un catalogue des produits labellisés. Cela permet de vérifier le nombre d'articles de ce type sur le marché.

## AUTRES LABELS ET STANDARDS



### Label Valais Excellence

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



### Label Travelife

Ce label comporte des critères environnementaux et sociaux.



### Label Bio-hotels

Ce label comporte des critères environnementaux, sociaux et liés à la provenance. Il garantit notamment l'utilisation de produits issus de l'agriculture biologique. L'établissement peut recevoir entre trois et cinq «feuilles» (engagement maximum).



### Label Green Globe Certification

Ce label comporte des critères environnementaux, sociaux et liés à la santé.



### Label EarthCheck Certification

Ce label comporte des critères environnementaux et sociaux.



EARTHCHECK

Ces autres labels n'ont pas été indiqués en exemples dans les recommandations, car ils recouvrent un moins grand nombre d'établissements certifiés en Suisse. Ils sont toutefois également recommandés.

= critères environnementaux = critères sociaux = critères santé = critères provenance

Pour en savoir plus, voir la fiche [B6-Labels, certifications et autres distinctions](#).

## POUR EN SAVOIR PLUS

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