

# Elaborer une politique de durabilité

## Description

L'étape très importante vers la durabilité d'une organisation réside dans la formulation d'une politique ou d'un plan de gestion durable afin de :

- Guider la prise de décision, la gestion et les opérations quotidiennes de l'entreprise.
- Développer l'entreprise en tenant compte des questions environnementales, socioculturelles, de qualité, de santé et de sécurité.
- Montrer l'engagement de la direction à respecter les réglementations environnementales.
- Élaborer un programme de surveillance et d'audit pour garantir la conformité.
- Décrire les mesures d'atténuation pour minimiser l'impact des activités de l'entreprise sur le milieu environnant.
- Présenter des stratégies et des actions d'atténuation pour le contrôle de la pollution, la réduction des déchets et la conservation des ressources par la mise en œuvre effective de pratiques durables.

### THÈME

Sensibilisation et accompagnement des comportements

### OBJECTIF

Sensibilisation des employés

### PRATIQUE

Élaborer une politique de durabilité

### DIFFICULTÉ



## Étapes à suivre pour mettre en œuvre la pratique

### Engagement de la direction et implication du personnel

Toute démarche environnementale nécessite un engagement et une implication forte de la direction. Sans cet engagement et sans une réelle conviction de l'intérêt environnemental, social et économique d'une telle démarche, d'autres projets supplanteront la démarche, même si elle génère des économies financières (énergie, déchets, eau), mobilise le personnel, et répond aux nouveaux modes de consommation.

Un recueil des observations et suggestions des employés doit être mis en place. Il peut prendre différentes formes : carte, tableau dans la salle du personnel, cahier... Son objectif est d'utiliser la matière grise existante au sein des établissements et d'inciter les employés, riches de leur expérience, à être sources de propositions et d'enrichir les pratiques.

L'acceptation et la pérennité d'un tel processus dépendent de la bienveillance de la direction aux suggestions émises.

### Nommer une équipe « verte » interne

Il est recommandé de désigner une équipe (ou au moins une personne) pour coordonner et suivre le processus en soutien à la direction. Une équipe « verte » est généralement chargée de coordonner les audits environnementaux concernant l'eau, les déchets, l'énergie, les émissions de carbone et les achats ainsi que le suivi des performances par rapport aux objectifs fixés. La clé du succès d'une telle équipe est de s'assurer que tous les niveaux d'ancienneté sont représentés et que l'équilibre entre les sexes est respecté.

L'équipe bénéficiera de l'enthousiasme et des idées nouvelles des juniors, mais elle doit être équilibrée par les membres du personnel senior qui ont l'autorité nécessaire pour garantir que les initiatives proposées sont effectivement mises

en œuvre. Une équipe équilibrée sur le plan des sexes évite de favoriser l'un ou l'autre au sein du personnel et bénéficiera de points de vue plus diversifiés. L'équipe doit également compter des représentants de différents services : entretien, réparation, achats, restauration et réception. Cela permet de s'assurer que l'ensemble de la chaîne est bien pris en compte. La direction est tenue de soutenir les actions de l'équipe, il ne s'agit pas seulement de convenir du budget de leurs activités.

### **Élaborer un prédiagnostic afin de cibler les actions futures**

Avant d'élaborer une politique environnementale, il est nécessaire d'évaluer l'impact environnemental de chacun des départements et services. Si ce n'est pas déjà fait, un simple autoaudit à l'aide de l'outil issu de l'Ecolabel européen offrira une vision des forces et faiblesses de l'établissement et mettra en évidence les objectifs pertinents et les actions à mener : <https://www.ecolabeltoolbox.com/en/espace-de-travail>

### **Définition d'un programme d'actions**

Sur la base des données recueillies lors du prédiagnostic, le responsable détermine les actions environnementales à mettre en œuvre en priorité. Il les organise dans un programme d'actions pour faciliter le suivi dans le temps. Il est recommandé de définir le programme d'actions sur deux ans avec des objectifs structurés et réalistes.

### **Mise en œuvre des actions et de la communication**

La sensibilisation de l'ensemble du personnel est essentielle pour assurer la réussite de la mise en œuvre de la démarche. Cela permettra d'atteindre les résultats escomptés et d'inscrire la démarche environnementale dans le projet de l'entreprise à long terme. La démarche crée une dynamique vertueuse, les salariés se sentant impliqués et engagés dans le projet.

### **Suivi et mesure des actions**

L'objectif de cette dernière étape est de s'assurer que les actions sont correctement mises en œuvre et de pouvoir en quantifier les bénéfices économiques et environnementaux. Pour ce faire, on peut s'appuyer sur les indicateurs suivants :

- la mesure de la consommation d'énergie, d'eau et de détergents/désinfectants ;
- le volume des déchets produits, y compris les déchets alimentaires ;
- la mesure de la satisfaction des clients par le biais d'une enquête.

Il est important de communiquer les résultats régulièrement au personnel afin de les valoriser et de préserver la motivation des équipes. Il en est de même après deux à trois ans de suivi, afin de donner de la visibilité aux actions mises en place.

## **Parties prenantes à impliquer**

- Directeur et personnel de l'hôtel.
- Experts/auditeurs externes qui pourraient aider l'entreprise à rédiger sa politique.
- Touristes/clients.

## **Aspects financiers**

### **Coûts :**

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

### **Réduction des coûts :**

Augmentation des marges par la réduction des consommations en eau, énergie, déchets, produits de nettoyage, déchets alimentaires, etc.

Meilleur positionnement sur le marché en réponse aux attentes croissantes des clients.

## Suivi de la mise en œuvre

Suivi de la consommation d'énergie et d'eau, de la production de déchets et des émissions de carbone.

Suivi de la satisfaction des clients.

## Ressources

*Hébergeurs touristiques : quelles actions mettre en place pour un tourisme durable ?*  
Ademe, 2021

Environmental **policy and** action plan', Practical guidelines for the EU Ecolabel for tourist accommodation

COURTLAND (Matt), Environmental Mission Statements: A List of Hotel Sustainability Policies, Environment+Energy Leader, March 18, 2010