

GUIDE DE BONNES PRATIQUES
POUR UNE BONNE GESTION DES QUESTIONS
ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES
DANS LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

THE CENTER FOR
ENVIRONMENTAL
LEADERSHIP
IN BUSINESS



TOUR OPERATORS INITIATIVE
FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT

TABLE DES MATIÈRES

2	Gestion de l'énergie
4	Gestion de la consommation d'eau
6	Gestion des eaux usées
8	Gestion des déchets
10	Utilisation des produits chimiques
12	Politique d'achat
14	Contribution à la conservation de la biodiversité et de la nature
16	Contribution au développement communautaire
18	Questions sociales sur les lieux de travail
20	Systèmes de gestion de l'environnement
22	Autres sources d'information

Liste des membres de la Tour Operators Initiative

Accor Tours (France)	LTU-Touristik GmbH (Allemagne)
Atlas Voyages (Maroc)	Premier Tours (EU)
Aurinkomatkat-Suntours (Finlande)	Sahara Tours International (Maroc)
DiscoveryInitiatives (Royaume Uni)	Settemari (Italie)
Dynamic Tours (Maroc)	Studiosus (Allemagne)
Exodus (Royaume Uni)	Thomas Cook (France)
First Choice (Royaume Uni et Irlande)	Travel Walji's PVT (Pakistan)
FreeWay Adventures (Brésil)	TUI Group (Allemagne)
Hotelplan (Suisse)	VASCO Travel (Turquie)
KEL 12 (Italie)	Ventaglio (Italie)

REMERCIEMENTS

Ce guide a été rédigé par James E.N. Sweeting et Amy Rosenfeld Sweeting. Les auteurs tiennent à remercier tout particulièrement les membres du groupe de travail de la chaîne d'approvisionnement de l'Initiative des voyageurs qui ont exposé leurs vues sur plusieurs versions de l'ouvrage. Ils expriment également leur reconnaissance aux personnes suivantes pour leurs observations : Jacqueline Aloisi de Lardere et Giulia Carbone du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) ; Glenn Prickett, Sarah Raposa, Laury Saligman, Amy Skoczlas, Frank Stewart et Christopher Woods du Center for Environmental Leadership in Business (Conservation International) ; Christian Heltne et Clare Nielsen de Conservation International ; Karen Fletcher de l'Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement ; Lucy Amis de l'International Business Leaders Forum ; Dirk Belau de l'Organisation internationale du travail ; Nico Visser de TUI Pays-Bas ; Bill Meade de PA Consulting ; Kelly Robinson de Punta Cana Resort & Club et Ilene Rosenfeld.



LA RAISON D'ÊTRE DE CE GUIDE

Partout dans le monde, les hôteliers reconnaissent que des pratiques environnementales et sociales responsables se traduisent par des retombées positives pour les entreprises, l'environnement et l'ensemble de la collectivité. Ces pratiques se justifient d'un point de vue commercial car elles réduisent les coûts, renforcent la notoriété d'une destination et lui conservent à long terme la faveur des voyageurs.

Ce guide donne un aperçu des dix questions environnementales et sociales clés qui déterminent la réussite à long terme du secteur de l'hébergement. Chacune d'entre elles fait l'objet d'un résumé succinct, suivi de la liste des avantages que procure l'adoption de bonnes pratiques et de quelques exemples d'actions menées par des hôtels dans le monde entier. Conscients que les solutions proposées ne sont pas exhaustives, nous indiquons des sources d'information complémentaires à chaque section et à la fin de l'ouvrage.

RETOMBÉES POSITIVES DES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES RESPONSABLES

L'adoption de bonnes pratiques peut, en allégeant les factures d'eau et d'énergie, les coûts d'élimination des déchets et de traitement des eaux usées, se traduire par une baisse immédiate des coûts. Des actions de conservation comme la gestion des déchets dangereux et le traitement des eaux permettront d'améliorer la sécurité sur les lieux de travail et dans les espaces publics, ralentissant de ce fait la rotation du personnel, réduisant le nombre d'accidents de travail et de maladies professionnelles avec arrêt et atténuant la responsabilité pour risques.

Le retentissement qu'ont les mauvaises pratiques risque de ternir la notoriété d'un hôtel et d'entraîner une baisse de fréquentation. Les bonnes pratiques, quant à elles, peuvent constituer un instrument de marketing efficace sur le marché international de plus en plus actif des personnes en quête de destinations responsables sur les plans environnemental et social.

L'adoption de pratiques environnementales et sociales appropriées permet en outre de préserver la beauté de l'environnement naturel de l'hôtel, de rendre le séjour des clients globalement plus agréable, de recueillir un soutien accru de la part des pouvoirs publics et des communautés avoisinantes. Les hôtels qui négligent de protéger leurs environnements naturel et culturel, risquent par là même de favoriser la dégradation des éléments qui contribuent à leur agrément comme la pureté de l'air, la propreté de l'eau, la beauté du site et la salubrité de l'environnement.



GESTION DE L'ÉNERGIE

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Les hôtels consomment des quantités importantes d'énergie pour leurs besoins de fonctionnement courants et les activités récréatives qu'ils proposent. Dans de nombreux établissements, la facture énergétique constitue le deuxième poste le plus important, après les salaires, dans les coûts d'exploitation. Les technologies à forte intensité énergétique, comme la climatisation, utilisées pour offrir des installations modernes et confortables à un grand nombre de clients, sont souvent à l'origine de cette demande importante. Pour satisfaire leurs besoins énergétiques, la très grande majorité des hôtels et des stations touristiques achètent de l'énergie produite par la combustion de combustibles fossiles (charbon, pétrole et gaz naturel), qui favorise localement la pollution de l'air et le changement climatique de la planète. L'extraction, le raffinage et le transport des combustibles fossiles peut aussi porter atteinte à l'environnement. L'amélioration de l'économie domestique, de l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables permettent de réduire la dépendance envers l'énergie d'origine fossile.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Se doter de moyens qui favorisent une utilisation plus rationnelle de l'énergie et améliorent les pratiques d'économie domestique, permet de faire baisser sensiblement les frais de fonctionnement et les factures énergétiques. Le délai d'amortissement des investissements réalisés est relativement court. On estime à 1,2 million de dollars par an la facture énergétique d'un hôtel de taille moyenne, comptant 300 chambres.
- Recourir aux énergies renouvelables permet de réduire localement la pollution de l'air, de préserver la qualité de la destination et de rendre le séjour de la clientèle plus agréable.
- Rechercher l'efficacité énergétique et adopter des pratiques de conservation permet de renforcer la notoriété d'un établissement au sein de la clientèle et dans d'autres cercles soucieux de voir baisser la consommation énergétique mondiale et préoccupés par les effets du changement climatique.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Commencer par évaluer la consommation énergétique existante pour repérer les secteurs de l'établissement qui sont les plus gros consommateurs d'énergie et où il devrait être possible d'améliorer l'efficacité énergétique.
- Continuer à surveiller régulièrement la consommation énergétique. Des contrôles quotidiens ou hebdomadaires permettent de déceler une consommation anormale et de mesurer les économies d'énergie qui auront été réalisées par l'installation d'équipements efficaces ou l'adoption de bonnes pratiques.
- Encourager les clients à avoir des comportements économes en énergie comme d'éteindre la lumière et la climatisation, d'occulter les fenêtres avant de quitter leurs chambres et de ne pas changer de draps ou de serviettes de toilette tous les jours.
- Rechercher, en concertation avec les employés, des pratiques économes en énergie comme, par exemple, baisser le chauffage ou la climatisation à une température déterminée pendant le nettoyage des chambres, ou faire fonctionner les machines à sécher ou à laver la vaisselle seulement à plein chargement. Les établissements possédant une piscine mettront les pompes hors service la nuit.
- Effectuer des contrôles et un entretien réguliers de toutes les machines de manière à en optimiser le fonctionnement. Moderniser les installations techniques anciennes peu performantes ou les remplacer par des technologies plus récentes.
- Utiliser des produits dont l'entretien nécessite moins d'énergie, comme des draps et des serviettes de couleur, ou des cotonnades conformes à un label écologique pouvant être lavées à basses températures.
- Réduire le nombre d'ascenseurs ou d'escaliers roulants en service aux heures de faible fréquentation.
- Utiliser, chaque fois que cela sera possible, des sources d'énergie renouvelable comme le biogaz, l'énergie éolienne ou solaire.
- Solliciter l'aide des agences nationales de protection de l'environnement chargées de promouvoir les énergies renouvelables et les mesures visant à économiser l'énergie, pour mettre en œuvre un plan de gestion de l'énergie. Le Programme énergie du PNUE (Programme des Nations Unies pour l'environnement) fournit des renseignements pointus sur les technologies disponibles faisant appel aux énergies renouvelables.



