

Sensibiliser les visiteurs

Description

L'implication des visiteurs est incontournable au déploiement d'une politique environnementale à l'échelle d'un établissement touristique. Une information en amont du séjour sur la politique et la stratégie menées par l'établissement en faveur de l'environnement facilite sa mise en œuvre, les publics avertis étant incités à appliquer les mesures proposées. Sur place, un espace dédié à la documentation, aux activités éducatives, au comportement à adopter dans l'établissement et sur le territoire visité, peut leur être proposé.

Étapes à suivre pour mettre en œuvre la pratique

Informé en amont du séjour

Communiquer sur l'engagement et les actions menées par l'établissement (labellisation, approvisionnement local, politique zéro déchet...) et les actions envisageables par les clientèles (mobilité, comportement écoresponsable...) facilite leur acceptation.

Mettre l'accent sur les comportements à adopter

Informé oralement dès la réception ou dans les chambres par des affichettes sur les changements de comportement à adopter : les éco-gestes en matière d'économies d'énergie et d'eau, de réduction et de tri des déchets, de lutte contre le gaspillage alimentaire, de respect de l'environnement et de préservation de la biodiversité lors des excursions.

Préciser les objectifs environnementaux recherchés par l'établissement et fournir des informations sur l'impact des actions menées, par exemple *En améliorant l'efficacité énergétique de notre hôtel et en évitant le gaspillage d'énergie, notre hôtel est engagé dans la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre et contribue à préserver les ressources naturelles de notre planète.*

Travailler sur la forme

Communiquer aux visiteurs sur l'impact positif de leurs actions et comportement « responsable ». Échanger sur les mesures d'économie d'énergie qui peuvent contribuer à limiter l'impact de leur séjour. Utiliser une communication basée sur le *nudge* qui permet d'influer la décision ou les comportements de manière ludique, comme exemple un message indiquant que *75 % des clients d'une chambre avaient réutilisé leur serviette à permis de réduire l'utilisation des serviettes de près de 40 %.*

Inciter à l'action avec des offres commerciales personnalisées

Ainsi, s'ils ont un comportement « responsable » et génèrent des économies, il est envisageable de leur accorder des réductions sur leur réservation actuelle ou future, par exemple sur les extra de l'hôtel (spa, buffet, etc.) ou sur les sites touristiques à proximité.

Le comportement peut être identifié comme « responsable » si le visiteur arrive à vélo ou en train, dépose ses clés de voiture à la réception, ne fait pas nettoyer sa chambre tous les jours, etc.

THÈME
Sensibilisation et accompagnement des comportements

OBJECTIF
Sensibilisation des visiteurs

PRATIQUE
Sensibiliser les visiteurs

DIFFICULTÉ



Source : CRT Bretagne, Kit des éco-gestes

Tenir compte des avis et des réactions des visiteurs

Pour adapter au mieux l'offre proposée, il est important de recueillir l'avis des visiteurs et évaluer leur niveau de satisfaction globale. Ils sont un indicateur de pertinence des actions menées et permettent connaître leurs attentes.

Il est possible de proposer une enquête de satisfaction dans la chambre ou de l'envoyer par courriel en fin du séjour, de proposer une boîte à idées à la réception, sur le site Internet, etc.

Tester des pratiques à l'échelle d'une chambre ou d'un logement avant de le décliner à l'ensemble de l'établissement facilite les choix des actions à proposer. Assurer un suivi et un retour d'information auprès du personnel sur les actions déployées et leurs impacts (positifs ou négatifs) sur le fonctionnement global de l'établissement. Solliciter leur avis.



Source : <https://www.consoglobe.com/>

Pour aller plus loin : des actions d'éducation à l'environnement

Organiser des événements avec des producteurs locaux.

Initier les visiteurs (ou les inviter à s'initier) à la flore et faune locale avec des guides professionnels, de la documentation, des livres, des affiches, des photos, etc.

Mettre à leur disposition des jumelles, des télescopes et autres équipements d'observation pour les activités d'observation.

Proposer des activités en lien avec les acteurs territoriaux : parcs naturels régionaux, centres d'initiation à l'environnement, réserves ornithologiques, groupes environnementaux locaux...

Dans le jardin de l'établissement, installer des nichoirs à oiseaux et des hôtels à insectes pour favoriser la biodiversité, et leur expliquer ces démarches.

Installer un potager où les visiteurs peuvent cueillir des herbes, des fruits et des légumes, et étiqueter les différentes espèces cultivées.

Proposez-leur des promenades dans la nature à pied, à vélo ou à cheval pour observer les oiseaux, les plantes, les papillons, etc.

Parties prenantes à impliquer

- Directeur et personnel de l'hôtel.
- Le département marketing.
- Responsables de la santé, de la sécurité et de l'environnement au sein de l'hôtel, du restaurant, etc.
- Les acteurs locaux spécialistes de la biodiversité locale.
- Clients.

Aspects financiers

Coûts

Frais de personnel pour la mise en œuvre de votre politique.

Réduction des coûts

Faire de ce critère un avantage concurrentiel pour votre établissement.

Limiter les émissions de gaz à effet de serre.

Suivi de la mise en œuvre

Suivi de la consommation d'énergie, d'eau et de la production de déchets

Ressources

<https://www.ecolabeltoolbox.com/en/solutions-techniques/information-des-clients-74>

Hébergeurs touristiques : quelles actions mettre en place pour un tourisme durable ? Éd. ADEME Bretagne, 2021