

# CAEN MER

*Destination Normandie*

## GUIDE DES BONNES PRATIQUES



© Caen la mer Tourisme / Les concepteurs

**EAU, ÉNERGIE, DÉCHETS, ACHATS, MOBILITÉS, BIODIVERSITÉ, SOCIAL**





© Caen la mer Tourisme / Les Castors

# SOMMAIRE

## GUIDE DES BONNES PRATIQUES



Introduction  
**p3**



Achats responsables  
**p8**



Gestion de l'eau  
**p4**



Mobilité durable  
**p8**



Gestion de l'énergie  
**p5**



Biodiversité  
**p9**



Gestion des déchets  
**p7**



Social  
**p9**



*où on se met au vert*



## INTRODUCTION

Les enjeux liés au développement durable incitent progressivement les acteurs du tourisme à s'informer, se former et à repositionner leurs services et prestations afin de répondre aux problématiques et opportunités liées à la transition écologique et sociale du secteur. Adopter des bonnes pratiques en faveur du tourisme durable permet notamment d'**anticiper les futures réglementations** qui évoluent régulièrement, d'**augmenter ses marges** en réduisant ses charges (*gaspillage alimentaire, eau, énergie, déchets, produits d'entretien, etc.*) et de **répondre à une demande grandissante des visiteurs à ce sujet**.



© Caen la mer Tourisme / Les Contours

Ainsi l'Office de Tourisme et des Congrès de Caen la mer souhaite **aider et accompagner ses adhérents** à engager des actions de réduction de leurs impacts environnementaux liés à leurs activités, accroître la qualité de leurs services et développer les aspects sociaux de leur organisation.

Le présent guide a pour objectif de proposer des actions concrètes pour vous aider à vous engager dans la transition écologique. L'objectif est de proposer des bonnes pratiques **accessibles en termes de temps et de ressources économiques et humaines**. Ce guide ne prétend pas être exhaustif, il s'appuie essentiellement sur **les guides édités par l'ADEME** (l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) et reprend les actions que l'Office de Tourisme & des Congrès considère comme les plus accessibles. Pour aller plus loin, nous vous invitons à les consulter directement sur leur site, pour découvrir davantage d'informations sur les actions dont la présentation est plus approfondie : investissement nécessaire, temps de mise en œuvre, gains, aides existantes et retours d'expériences.

Ce guide peut également aider à la mise en place des critères de référentiel pour l'obtention d'une démarche labellisante en faveur du tourisme durable. L'Office de Tourisme propose d'ailleurs **un accompagnement personnalisé** pour tout adhérent qui souhaiterait obtenir des informations sur les labels existants ou s'engager dans une démarche. N'hésitez pas à contacter **Sylvain PAIX, chargé du tourisme durable**, pour toute demande à ce sujet.



Découverte de la biodiversité et ramassage de déchets sur la plage de Ouistreham par l'équipe de l'Office de Tourisme dans le cadre de l'opération « Rivage propre ».



Sylvain Paix

Chargé de mission tourisme durable

Tél. : +33 (0)2 31 27 97 57  
s.paix@caenlamer-tourisme.fr

### LÉGENDE



Concerne les hébergeurs



Concerne les restaurateurs





## GESTION DE L'EAU

### Réduire la perte en eau

#### > TABLEAU DE CONSOMMATION

Tenir à jour un tableau de consommation d'eau (*robinets, douches, lavabos, lave-mains*) grâce aux relevés des compteurs ou des factures pour surveiller sa consommation et détecter les fuites éventuelles.

#### > ESPACES VERTS

Pailler le sol afin de conserver l'humidité, arroser les plantes le matin ou le soir pour éviter l'évaporation ou de brûler les plantes par réverbération.

#### > PISCINES

Recouvrir les piscines pour éviter l'évaporation.



### Limiter sa consommation

#### > RÉDUIRE LES DÉBITS

Installer des dispositifs de réductions de débits d'eau (*régulateurs de pression, bouchon mousseur, aérateur*). L'objectif est d'obtenir 6 L/min pour les robinets de salle de bain, 8 L/min pour les robinetteries, 9 L/min pour les douches.

#### > RÉDUIRE LES VOLUMES

Réduire le volume des chasses d'eau en installant un dispositif dans le réservoir (*brique, éco plaquette, bouteille d'eau pleine*). En diminuant le volume, on réduit la force de l'eau et donc la puissance de chasse.

### Réutiliser

#### > RÉCUPÉRER L'EAU

Récupérer les eaux (*pluie, carafes d'eau servies à table, lavage des produits alimentaires, etc.*) pour arroser les plantes, nettoyer les terrasses, remplir les chasses d'eau.