POUR EN SAVOIR PLUS

- *Benchmark Hotel Program*, <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry*, Caribbean Alliance for Sustainable Tourism, Disponible à <http://www.cha-cast.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. Association internationale des hôtels et restaurants, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement, Programme des Nations Unies pour l'environnement (industrie et environnement), 1995. Disponible à <http://www.ihei.org> et <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier magazine*, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement. Disponible à <http://www.ihei.org>
- *Renewable Energies for the Tourism Industry*, Programme des Nations Unies pour l'environnement, Département technologie, industrie et économie, 2003 Disponible à <http://www.uneptie.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'information complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Le Groupe Accor a installé en France 1600 m2 de panneaux solaires au sein de 13 hôtels et de l'Académie Accor. Parallèlement, 60% de leurs besoins en eau chaude sont couverts par l'énergie solaire. En moyenne, ces technologies ont une période de retour sur investissement de 10 ans.

À la suite d'une enquête effectuée dans son établissement de Hong Kong comptant 17 étages, qui a révélé qu'un tiers des clients n'éteignaient pas l'interrupteur principal de lumière en quittant leur chambre, la chaîne hôtelière Nikko y a fait installer des interrupteurs commandés par la clé magnétique de la chambre. Selon ses estimations, ce dispositif permet d'économiser 0,30 dollars par chambre et par jour. Avec un investissement de départ de 21 dollars par interrupteur, le délai d'amortissement est de 70 jours.

L'hôtel Westin de Seattle a réduit de 66 pour cent la consommation de watts dans les chambres des clients et réalisé ainsi une économie annuelle de 400 000 dollars en remplaçant les ampoules d'éclairage à incandescence par des ampoules à fluorescence de petites tailles, moins gourmandes en énergie, et en installant des mécanismes de commande plus performants.

Le Groupe hôtelier Taj couvre de 50 à 100 pour cent des besoins en eau chaude de tous ses établissements en utilisant un système de chauffage à l'énergie solaire. Il a été constaté que les investissements réalisés pour se doter de cette technologie sont amortis dans un délai ne dépassant pas deux ans.



GESTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Dans de nombreuses régions du monde, la demande d'eau est supérieure à l'approvisionnement et ponctionne sérieusement les ressources disponibles. Certaines régions, comme le pourtour du bassin méditerranéen, qui comptent parmi les zones où l'eau est la plus sollicitée dans le monde, sont aussi au nombre des destinations touristiques les plus fréquentées de la planète. La demande d'eau des visiteurs dépasse en général très largement celle des résidents. Outre l'eau nécessaire aux besoins de chaque client et aux activités de fonctionnement général des hôtels, comme la cuisine et la buanderie, des éléments d'agrément spécifiques comme les piscines, pelouses et parcours de golf, peuvent accroître sensiblement la consommation totale. Une consommation d'eau excessive risque de porter atteinte aux ressources locales ou de les épuiser, réduisant l'eau disponible pour les besoins locaux. Les difficultés peuvent s'aggraver dans les régions où la haute saison touristique coïncide avec les périodes de faibles précipitations.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Réduire la consommation globale d'eau entraîne une baisse des coûts, notamment pendant les périodes de sécheresse, celles des restrictions de consommation ou pendant l'application de réglementations publiques de plus en plus sévères dans ce domaine.
- Réduire la consommation d'eau contribue à la conservation et à la protection des ressources locales dont dépendent l'hôtel et la communauté locale.
- Préserver la qualité des ressources locales en eau permet de ne pas devoir traiter l'eau potable, avec des procédés coûteux.
- Adopter des mesures de conservation de l'eau renforce la notoriété de l'établissement ou de la station parmi la clientèle et dans d'autres cercles soucieux de réduire la consommation d'eau et de protéger les ressources locales.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Repérer les secteurs de l'hôtel qui sont de gros consommateurs d'eau et où il devrait être possible de réaliser des économies sensibles.
- Surveiller régulièrement la consommation d'eau dans chaque zone de l'hôtel (cuisine, buanderie, chambres, etc.). Des contrôles quotidiens ou hebdomadaires permettent de déceler les fuites et de mesurer les économies consécutives à l'installation d'équipements efficaces ou à l'adoption de bonnes pratiques.
- Encourager les clients à utiliser serviettes et autres linges pendant plusieurs jours. Leur faire des suggestions pour économiser l'eau comme de fermer les robinets quand ils se rasent ou se brossent les dents.
- Rechercher, en concertation avec les employés, des pratiques pour économiser l'eau comme de ne pas laisser couler ou d'utiliser les machines à laver le linge ou la vaisselle à plein chargement seulement.
- Demander aux services d'entretiens technique et ménager de se lancer dans une chasse minutieuse aux fuites d'eau dans les toilettes, raccords de robinetterie et pommeaux de douche et de les réparer.
- Installer des dispositifs pour économiser l'eau comme les chasses d'eau à faible débit, pommeaux de douche et robinets économiques. Les installations limitant le débit des douches permettent de réduire l'écoulement d'environ 50 pour cent sans affecter le niveau de confort de l'utilisateur.
- Procéder à un entretien régulier des machines. L'absence d'entretien préventif entraîne des fuites légères mais continues qui peuvent représenter une perte d'eau importante.
- Utiliser des technologies qui réduisent la consommation d'eau en recyclant.
- Éliminer les pratiques paysagères sources de gaspillages comme l'arrosage des surfaces extérieures avec des tuyaux flexibles ou des jardins pendant la journée.
- Employer des systèmes d'irrigation au goutte à goutte et sélectionner des variétés végétales locales résistantes à la sécheresse pour les aménagements paysagers.



POUR EN SAVOIR PLUS

- Benchmark Hotel Program, <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry*, Caribbean Alliance for Sustainable Tourism, Disponible à <http://www.cha-cast.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. Association internationale des hôtels et restaurants, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement, Programme des Nations Unies pour l'environnement (industrie et environnement), 1995, Disponible à <http://www.ihei.org> et <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier magazine*, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement Disponible à <http://www.ihei.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, merci de consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

*A la Jamaïque, le complexe hôtelier et de loisirs, **Sandal Negril Beach Resort & Spa**, a installé des toilettes et des urinoirs équipés de chasse d'eau à faible débit ne consommant pas plus de 5,7 litres (1,5 gallon) à chaque utilisation ; des aérateurs et autres dispositifs pour réduire le débit des robinets ; des douchettes économiques ne consommant pas plus de 9,5 litres (2,5 gallons) par minute. Les sols sont entretenus avec des techniques qui permettent d'économiser l'eau en ralentissant l'évaporation. Entre 1998 et 2000, soit sur les trois dernières années, la consommation d'eau totale a diminué de 28,6 pour cent par nuit.*

*Le luxueux établissement hôtelier **Apple Farm Inn and Restaurant**, en Californie (États Unis), qui ne compte que sept chambres, utilise l'eau rejetée par les machines à laver pour rincer les toilettes. Cette mesure a permis d'économiser 15 900 litres (4 200 gallons) d'eau chaque jour, soit environ 5000 dollars chaque année.*



GESTION DES EAUX USÉES

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Les hôtels peuvent produire d'importantes quantités d'eaux usées, à la fois « eaux grises » rejetées principalement par les machines à laver, lavabos, douches, baignoires, gouttières et « eaux noires » provenant des eaux de vaisselle et des toilettes. Dans un certain nombre de destinations, une petite partie, au mieux, de ces eaux usées subit un traitement et les polluants comme les bactéries de type coliforme fécal et les produits chimiques sont déversés directement dans l'environnement. (Pour en savoir plus sur le maniement appropriée des produits chimiques, voir le chapitre consacré à leur utilisation, page 10.) Les eaux usées peuvent, quand elles n'ont pas subi de traitement approprié, polluer les sols et les eaux de surface et dégrader les ressources marines comme les récifs coralliens. La population risque d'attraper des infections, des gastro-entérites, la leptospirose et le choléra si les matières de vidange domestiques ne sont pas traitées. Sur certains littoraux, les plages ont été fermées au public en raison de niveaux élevés de pollution organique et chimique.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Traiter les eaux usées de manière appropriée permet de sécuriser sur le plan sanitaire l'approvisionnement en eau potable et pour l'agriculture, de réduire les achats d'eau potable nécessaires ou de ne pas avoir à traiter celle-ci et d'améliorer les relations avec les communautés locales.
- Traiter efficacement les eaux usées permet de protéger la clientèle et les membres du personnel contre le risque d'attraper des maladies graves, réduisant de ce fait le nombre d'actions en justice que celle-ci pourrait tenter pour avoir été contaminée par l'ingestion d'eau polluée ou avoir nagé dans des eaux insalubres.
- Traiter les eaux usées et d'égout permet de se soustraire aux contraventions et de supprimer les coûts d'épuration.
- Prévenir le déversement des eaux usées ou d'égout non traitées dans l'environnement permet de protéger les ressources touristiques en conservant les habitats marins et en réduisant la pollution des littoraux.
- La pollution des littoraux peut faire baisser la fréquentation en amenant les visiteurs potentiels à annuler leurs voyages et à se tourner vers d'autres destinations.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Réduire au minimum les rejets d'eaux usées en diminuant la consommation d'eau.
- Traiter séparément les graisses et les huiles contenues dans les eaux usées.
- Utiliser des détergents et des agents nettoyants biodégradables compatibles avec les technologies de traitement des eaux usées.
- Réduire autant que possible l'utilisation de chlore, agents de blanchiment et autres produits chimiques qui migrent dans les eaux usées.
- Veiller à traiter de manière appropriée toutes les eaux usées avant de les déverser dans l'environnement.
- S'il existe un système municipal de traitement des eaux usées, vérifier que le réseau d'évacuation est effectivement relié à une station d'épuration et ne se déverse pas directement dans l'environnement.
- S'il n'existe pas de système municipal, appuyer, en concertation avec les autres entreprises, organisations et les collectivités locales, la mise en place d'un système public moderne de traitement des eaux usées.
- S'il n'existe pas de système municipal de traitement des eaux usées, examiner les solutions les plus performantes pour assurer son traitement sur site. Choisir dans la mesure du possible des procédés de traitement naturel utilisant des plantes et bactéries naturelles, de préférence aux produits chimiques, pour purifier l'eau.
- Réutiliser l'eau grise traitée pour nettoyer les sols, rincer les toilettes et irriguer jardins et parcours de golf.



