

Former le personnel aux pratiques de durabilité

Description

Les efforts des employés sont essentiels à la réussite de la mise en œuvre de pratiques écologiques. Par conséquent, les structures qui souhaitent mettre en œuvre des pratiques durables ou écologiques doivent tenir compte des connaissances, de la sensibilisation, des attitudes et du comportement de leurs équipes. Tenter de mettre en œuvre de nouvelles politiques avec du personnel non disposé à faire évoluer son comportement, risquerait d'augmenter la rotation du personnel et réduire le succès du programme.

Sélectionner des personnes motivées et leur fournir une formation approfondie sur les questions environnementales constitue une étape déterminante à la mise en œuvre d'une politique environnementale.

THÈME

Sensibilisation et accompagnement des comportements

OBJECTIF

Sensibilisation du personnel

PRATIQUE

Former le personnel aux pratiques de durabilité

DIFFICULTÉ



Étapes à suivre pour mettre en œuvre la pratique

Sensibilisation et formation

La formation du personnel est incontournable à son implication dans la démarche environnementale, non seulement pour sa mise en œuvre mais aussi pour l'information à destination des clientèles.

Informez le personnel sur l'impact des hôtels sur l'environnement. Il convient tout d'abord de fournir des informations générales sur l'impact environnemental de l'industrie hôtelière afin de sensibiliser le personnel. Il s'agit ici de prendre conscience et de montrer que de nombreux services sont gourmands en ressources, qu'il s'agisse d'énergie, d'eau ou de matières premières. En outre, différents types de pollution sont liés à l'activité touristique : les émissions de gaz à effet de serre dues aux transports, la consommation d'énergie, la production de déchets, les eaux usées, la pollution chimique qui résulte notamment de l'utilisation intensive de produits nettoyants, etc. Il en résulte une empreinte écologique considérable.

Informez le personnel de l'impact de leur établissement. Fournir des données chiffrées sur l'empreinte écologique de l'établissement. Vous pouvez rendre compte de la quantité d'énergie et d'eau utilisées par an, des déchets produits, de la quantité d'émissions de CO₂ générée.

Le plan d'action environnemental de l'établissement. Indiquer les objectifs environnementaux fixés et fournir des informations sur les actions entreprises (ou celles à entreprendre).

Expliquer à chacun son rôle et les bénéfices de son implication dans la préservation de l'environnement en indiquant les écogestes à mettre en œuvre en matière de :

- économies d'énergie (éclairage, chauffage/climatisation, ventilation dans les cuisines, etc.) ;

- économies d'eau (détection des fuites, arrosage raisonné, changement des draps et serviettes à la demande, remplissage des machines, etc.) ;
- économies de substances chimiques (utilisation de produits ayant un impact minimum, respect des dosages) ;
- gestion des déchets (réduction, tri, lutte contre le gaspillage alimentaire, etc.) ;
- préservation de la biodiversité ;
- achats responsables ;
- mobilité durable, etc.

Création de fiches « écogestes »

Faciliter les écogestes par différentes actions : chariots équipés pour le tri, fiches de signalement d'incidents (fuite, lumière manquante, etc.). Définir précisément les objectifs, les moyens disponibles et les acteurs clés pour une pratique réussie et réalisable.

Organiser la politique de formation

- Identifier les formations dispensées par des formateurs externes et les intégrer dans un plan de formation du personnel.
- Organiser la visite d'un service par un agent d'un autre service et/ou un nouvel arrivant afin de favoriser les échanges, voire le partage des pratiques et recueillir les propositions d'amélioration.
- Faciliter l'accès à l'information du personnel, notamment aux saisonniers, par le biais d'un livret d'accueil contenant la politique environnementale, les écogestes communs et ceux spécifiques à chaque service, un plan des locaux (indiquant l'emplacement des zones de tri et des extincteurs, le point de rassemblement, etc.), la charte sociale, le règlement intérieur, etc.
- Renouveler la sensibilisation pour une remise à niveau, sans oublier les saisonniers.

Prendre en compte l'avis du personnel

- Encourager la collecte de propositions auprès du personnel en mettant à disposition un support (feuille, table en salle de pause, boîte à idées) et en apportant systématiquement une réponse. L'engagement à répondre de la part de la direction et/ou des directeurs démontre l'intérêt porté à chaque proposition.
- Organiser un « challenge » sur les actions mises en œuvre (au mois, à l'année).
- Conduire le changement des pratiques par des périodes d'expérimentation permettant au personnel de s'adapter et d'apporter des améliorations.
- S'assurer que les hommes et les femmes sont consultés pour décider des meilleures actions à mettre en œuvre.

Récompenser votre personnel

Les employés qui adoptent un comportement responsable et/ou contribuent de manière significative à la mise en œuvre de pratiques écologiques devraient être récompensés. Une telle gestion aidera à obtenir des avantages environnementaux et économiques à long terme (primes ou congé supplémentaire, par exemple).

Parties prenantes à impliquer

- Directeur et personnel de l'hôtel.
- Auditeurs externes ou formateurs.

Aspects financiers

Coûts

Frais de personnel, coûts de la formation dispensée par un formateur externe.

Réduction des coûts

Augmenter les marges en contribuant à la réduction des coûts (eau, énergie, déchets, produits de nettoyage, déchets alimentaires, etc.).

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.

Ressources

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

« [Le guide pratique de l'Ecolabel européen pour les hébergements touristiques](#) », *Guide pratique Ademe*, 2021

[Hotel employees' efforts key to successful implementation of green practices](#)