### Limiter la pollution

#### > PRODUITS CHIMIQUES

Limiter l'utilisation de produits chimiques. Supprimer l'eau de javel et opter pour des produits porteurs d'un écolabel et conditionnés dans de grands contenants.

#### > PRODUITS NATURELS

Opter pour des produits naturels : vinaigre blanc, bicarbonate de soude, cristaux de soude, savon noir qui sont bons marchés et ne portent pas atteintes à l'environnement et à la santé.

#### > STOCKAGE DES PRODUITS

Placer les produits d'entretien dans des contenants (*bacs*) étanches pour éviter la pollution des sols et des eaux, mais aussi éviter des brûlures graves, des émanations de vapeurs toxiques en cas d'emballage abîmé qui fuit.

#### > DÉCHETS

Disposer dans chaque WC une poubelle pour éviter que des déchets inadéquats ne soient jetés dans les cuvettes des toilettes (*cotons et coton-tiges, mouchoirs, rouleaux de papier toilette, préservatifs, protections périodiques*), qui peuvent polluer l'eau et encrasser le réseau d'assainissement.

#### > EN CUISINE

Installer un bac de récupération des graisses et l'entretenir régulièrement.

### Pour aller plus loin

S'équiper en électroménager et sanitaires économes et innovants : toilettes avec lave-mains intégrés sur le réservoir de la chasse d'eau, douche à recyclage d'eau en continue, cabines d'hydromassage à circuit fermé, lave-linge et lave-vaisselle utilisant l'eau du dernier rinçage pour le premier lavage du cycle suivant, chasses d'eau double chasses 3/6 L.



## GESTION DE L'ÉNERGIE

### Réduire la perte d'énergie

#### > TABLEAU DE CONSOMMATION

Tenir à jour un tableau de consommation électrique grâce aux relevés des compteurs ou des factures pour surveiller et mesurer sa consommation.

#### > ISOLATION

Isoler les ballons d'eau chaude et les canalisations grâce à des mousses isolantes pour éviter les déperditions d'énergie, préserver les équipements et revêtements du gel, et limiter les variations de température extérieure qui obligent à chauffer davantage.

#### > ÉVITER LA CONSOMMATION INUTILE

Supprimer les consommations inutiles en éteignant les appareils électriques ou en coupant l'alimentation car ils continuent de consommer de l'énergie même éteints. Investir dans des multiprises avec interrupteurs et mettre en place une procédure de coupure de ces appareils.

#### > RÉFRIGÉRATEURS

Disposer les réfrigérateurs de manière à ne pas sur-consommer :

- espace d'au moins 10 cm entre les murs et les parois des appareils qui émettent de la chaleur ou du froid.

- espace d'au moins 1 mètre entre les appareils de froid et de chaud. Cela permet d'éviter des surchauffes ou autres échanges de chaleur contre-productifs.

### Consommer moins


#### > TEMPÉRATURE

Régler les températures entre 16 et 22°C en hiver ou de manière à ce qu'il n'y ait pas de différence de 5 à 7°C entre intérieur et extérieur. En cas de non utilisation d'un espace, sur une longue période, régler les thermostats sur « hors gel. »



#### > ESPACES INOCCUPÉS

Ajuster le chauffage ou la climatisation des espaces lorsqu'ils sont inoccupés (*salles de séminaire, restaurant, chambres/locatifs, etc.*).

 En période de faible fréquentation, regrouper les chambres louées sur une même zone (*exemple: sur un seul étage*), ce qui permet de réduire le chauffage ou la climatisation dans les zones vacantes.



#### > TYPE D'ÉCLAIRAGE

Supprimer les ampoules halogènes (*classe C*) et favoriser les ampoules LED lumière blanche « chaude » qui possèdent la durée de vie et le rendement lumineux le plus compétitif.

#### > DURÉE D'ÉCLAIRAGE

Optimiser les durées d'éclairage grâce à des dispositifs automatiques: minuteur, horloge crépusculaire pour l'extérieur (*enseigne, parking*), détecteur de présence dans les espaces communs (*couloir, blocs sanitaires, toilettes, garages*) ou ceux réservés au personnel (*réserve, vestiaires*).

#### > ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

Privilégier les ordinateurs portables qui sont moins consommateurs d'énergie que les ordinateurs fixes (*gain entre 50 et 80 %*) et les appareils multifonctions imprimante/copieur/scanner au lieu de trois appareils distincts (*jusqu'à 50 % de consommation en moins*).