POUR EN SAVOIR PLUS

- *A manual for Waste Management: What the Tourism Industry Can Do to Improve Its Performance*. Programme des Nations Unies, 2003.
Disponible à : <http://www.uneptie.org>
- Benchmark Hotel program. <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. Association internationale des hôtels et restaurants, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement, Programme des Nations Unies pour l'environnement (industrie et environnement), 1995.
Disponible à <http://www.ihei.org> et <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier* magazine, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement Disponible à <http://www.ihei.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

L'Institut Accor Thalassa à Essaouira au Maroc a mis en place son propre système de traitement des eaux usées. Egalement, à l'hôtel IBIS de Meknès, les eaux usées sont utilisées pour arroser les espaces verts, en vue de limiter les dépenses en eau potable.

En Grèce, la chaîne hôtelière Grecotel a collaboré avec les collectivités locales pour installer une station d'épuration des eaux usées qui traite celles de l'établissement et des communautés locales, contribuant ainsi à préserver la qualité de l'eau sur place.

À Sainte Lucie, le complexe hôtelier The Sport resort traite les eaux usées dans trois lagunes de décantation, communiquant entre elles, où leur filtrage s'effectue par des plantes aquatiques sur un support maillé. L'eau filtrée subit un processus de stérilisation supplémentaire aux rayons ultraviolets, puis est utilisée pour irriguer l'enceinte du complexe. Au cours de la première année d'exploitation, le nouveau procédé de traitement a permis d'économiser environ 3,8 millions de litres d'eau (un million de gallons) et des milliers de dollars.

En Floride (États Unis), le parc d'attraction Disney World recycle 15,2 millions de litres (4 millions de gallons) d'eaux usées par jour pour l'arrosage des jardins et des parcours de golf. La société a constaté que cette pratique était non seulement responsable sur le plan environnemental, mais également rentable car elle permettait de ne pas utiliser l'eau traitée par la municipalité, beaucoup plus coûteuse.



GESTION DES DÉCHETS

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Les hôtels produisent d'importantes quantités de déchets solides qui vont des emballages aux résidus alimentaires, en passant par les produits nettoyants et d'entretien, dont certains sont toxiques. (Pour en savoir plus sur le maniement approprié des produits chimiques, voir le chapitre consacré à leur utilisation, page 10.) Ces déchets sont souvent évacués dans des décharges mal conçues, rejetés directement dans les océans ou les cours d'eau, ou simplement entassés dans des zones hors de vue des clients. Outre l'impact visuel négatif qu'ils ont sur une destination, les déchets éliminés de manière inappropriée sont sources de pollutions de l'eau et du sol par infiltration des polluants issus des décharges. Mal conçues, celles-ci peuvent donner lieu à des incendies, laisser échapper de mauvaises odeurs, susciter des concentrations de mouches ; elles assurent par ailleurs un confinement inapproprié des déchets. L'élimination non contrôlée des produits toxiques comme les boîtes de peinture et les piles risque de contaminer gravement l'eau, l'atmosphère et les ressources du sol, et représente une menace pour l'environnement et la santé humaine. Même lorsque l'élimination des déchets s'effectue conformément à la réglementation, les capacités limitées des sites d'enfouissement posent un problème particulier dans les petites îles.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Un programme efficace de gestion des déchets permet de réduire le montant des taxes à acquitter pour leur transport et leur élimination.
- La réutilisation et le recyclage des produits permet d'alléger la facture des achats de marchandises.
- L'élimination illégale ou inappropriée des déchets peut être sanctionnée par de lourdes contraventions et générer des coûts d'épuration.
- L'élimination appropriée des déchets diminue le risque de voir des clients ou des résidents locaux, rendus malades par des déchets dangereux, intenter des actions en justice.
- La gestion efficace des déchets permet de protéger l'image de marque de l'hôtel en limitant les atteintes visuelles portées à la région et en renforçant l'approbation de la clientèle. L'impact visuel de l'élimination des déchets est le sujet de préoccupation le plus souvent évoqué par les visiteurs à propos de leur destination de vacances.
- Le rejet direct des déchets dans l'océan ou les cours d'eau peut dégrader la qualité des ressources touristiques en réduisant la population piscicole et en rendant l'eau impropre aux activités récréatives.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Commencer par examiner le type et les quantités de déchets produits, les méthodes d'élimination appliquées et leurs coûts.
- Concevoir un programme de gestion des déchets solides fondé sur le principe des trois « R » : Réduire, Réutiliser et Recycler.
- RÉDUIRE : acheter de préférence les marchandises en vrac qui nécessitent moins d'emballages pour réduire le volume des déchets produits.
- RECYCLER :
 - Pratiquer la collecte sélective des déchets à la source pour éviter de devoir les trier ultérieurement. Par exemple, équiper les chambres des clients de conteneurs pour les produits recyclables et les zones de travail dans les cuisines de bacs de compostage.
 - Recycler les produits pour lesquels il existe un marché comme le papier, le verre, les métaux et les matières plastiques.
 - Composter les déchets organiques comme les résidus alimentaires, les feuilles et les chutes produites par l'élagage des arbres.
 - Installer des poubelles pour les clients dans les zones clés, notamment près des plages et le long des sentiers de randonnées.
 - Stocker les déchets solides dans des lieux sûrs et salubres jusqu'à leur ramassage par les services municipaux ou d'autres organismes d'enlèvement.
 - Soutenir, en concertation avec d'autres entreprises et organisations et les collectivités locales, la mise en œuvre de systèmes efficaces de collecte sélective, de ramassage, de recyclage et de traitement des déchets.

POUR EN SAVOIR PLUS

- *A Manual for Waste Management : What the Tourism Industry Can Do to Improve its Performance.* Programme des Nations Unies pour l'environnement, 2003.
Disponible à : <http://www.uneptie.org>
- Benchmark Hotel Program <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels.* Association internationale des hôtels et restaurants, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement, Programme des Nations Unies pour l'environnement (industrie et environnement), 1995.
Disponible à <http://www.ihei.org> et <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier magazine*, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement disponible à <http://www.ihei.org>
- *Waste Audit Manual for Caribbean Hotels and Resorts : A Guide to a Greener Environmentally Sound Property.* Caribbean Alliance for Sustainable Tourism.
Disponible à <http://www.cha-cast.com>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, merci de consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

*En Australie, les déchets organiques du complexe hôtelier **Great Keppel Island Resort**, sont broyés, puis mis à décomposer pendant plusieurs semaines pour nourrir ensuite les lombrics élevés sur place. Le riche compost ainsi produit permet de fertiliser les jardins de l'hôtel qui n'utilise pas d'engrais chimiques. Ce système réduit le volume des déchets et permet de ne pas payer pour l'enlèvement des ordures sur l'île.*

*Le programme de recyclage mis en œuvre par l'hôtel **Banff Springs Hotel**, au Canada, a réduit le volume des déchets de plus de 85 pour cent.*

*Depuis 1998, l'hôtel **Novotel « NorthBeach »** en Australie a recyclé en moyenne par semaine : 5 000 kgs de verre, 500 kgs de carton, 700 kgs de papier, 100 kgs de plastique et 1500 kgs de déchets organiques adressés à des agriculteurs.*



UTILISATION DES PRODUITS CHIMIQUES

QUEL EST LE PROBLÈME ?

L'utilisation abusive et inadaptée des produits chimiques dans les activités courantes, leur stockage et leur élimination inappropriées ainsi que ceux d'autres déchets dangereux, peuvent être sources de pollution et de contamination des ressources environnementales locales. Les pesticides, engrais et herbicides utilisés pour le jardinage et la lutte contre les insectes peuvent être à l'origine de ruissellement toxique dans les cours d'eau, les eaux côtières et souterraines. Les produits chimiques servant au nettoyage des chambres des clients ou des installations récréatives comme les piscines, peuvent entraîner une contamination locale des sols et de l'approvisionnement en eau et représenter un risque pour la santé humaine. Les fuites de chlorofluorocarbures (CFC) et d'hydrochlorofluorocarbures (HCFC) contenus dans les réfrigérateurs, climatiseurs et autres systèmes de refroidissement ainsi que les produits chimiques employés pour le nettoyage à sec, dans les aérosols, les extincteurs d'incendie, à eau ou à mousse, contribuent à appauvrir la couche d'ozone.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Réduire la quantité de produits chimiques utilisés, en assurer le maniement responsable ainsi que celui des déchets dangereux permet de préserver la qualité des ressources touristiques en minimisant le risque de pollution de l'atmosphère, de l'eau ou du sol.
- L'usage impropre, notamment abusif, des produits chimiques représente un risque réel pour la santé et la sécurité des clients et des membres du personnel.
- La gestion efficace des produits chimiques et des déchets dangereux permet de réduire les coûts de traitement de l'eau, la quantité de produits chimiques achetés par l'hôtel et d'alléger leur facture.
- L'utilisation, le stockage et l'élimination appropriés des produits chimiques et des déchets dangereux permet, en garantissant le respect de la réglementation publique, de se soustraire à d'éventuelles contraventions ou de diminuer les coûts d'épuration.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Limiter le nombre de produits chimiques utilisés sur le site.
- Réduire les polluants en les remplaçant par des produits naturels comme le sel, le vinaigre et le bicarbonate de soude pour le nettoyage des fours, conduites de vidange, vitres et sols.
- Utiliser des agents nettoyeurs, peintures, solvants et autres produits biodégradables, ayant reçu une certification écologique (par exemple Le sceau vert, Le Cygne nordique, la Fleur de l'Union Européenne).
- Recourir aux systèmes permettant de doser automatiquement les produits chimiques de nettoyage et d'assainissement des piscines pour éviter qu'il en soit fait une utilisation abusive.
- Former les membre du personnel à des pratiques responsables et sûres en matière de maniement et d'élimination des produits chimiques et des matières dangereuses.
- Organiser l'élimination responsable des matières dangereuses, conformément à la législation locale et aux normes internationales.
- Réaliser des contrôles réguliers des climatiseurs, pompes à chaleur, réfrigérateurs, congélateurs et appareils de refroidissement utilisés en cuisine afin de déceler et réparer les fuites de CFC et de HCFC qui appauvrissent la couche d'ozone.
- Transformer le parc de machines en service pour permettre l'utilisation des produits chimiques contenant peu ou pas de substances appauvrissant la couche d'ozone. Cette mesure demande en général de changer certaines pièces détachées des machines en service et/ou d'utiliser une autre huile de graissage. Lors de l'achat de nouveaux matériels, choisir des machines qui fonctionnent avec des produits chimiques ne contenant pas de substances appauvrissant la couche d'ozone.
- Penser à choisir des plantes autochtones qui nécessitent moins d'eau, de pesticides, d'engrais et d'herbicides lors de la conception des aménagements paysagers.
- Utiliser du compost ou d'autres produits de remplacement organiques de préférence aux engrais chimiques.
- Lutter contre les insectes en ayant recours, lorsque c'est possible, aux poissons, iguanes ou à d'autres animaux de préférence aux pesticides et autres produits chimiques dangereux.



POUR EN SAVOIR PLUS

- Benchmark Hotel Program <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. Association internationale des hôtels et restaurants, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement, Programme des Nations Unies pour l'environnement (industrie et environnement), 1995. Disponible à <http://www.ihei.org> et <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier magazine*, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement. Disponible à <http://www.ihei.org>
- *How the Hotel and Tourism Industry can Protect the Ozone Layer. 1998* Programme des Nations Unies pour l'Environnement. Disponible à <http://www.uneptie.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

L'hôtel Vancouver, en Colombie britannique (Canada), entretient sa piscine avec du bicarbonate de soude et une solution saline à la place de chlore. Cette mesure a permis de réduire les polluants et d'économiser près de 1500 dollars EU par an.

L'hôtel Jasper Park Lodge en Alberta (Canada), amende son parcours de golf avec du compost produit à partir de fumier de wapiti.

L'établissement hôtelier *Green Hotel* à Mysore, en Inde, a peuplé ses étangs de poissons qui se nourrissent de moustiques.



POLITIQUES D'ACHAT

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Les hôtels achètent d'importantes quantités de marchandises, notamment des fournitures de nettoyage et de buanderie, denrées alimentaires et boissons, machines, véhicules, fournitures de bureaux, meubles, literie et objets de toilette destinés aux salles de bain des clients. La production, la distribution et l'élimination de ces marchandises peuvent avoir des effets préjudiciables sur l'environnement. Celles-ci peuvent aussi avoir un impact social négatif quand leur production fait appel à des pratiques de travail déloyales. En coopérant avec les fournisseurs et les prestataires de services, les hôtels et associations hôtelières sont en mesure de favoriser l'adoption de pratiques de fabrication et de production plus performantes sur les plans environnemental et social. Les politiques d'achat ont aussi des répercussions sur le volume de déchets produits par un hôtel, ainsi que sur les risques de pollution de l'air, de l'eau et du sol qu'entraînent l'utilisation et l'élimination de ces marchandises.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- L'achat de produits dont la fabrication, l'utilisation et l'élimination ont un impact faible sur l'environnement, permet de préserver la qualité des ressources touristiques en réduisant le risque de pollution de l'air, de l'eau et du sol.
- L'achat de produits dont la fabrication demande moins d'emballages ou de matières premières permet de faire baisser les coûts liés à l'élimination des déchets.
- L'achat de produits respectueux de l'environnement et des intérêts de la collectivité permet de renforcer la notoriété de l'établissement parmi la clientèle et dans d'autres cercles attentifs aux gaspillages et aux dommages provoqués par leur utilisation.

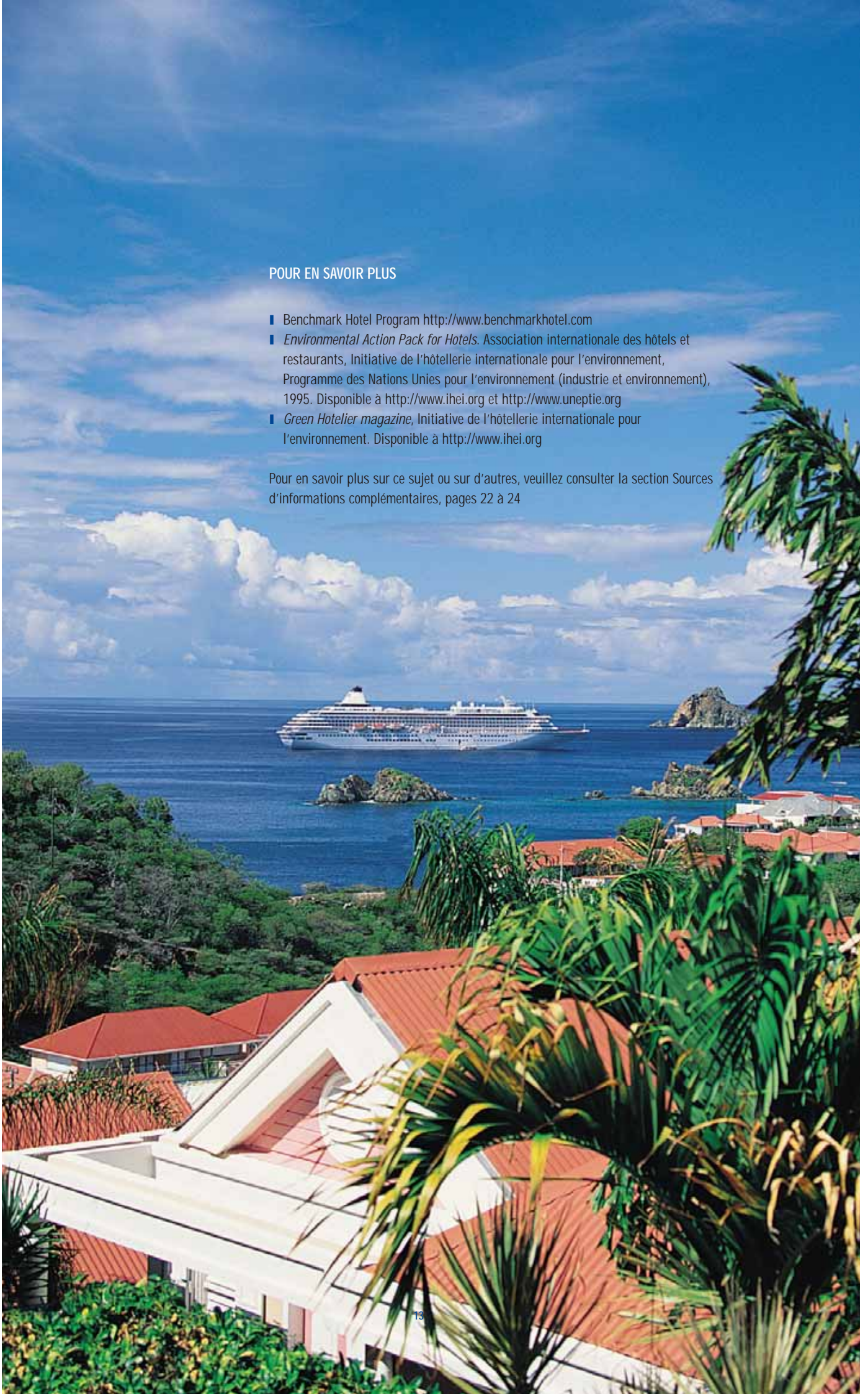
QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Acheter, lorsque c'est possible, des produits dont la qualité environnementale a été certifiée. Mettre en place une politique d'achat qui privilégie des produits portant un label écologique délivré par des organismes indépendants et fiables, comme le sceau vert, la Fleur de l'Union européenne ou le Cygne nordique, permet de mettre à profit une expertise externe.
- Acheter, lorsque c'est possible, des produits du commerce équitable.
- Exercer des pressions sur les fournisseurs et collaborer activement avec eux. Les écolabels ne suffisent pas toujours à repérer les produits respectueux de l'environnement. Avec l'aide des fournisseurs, on peut aussi identifier des problèmes environnementaux et trouver les meilleurs produits sur le marché.
- Leur demander, lorsque c'est possible, d'élaborer et de mettre en œuvre une politique prenant en compte l'environnement et d'adopter des pratiques de travail loyales.
- Veiller à ce que les fournisseurs installés sur place adoptent des pratiques responsables sur les plans social et environnemental.
- Fournir aux clients des renseignements sur les produits de fabrication locale susceptibles de remplacer les marchandises importées comme l'eau en bouteille, et leur procurer la liste des produits et services locaux à bannir comme les souvenirs élaborés à partir d'espèces menacées d'extinction.
- Acheter des produits en papier contenant une proportion élevée de fibres recyclées post-consommation et blanchies sans chlore.
- Acheter, lorsque c'est faisable, des produits qui peuvent être recyclés sur le marché.
- Acheter des produits en vrac qui nécessitent moins d'emballage pour réduire les coûts liés à leur conditionnement, stockage, transport et élimination.
- Acheter des produits et matières premières d'origine locale qui sont transportés sur des distances plus courtes, nécessitent moins d'emballages et de stockage, et permettent de resserrer les liens avec la communauté et de lui témoigner une plus grande solidarité.

POUR EN SAVOIR PLUS

- Benchmark Hotel Program <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Environmental Action Pack for Hotels*. Association internationale des hôtels et restaurants, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement, Programme des Nations Unies pour l'environnement (industrie et environnement), 1995. Disponible à <http://www.ihei.org> et <http://www.uneptie.org>
- *Green Hotelier magazine*, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement. Disponible à <http://www.ihei.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24





CONTRIBUTION À LA CONSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ ET DE LA NATURE

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Le développement du tourisme peut avoir des répercussions environnementales importantes sur les littoraux et à l'intérieur des terres. Dans les précédentes sections de ce guide nous avons indiqué des mesures susceptibles d'être appliquées par les hôtels pour minimiser et/ou prévenir ces impacts. Au-delà d'une simple réduction des effets négatifs, les hôteliers peuvent aussi s'efforcer de contribuer à la conservation de la biodiversité et de la nature en améliorant l'état de l'environnement aux niveaux local, régional ou national. Ces actions peuvent revêtir une importance particulière dans les pays où les capacités et les ressources consacrées à la préservation de l'environnement sont limitées.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Dans de nombreux endroits, l'agrément des vacances dépend du milieu naturel. Contribuer à la conservation de celui-ci permet de préserver les ressources touristiques naturelles.
- Soutenir la cause de la conservation permet, en réduisant le risque d'une dégradation future de l'environnement, de préserver la qualité de la destination.
- Contribuer à la conservation permet de renforcer la notoriété de l'établissement auprès de la clientèle et d'autres cercles soucieux de la perte de la biodiversité et des atteintes portées à l'environnement aux niveaux local et mondial.
- Promouvoir des modes de jouissance responsables des ressources environnementales d'une destination rendra le séjour des clients plus agréable.
- Appuyer les actions en faveur de la conservation permet de se faire connaître avantageusement, de renforcer sa notoriété parmi la population et les organisations locales et de resserrer les liens existants.
- Recevoir des distinctions environnementales récompensant des programmes de conservation se traduit par des retombées positives.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Participer, en collaboration avec les représentants des pouvoirs publics et d'autres groupes locaux, à l'évaluation de la situation locale aux fins de déterminer les stratégies les plus favorables à la conservation.
- en partenariat avec des groupes aux niveaux local ou national, la cause de la conservation.
- Soutenir financièrement les actions locales en faveur de la conservation.
- Parrainer des projets d'éducation environnementale des communautés avoisinantes.
- Contribuer à la gestion de la biodiversité par un soutien en nature.
- Geler des terrains, quand c'est possible, aux fins de constituer une réserve privée.
- Encourager les membres du personnel à se porter volontaires pour participer à des projets comme le nettoyage des plages.
- Enseigner aux clients comment ils peuvent participer de manière constructive aux actions locales en faveur de la conservation de la biodiversité.



POUR EN SAVOIR PLUS

- Benchmark Hotel Program <http://www.benchmarkhotel.com>
- Center for Environmental Leadership in Business. <http://www.celb.org>
- Programme des Nations Unies pour l'environnement, Division de la technologie, de l'industrie et de l'économie. <http://www.uneptie.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

*En Crête, l'hôtel **Rethymon Beach de la chaîne Grecotel**, mène une collaboration étroite avec Archelon, la Société grecque pour la protection des tortues de mer.*

*L'hôtel **Mocking Bird Hill** à la Jamaïque soutient un projet de conservation local en versant un don pour chaque « client » qui achète un séjour « Discover Jamaica Naturally ».*

***Costa Rica Expeditions** transporte gratuitement les chercheurs et les membres du personnel du parc national, ainsi que leur matériel.*

*Le programme environnemental du **Yacht Club de Phuket**, en Thaïlande, a permis de parrainer des classes d'éducation environnementale à l'intention des enfants et de concevoir un programme environnemental pour les écoles primaires locales.*

*Au Costa Rica, le complexe hôtelier **Lapa Rios** entretient une réserve privée de 405 hectares (1 000 acres) qui sert de zone tampon à la périphérie du parc national Corcovado dont la superficie couvre 40500 hectares (100 000 acres). Situé dans un environnement naturel, l'hôtel propose un éventail d'activités de plein air qui requièrent l'accès à des espaces vierges.*

*Le complexe hôtelier **Vilamoura**, en Algarve, Portugal, a réalisé un dépliant contenant des recommandations environnementales à l'intention des plaisanciers.*

*A Jakarta, en Indonésie, l'hôtel **Holiday Inn Crowne Plaza** donne aux clients la possibilité d'ajouter 2 dollars à leur facture pour soutenir le programme local de conservation des orangs-outangs.*



CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

QUEL EST LE PROBLÈME ?

Le développement du tourisme peut avoir un impact non négligeable sur les communautés locales. Le développement, en portant atteinte à l'environnement, peut dégrader les ressources comme les terres agricoles, l'eau ou les forêts dont sont tributaires les populations, ou limiter leur accès. Celles-ci sont parfois déplacées pour permettre la construction d'hôtels ou d'autres infrastructures destinées aux visiteurs. Les populations locales qui, au départ, accueillaient favorablement le tourisme comme générateur d'emplois, de richesses, de ressources et d'infrastructures, pourraient estimer que le développement ne leur procure pas les bienfaits qu'ils escomptaient. Même si les hôtels créent effectivement des emplois dans de nombreux secteurs de service et d'activité de soutien, ces emplois profitent rarement aux populations locales qui sont le plus touchées par le développement du tourisme, notamment celles qui sont dépourvues de qualification ou des ressources nécessaires pour lancer une activité. Les communautés locales risquent de ne jamais percevoir les recettes tirées du tourisme parce que les hôtels sont la propriété d'investisseurs étrangers ou que l'on utilise des produits importés. Enfin, l'indifférence manifestée par les clients ou le personnel de l'hôtel à l'égard des cultures, traditions et pratiques autochtones peut faire naître des conflits et une opposition au tourisme au sein des communautés locales.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Contribuer au développement communautaire permet d'améliorer les relations avec les communautés locales et de minimiser le risque de conflits dans l'avenir.
- Soutenir le développement communautaire permet de se faire connaître avantageusement et de renforcer sa notoriété.
- Contribuer au développement communautaire permet de renforcer l'adhésion des clients et d'autres cercles soucieux du bien-être des communautés locales.
- Apporter des avantages à la population locale permet de contribuer à la réalisation des objectifs en matière de conservation, en offrant d'autres moyens de subsistance relativement moins agressifs.
- Consolider les liens économiques avec les communautés et les entreprises locales permet de soutenir le caractère durable des destinations touristiques.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Contribuer au développement d'activités liées au tourisme, gérées par des intérêts locaux et leur apporter un soutien actif.
- Acheter des biens et des services produits localement. Se fournir auprès des micro, petites et moyennes entreprises ainsi que des entrepreneurs issus des minorités ethniques et des groupes autochtones.
- Donner du travail à la population locale.
- Mettre en place des programmes de formation pour l'apprentissage des techniques de base et le perfectionnement des compétences de manière à ce que la population locale puisse, avec le temps, accéder progressivement à des postes d'encadrement.
- Organiser des classes de langue à l'intention des employés locaux qui ne possèdent pas la langue parlée majoritairement par les clients.
- Encourager les employés à exercer des activités bénévoles au sein des communautés locales et à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement chez eux.
- Informer les clients des spécificités culturelles et religieuses de la région et leur donner des indications pour ne pas se comporter de manière choquante. Les encourager à acheter des marchandises produites localement et à soutenir les prestataires de services locaux.
- Appuyer, en concertation avec des partenaires locaux, les projets favorables au bien-être communautaire.
- Apporter un soutien aux écoles locales.
- Venir en aide aux communautés locales en leur faisant don de matériel ancien ou non utilisé.



POUR EN SAVOIR PLUS

- Benchmark Hotel Program <http://www.benchmarkhotel.com>
- Corporate Social Responsibility Forum. <http://www.csrforum.com>
- Green Hotelier magazine, Initiative de l'hôtellerie internationale pour l'environnement. Disponible à <http://www.ihei.org>
- Tourism Concern. <http://www.tourismconcern.org.uk/>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Les hôtels Accor en Indonésie ont développé un programme intitulé « Un arbre, un enfant » dont l'objectif est de soutenir l'éducation et la santé des enfants du pays à travers des fonds recueillis par Accor, ainsi qu'à travers la plantation d'arbres.

En République dominicaine, le complexe hôtelier et de loisirs Punta Cana Resort and Club a organisé une coopérative qui permet aux femmes issues des communautés locales de vendre le produit de leur artisanat aux hôtels des environs.

L'hôtel Iberhotel Sarigerme Park en Turquie, cinq fois lauréat du prix « Environmental Champion » décerné par le groupe TUI, a mis en œuvre une stratégie environnementale interne dont le succès est tel que les membres du personnel en ont étendu les pratiques à leur village. Cette initiative a entraîné une baisse des coûts pour la population locale et eu un impact positif en matière de conservation.

L'hôtel Yachana Lodge en Équateur subventionne une fondation locale qui se consacre à divers projets de développement, dont un centre d'enseignement régional, un élevage d'abeilles pour les femmes, un dispensaire local et une ferme pilote.

Exploraciones Amazónicas, qui exploite quatre hôtels en Amazonie péruvienne, soutient les actions d'une organisation non gouvernementale péruvienne visant à fournir du matériel scolaire aux élèves et aux enseignants.

L'hôtel Mayfair Inter-Continental de Londres fait don de ses rideaux, tapis et couvre-lits usagés ainsi que des bouteilles de shampoing et des savons à moitié utilisés à un centre d'hébergement local ouvert aux sans domicile fixe.



QUESTION SOCIALES SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

QUEL EST LE PROBLÈME ?

L'industrie du tourisme donne du travail à 230 millions de personnes, soit environ dix pour cent de la main-d'œuvre officielle dans le monde. On s'efforce de plus en plus de favoriser le développement d'un tourisme éthique respectueux des droits de l'homme. La Déclaration universelle des droits de l'homme adoptée par les Nations Unies en 1948, proclame que tous les êtres humains jouissent de certains droits fondamentaux communs à tous. Il s'agit notamment du droit à la vie, à la liberté et à la sûreté des personnes, du droit de ne pas être tenu en esclavage ni soumis à la torture, du droit à la protection de la loi, à la liberté de pensée et de religion, du droit de voyager, du droit au travail, du droit de fonder des syndicats et d'avoir un niveau de vie suffisant pour assurer son bien-être. La Déclaration appelle « tous les individus et tous les organes de la société » à développer le respect de ces droits. En tant que composantes de la société, tous les hôtels et autres entreprises de l'industrie du tourisme peuvent contribuer à la réalisation de cet objectif. L'enjeu des droits de l'homme dans le secteur touristique concerne pour l'essentiel la législation du travail et les mauvaises conditions de travail (comme la durée excessive du travail, le faible niveau de rémunération, la précarité et les perspectives limitées de promotion), ainsi que le recours au travail des enfants ou travail forcé, leur exploitation sexuelle et les questions de parité entre les sexes. La lutte contre la discrimination et la pauvreté, les questions autochtones et environnementales, dont les droits fonciers, la protection de la dignité humaine et de la liberté d'association et le droit aux négociations collectives font également partie des droits fondamentaux.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Respecter les droits fondamentaux des employés garantit la conformité des activités avec la législation pertinente et permet de se soustraire aux contraventions et aux poursuites judiciaires.
- Accorder aux employés un traitement décent et un salaire équitable réduit les risques de conflits, diminue l'hostilité envers les touristes, et favorise des comportements bienveillants et serviables à l'égard des clients.
- Traiter équitablement les employés et les communautés locales fait naître un sentiment de réconfort parmi le personnel et permet à l'entreprise d'améliorer son image d'employeur.
- Promouvoir l'égalité des droits entre tous les employés permet d'atténuer les tensions entre employés locaux et étrangers et entre personnel d'encadrement et d'appui.
- Veiller à établir le dialogue avec les représentants librement élus des travailleurs garantit la sincérité des consultations ; les décisions importantes prises par le personnel d'encadrement sont mieux acceptées par les employés dont on assure ainsi la fidélisation à l'entreprise.
- Respecter le droit des employés et des communautés avoisinantes permet de préserver la notoriété de l'entreprise.
- Respecter les droits des communautés autochtones permet de ne pas être montré du doigt par les organisations non gouvernementales ou les médias.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Examiner les incidences que pourraient avoir les activités de l'entreprise sur les droits fondamentaux des employés, des communautés locales et des autres parties prenantes.
- Distribuer un salaire vital et des prestations équitables à l'ensemble des employés.
- Proposer des contrats de travail en bonne et due forme à l'ensemble des employés.
- Adopter une position/politique officielle en matière de défense des droits de l'homme qui engage l'entreprise.
- Élaborer des politiques et des directives pour protéger la santé et assurer la sécurité des employés sur les lieux de travail.



POUR EN SAVOIR PLUS

- Corporate Social Responsibility Forum. <http://www.csrforum.com>
- ECPAT International. <http://www.ecpat.net>
- Organisation internationale du travail. <http://www.ilo.org>
- Tourism Concern. <http://www.tourismconcern.org.uk/>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

QUE PEUT-ON FAIRE ? (SUITE)

- Veiller à ce que la durée du travail, les périodes de repos et la rémunération soient conformes à la législation et aux pratiques locales, ainsi qu'aux conventions collectives le cas échéant.
- Former les ressortissants de la destination à des postes d'encadrement, soutenir l'avancement professionnel, l'épanouissement personnel et l'employabilité de toutes les catégories de personnel.
- Garantir l'égalité des chances aux travailleurs des deux sexes, de cultures et issus d'ethnies différentes, appartenant à des tranches d'âges diverses.
- Encourager les femmes et personnes issues de minorités ethniques à exercer une activité professionnelle.
- Reconnaître et respecter les droits des populations autochtones et des autres groupes vulnérables.
- Mettre en place des systèmes de communication permettant d'informer les travailleurs de leurs droits, dans la langue locale, et oralement en cas d'analphabétisme généralisé.
- Concevoir des mécanismes permettant de signaler, en toute confidentialité et sécurité, les doléances et d'y répondre.
- Mettre en œuvre une politique d'emploi équitable et conforme à la loi, en ce qui concerne le travail des enfants.
- Adhérer au Code de conduite de l'EPCAT pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle à des fins commerciales, dans le voyage et le tourisme et le mettre en application (<http://www.thecode.org>).
- Veiller à ce que les services et le personnel de sécurité ne portent pas atteinte aux droits fondamentaux des employés ou des populations locales et à dispenser à ceux-ci une formation conforme aux normes en la matière.
- Respecter les représentants librement élus des travailleurs et leur fournir les informations nécessaires.
- Exiger des fournisseurs et des sous-traitants qu'ils se conforment aux politiques et aux directives de l'entreprise en matière de droits de l'homme, de pratiques du travail, de santé et de sécurité des travailleurs.



SYSTÈMES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE

QUEL EST LE PROBLÈME ?

L'élaboration d'un vaste système de gestion environnemental (SGE) préconisant des modes opératoires, est le moyen le plus efficace pour mettre en oeuvre les recommandations et autres pratiques environnementales et sociales contenues dans ce guide. Le SGE fournit à l'entreprise une méthodologie pour la prise en compte systématique des considérations environnementales et sociales dans ses activités, et lui permet d'évaluer, de gérer et de réduire leur impact. Ce système, qui a vocation traditionnellement à la gestion environnementale, peut être utilisé pour encadrer un programme environnemental et social. Pour être efficace et couronné de succès, un SGE doit recueillir le soutien sans réserve et la participation active de toutes les personnes concernées, employés, clients, partenaires commerciaux et communautés locales. Toutes les catégories de personnel de l'organisation, et non les seuls membres de l'encadrement, doivent s'y investir et y participer. L'éducation des clients constitue aussi un élément important de la réussite d'un SGE dont la réalisation dépend en grande partie du soutien actif des clients à qui il est demandé d'éteindre les lumières et autres installations électriques, de consommer moins d'eau et de bannir les produits locaux non durables.

POURQUOI FAUT-IL S'EN PRÉOCCUPER ?

- Un SGE permet à l'hôtel ou à l'entreprise d'éviter des actions superflues en intégrant systématiquement les pratiques environnementales et sociales dans ses activités.
- Organiser les activités environnementales et sociales dans le cadre d'un SGE permet d'optimiser l'utilisation des ressources de l'entreprise.
- Un SGE permet à l'entreprise de contrôler et d'évaluer ses performances environnementales et sociales, de mettre en évidence les problèmes et d'améliorer ses résultats en fonction des données recueillies.
- L'existence d'un SGE public unique facilite la participation systématique du personnel, des clients, des partenaires commerciaux et des communautés locales.

QUE PEUT-ON FAIRE ?

- Constituer un groupe de travail composé de membres du personnel, issus de tous les secteurs et à tous les niveaux, pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer le SGE.
- Procéder à un examen approfondi des pratiques en vigueur au sein de l'hôtel, pour identifier les plages de progrès et définir les actions prioritaires. L'examen portera notamment sur la consommation d'énergie et d'eau, la gestion des déchets, l'utilisation des produits chimiques, la politique d'achat, les relations communautaires et les impacts potentiels sur l'environnement local.
- Élaborer et publier, en concertation avec le personnel de l'établissement et les autres parties concernées, un descriptif de la mission environnementale et sociale, ses règles, ses objectifs et son plan d'action.
- Charger nommément un membre du personnel ou un petit groupe d'employés de s'occuper d'un volet du plan d'action, puis d'en rendre compte au groupe de travail. Lui ou leur donner des instructions précises quant à la façon de mener à bien chaque tâche.
- Sensibiliser le personnel aux objectifs et aux activités, au moyen de séances d'introduction et d'information, de notes, de mesures de stimulation, d'études de performances et d'autres méthodes.
- Faire connaître les objectifs et les activités aux clients et leur recommander des moyens d'action pour réduire leur impact environnemental, soutenir les initiatives locales en faveur de la conservation et les projets de développement communautaire.
- Évaluer régulièrement l'état d'avancement des projets et les performances réalisées.
- Utiliser les données recueillies lors des évaluations périodiques pour réévaluer la politique, les objectifs et le plan d'action et déterminer les changements à apporter.
- Tenir informé régulièrement le personnel, les clients et la communauté locale des réalisations accomplies et mettre en avant les performances individuelles exemplaires.

POUR EN SAVOIR PLUS

- *Environmental Management Systems for Hotels and Resorts: A Guide for Environmentally Responsible Hotels.* Caribbean Alliance for Sustainable Tourism. Available at: <http://www.cha-cast.com>
- PA Consulting Group. <http://www.paconsulting.com>
- *The Green Partnership Guide: A Practical Guide to Greening Your Hotel.* 2001. Canada: Fairmont Hotels and Resorts.
- *Sowing the Seeds of Change: An Environmental Teaching Pack for the Hospitality Industry.* 2001. United Nations Environment Programme, International Hotel and Restaurant Association and the International Association of Hotel Schools. Available at <http://www.uneptie.org>

Pour en savoir plus sur ce sujet ou sur d'autres, veuillez consulter la section Sources d'informations complémentaires, pages 22 à 24.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

La chaîne Canadian Pacific Hotels and Resorts a réalisé un guide «Green Partnership Guide» à l'intention des membres de son personnel qui énonce les objectifs pour l'ensemble de l'entreprise en matière notamment de gestion des déchets, consommation énergétique, politique d'achat et conservation de l'eau.

La chaîne Ramada International Hotels and Resorts offre des incitations financières aux employés auteurs de suggestions environnementales performantes, accorde des récompenses aux membres du personnel, aux services et aux établissements qui se sont distingués et mentionne les suggestions des membres du personnel dans la lettre d'information de la société.

*Chaque année, **Grecotel**, la première chaîne hôtelière grecque, demande à un organisme extérieur d'examiner ses performances par rapport aux objectifs préalablement fixés et de veiller à leur réalisation.*



SOURCES D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

THE INTERNATIONAL HOTELS ENVIRONMENT INITIATIVE. <http://www.ihei.org>

Ce programme, mis au point par le Prince of Wales International Business Leaders Forum, a pour objet d'informer les hôteliers de l'évolution générale des questions environnementales et de faire connaître les retombées positives d'une gestion respectueuse de l'environnement pour la rentabilité et l'efficacité d'un hôtel. Les ressources suivantes sont disponibles à l'IHEI:

■ **Benchmark Hotel program.** <http://www.benchmarkhotel.com>

"Hotel Benchmarking Tool" est un outil conçu pour aider les hôtels à améliorer leurs performances environnementales et à faire baisser leurs coûts dans les domaines suivants : gestion énergétique, consommation d'eau douce, réduction des déchets, qualité des eaux usées, politiques d'achat, relations communautaires et biodiversité.

■ **Les ressources suivantes sont disponibles à <http://www.ihei.org>**

- *Environmental Action Pack for Hotels.* 1995.
- *Green Hotelier* magazine. Also available at: <http://www.greenhotelier.com>
- *Environmental Management for Hotels – an industry guide to best practice manual.* 1996.

THE CARIBBEAN ALLIANCE FOR SUSTAINABLE TOURISM. <http://www.cha-cast.com>

Cette organisation à but non lucratif s'efforce de promouvoir le développement durable de la région caraïbe en stimulant les milieux d'affaires et touristiques, ainsi que de veiller, en concertation avec des partenaires issus de différents secteurs, au respect de pratiques environnementales et sociales responsables dans le domaine du tourisme.

■ **Les ressources suivantes sont disponibles à : <http://www.cha-cast.com>**

- *Best Practice Case Studies.*
- *Case Studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry.*
- *Environmental Management Systems for Hotels and Resorts: A Guide for Environmentally Responsible Hotels.*
- *Environmental Technologies in Caribbean Hotels: Buying Specifications and Lessons of Experience.*
- *Environmental Toolkit for Caribbean Hoteliers.*
- *Waste Audit Manual for Caribbean Hotels and Resorts: A Guide to a Greener Environmentally Sound Property.*

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR L'ENVIRONNEMENT (PNUE) – DIVISION DE LA TECHNOLOGIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'ÉCONOMIE. <http://www.unep.org/tourism>

Cette division du PNUE s'efforce, en concertation avec les gouvernements, collectivités locales et les représentants des secteurs d'activité (dont le tourisme) de promouvoir des politiques et des pratiques moins polluantes et plus sûres, une utilisation efficace des ressources naturelles, de veiller à une gestion appropriée des produits chimiques, d'intégrer les coûts environnementaux, de réduire la pollution et les risques pour les êtres humains et l'environnement.

■ **Les ressources suivantes sont disponibles à : <http://www.unep.org>**

- *A Manual for Waste Management: What the Tourism Industry Can Do to Improve its Performance.* 2003.
- *Ecolabels in the Tourism Industry.* 1998.
- *Environmental Good Practice in Hotels: Case Studies.* 1996.
- *How the Hotel and Tourism Industry can Protect the Ozone Layer.* 1998.
- *Renewable Energies for the Tourism Industry.* 2003.
- *Sowing the Seeds of Change: An Environmental Teaching Pack for the Hospitality Industry.* 2001. (Co-authored by The International Hotel & Restaurant Association and The International Association of Hotelschool Directors.)
- *Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management.* 2002.
- *Ecotourism: Principles, Practices and Policies for Sustainability.* 2002.
- *Environmental Action Pack for Hotels.* 1995.

SOURCES D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

AUTRES PUBLICATIONS

- An Integrated Approach to Resort Development. 1992. Organisation mondiale du tourisme. Disponible à <http://www.world-tourism.org>, rubrique « infoshop »
- Being Green Keeps You Out of the Red. 1998. Woolloomooloo, Nouvelle-Galles du Sud: Tourism Council Australia and CRC Tourism.
- Best Practice Ecotourism: A Guide to Energy and Waste Minimisation. 1997. Canberra: Australian Office of National Tourism.
- Greening Your Property: Guide Le sceau vert. 1996. Washington, DC: Le sceau vert.
- The Green Partnership Guide: A Practical Guide to Greening Your Hotel. 2001. Canada: Fairmont Hotels and Resorts.
- Sustainable Development of Tourism: A Compilation of Good Practices. 2000. Organisation mondiale du tourisme. Disponible à <http://www.world-tourism.org>, rubrique « infoshop »
- The Green Host Effect: An Integrated Approach to Sustainable Tourism and Resort Development. 1999. Conservation International. Disponible à: <http://www.celb.org>
- Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism: Worldwide Inventory of Comparative Analysis of 104 Eco-labels, Awards and Self-Commitments. 2002. Organisation mondiale du tourisme. Disponible à <http://www.world-tourism.org>, rubrique « infoshop »
- What Tourism Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism. 1997. Organisation mondiale du tourisme. Disponible à <http://www.world-tourism.org>, rubrique « infoshop »

AUTRES ORGANISATIONS

- *Conservation International*. <http://www.conservation.org>
Cette organisation non gouvernementale internationale se consacre à la conservation de la biodiversité ; et s'efforce de démontrer que les sociétés humaines peuvent vivre en harmonie avec la nature.
- *Corporate Social Responsibility Forum*. <http://www.csrforum.com>
Cette initiative du Prince of Wales International Business Leaders Forum a pour objet de développer des pratiques professionnelles responsables dans le monde.
- *EcoLogical Solutions, Inc.* ecosolv@aol.com
Société de conseil en gestion environnementale spécialisée dans l'industrie hôtelière et touristique.
- *ECPAT International*. <http://www.ecpat.net>
Ensemble d'organisations et de particuliers travaillant en réseau pour mettre fin à la prostitution et à la pornographie infantiles, ainsi qu'au trafic d'enfants à des fins sexuelles.
- *European Ecolabel*. <http://europa.eu.int/comm/environment/ecolabel/>
Programme de l'Union européenne pour la certification écologique des produits.

SOURCES D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

AUTRES ORGANISATIONS

- *International Hotel and Restaurant Association.* <http://www.ih-ra.com>
Réseau mondial rassemblant plus de 750 000 établissements, chaînes et associations nationales, prestataires de services de tourisme réceptif et centres d'enseignement de l'industrie hôtelière et de la restauration.
- *International Labour Organization.* <http://www.ilo.org>
L'Organisation internationale du travail est une agence des Nations Unies. Elle a pour vocation d'établir les normes internationales du travail, de promouvoir la justice sociale et notamment les normes, principes et droits fondamentaux au travail.
- *PA Consulting Group.* <http://www.paconsulting.com>
Cette société de conseil qui travaille avec les pouvoirs publics et l'industrie touristique, fait preuve d'une grande créativité.
- *The Secretariat of the Code of Conduct against CSEC.* <http://www.thecode.org>
Le Code de conduite pour la protection des enfants de l'exploitation sexuelle dans le tourisme et les voyages, doit être adopté par les prestataires de services touristiques.
- *Tourism Concern.* <http://www.tourismconcern.org.uk/>
Organisation associative pour la promotion d'un tourisme éthique dont les ressources doivent profiter équitablement aux populations d'accueil.
- *TwinShare: Tourism Accommodation and the Environment.* <http://twinshare.crctourism.com.au/>
Répertoire de ressources établi par l'Office national australien du tourisme pour fournir des renseignements sur le développement d'un tourisme impactant faiblement l'environnement. Il fait le point des questions liées notamment à l'énergie, les déchets, l'eau, les matériaux de construction, les procédures de certification et les techniques de gestion et examine des cas de tourisme durable.
- *Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO).* <http://www.unesco.org>
L'UNESCO s'efforce principalement de contribuer au maintien de la paix et de la sécurité en resserrant, par l'éducation, la science et la culture, la collaboration entre les nations, afin d'assurer le respect universel de la justice, de la loi, des droits de l'homme et des libertés fondamentales pour tous, sans distinction de race, de sexe, de langue ou de religion, que la Charte des Nations Unies reconnaît à tous les peuples.
- *Organisation mondiale du tourisme.* <http://www.world-tourism.org>
L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) est un organisme intergouvernemental qui sert de tribune mondiale pour les questions de politique touristique et est une source pratique de connaissances spécialisées. L'OMT a également élaboré en 1999 le Code mondial d'éthique du tourisme adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies en 2001.
http://www.world-tourism.org/francais/frameset/frame_project_ethics.html
- *World Travel and Tourism Council/ECoNETT.* <http://www.wttc.org>
Le Conseil mondial du tourisme et des voyages sert de tribune aux grandes entreprises internationales et vise à mieux faire connaître l'impact économique de l'industrie du tourisme et des voyages. Il constitue un cadre de référence pour le développement durable du tourisme.

CE GUIDE EST UNE INITIATIVE CONJOINTE DE

**THE CENTER FOR ENVIRONMENTAL LEADERSHIP
IN BUSINESS**

Le Center for Environmental Leadership in Business offre au secteur privé et à la communauté environnementale un nouveau cadre de coopération. Le Centre est le fruit d'un partenariat entre Conservation International (CI) et Ford Motor Company ; il constitue une division de CI et est administré par un conseil exécutif distinct composé de dirigeants issus des milieux d'affaires et de la communauté environnementale. Le Centre encourage le secteur privé partout dans le monde à trouver des solutions aux problèmes environnementaux critiques de la planète dans lesquels l'industrie joue un rôle déterminant. Dans le cadre de son programme « Travel & Leisure », le Centre vise, en concertation avec les grandes entreprises concernées, à intégrer les principes de conservation dans les activités courantes et à agir sur la planification et la gestion des destinations touristiques clés.



CONSERVATION
INTERNATIONAL

Ford Motor Company

Travel & Leisure Program
The Center for Environmental Leadership in Business
Conservation International
1919 M Street, NW Suite 600
Washington, DC 20036 USA
Tel: +1.202.912.1000 Fax: +1.202.912.1047
Email: info@celb.org www.celb.org

TOUR OPERATORS INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT

L'Initiative regroupe 20 voyageurs qui ont pris l'engagement d'intégrer les principes de durabilité dans leurs activités professionnelles et d'œuvrer de concert pour promouvoir et diffuser des pratiques compatibles avec le développement durable. L'initiative a été élaborée avec le soutien du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et l'Organisation mondiale du tourisme (WTO/OMT). Le Center for Environmental Leadership in Business y contribue activement en fournissant une aide technique et financière.

Les membres de l'Initiative des voyageurs interviennent conjointement dans les trois domaines clés suivants:

- Gestion de la chaîne d'approvisionnement : élaborer une stratégie et des outils communs pour évaluer les fournisseurs ;
- Coopération avec les lieux de destination : orienter et conseiller l'ensemble des parties prenantes, offices de tourisme, clients, fournisseurs, pouvoirs publics et promoteurs ;
- Établissement des rapports de durabilité : élaborer des directives et des indicateurs de performance concernant le développement durable, et en tester l'application.

Un Secrétariat, hébergé par le PNUE, coordonne le programme d'activités de la Tour Operators' Initiative, en assure la mise en œuvre et fournit un soutien constant à ses membres.

Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development
United Nations Environment Programme
39-43, quai André Citroën
75739 Paris Cedex 15 FRANCE
Tel: +33-1-44371450 Fax: +33-1-44371474
Email: unep.tie@unep.fr www.toinitiative.org