#### > LAVAGE

Inciter les clients à ne mettre à laver leurs serviettes que s'ils le souhaitent afin d'éviter d'utiliser de l'eau et de l'énergie pour un lavage pas forcément nécessaire.

## Pollution lumineuse

### > ÉCLAIRAGE

Utiliser des lampes solaires à l'extérieur (*cheminement piéton, espaces verts, etc.*) en limitant l'éclairage vers le haut pour éviter la pollution lumineuse, impactante pour la biodiversité. (*Possibilité par exemple de peindre en noir la partie supérieure des boules d'éclairage.*)



## Consommer autrement

### > FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Choisir un fournisseur produisant une énergie électrique verte d'origine renouvelable : éolienne, solaire, photovoltaïque, hydroélectrique, biomasse ou géothermique.

### > RECONDITIONNÉ

Acheter du matériel reconditionné.

## Numérique responsable

### > MOTEURS DE RECHERCHES

Privilégier un moteur de recherche qui compense ses impacts environnementaux (*Ecosia, Ecogine, Lilo, etc.*)

### > NAVIGATION INTERNET

Limiter le nombre d'onglets ouverts et inutilisés : cela consomme de l'électricité et peut altérer la rapidité de l'ordinateur.

### > STOCKAGE DE DONNÉES

Stocker ses données sur clef USB ou disque dur externe éviter limiter l'usage de serveurs « clouds » installés dans des centres de données à l'étranger.

### > BOÎTES MAIL

Supprimer régulièrement les mails inutiles pour en éviter le stockage, très consommateur d'électricité au niveau des centres de données, adresser les mails uniquement aux destinataires concernés, se désinscrire des newsletters inopportunes, éviter d'alourdir les mails avec l'envoi de pièces jointes mais privilégier les liens hypertexte ou des sites de transfert, réduire au maximum la taille des pièces jointes dont l'envoi est indispensable. Organiser une session commune entre les collaborateurs afin de nettoyer et vider collectivement les boîtes mails.

### > VEILLE

Utiliser la veille de l'ordinateur ou de la tablette pour une absence inférieure à 10 minutes et l'éteindre au-delà.

## Pour aller plus loin

Sélectionner les appareils de chauffage, de climatisation et de production d'eau chaude sanitaire les plus performants grâce à l'étiquette énergie obligatoire. Privilégier les appareils classés A à A+++.







## GESTION DES DÉCHETS

### En produire moins

#### > EMBALLAGES

Privilégier l'offre de produits sans suremballage, voire en vrac, dans les approvisionnements ou la vente (*en cas de magasin/épicerie*).

#### > EAU

Supprimer les bouteilles d'eau en plastique : opter pour des bonbonnes d'eau consignées, filtrer l'eau du robinet, utiliser des carafes/bouteilles en verre réutilisables pour les salles de réunion ou les chambres, demander aux groupes d'apporter des gourdes.

#### > UTILISATION DU PAPIER

Réduire l'utilisation du papier : limiter les impressions (*réservations*), imprimer en recto / verso, en « 2 pages par feuille », utiliser d'autres supports pour les menus et activités (*ardoise, tableau, fiches réutilisables pour les activités récurrentes*), conserver les brouillons pour réutilisation.

#### > PRODUITS À USAGE UNIQUE

Supprimer les produits à usage unique dans l'ensemble des chambres/locatifs (*textiles, vaisselle, savons*).

#### > SACHETS INDIVIDUELS

Supprimer les conditionnements des produits dans des sachets individuels et opter pour les grands contenants.

#### > CUISINE

Proposer différentes portions en fonction de l'appétit, chercher à utiliser au maximum toutes les parties d'un aliment (*cuisine des fanes, sauces faites à partir d'os, déclinaison de différentes parties d'un aliment dans plusieurs plats/entrées/desserts...*), acheter des fruits et légumes abimés ou « oubliés » quand c'est possible (*pour les soupes, écrasés, purées...*), réduire la carte pour limiter la diversité d'aliments et ainsi mieux gérer les stocks, sensibiliser les clients à la meilleure gestion de l'assiette en cas de buffet

#### > SERVIETTES ET NAPPES EN PAPIER

Trouver des alternatives aux serviettes et nappes en papier : éléments en tissu, sets de table nettoyables avec une éponge.

#### > CONTENANTS

Utiliser des contenants consignés et réutilisables pour la vente à emporter, la vente de boissons au bar et les plateaux de courtoisie. Supprimer les emballages individuels pour les draps et serviettes.

#### > INVENDUS

Proposer les produits invendus à la suite des repas sur des applications les valorisant (*Too Good To Go, Phenix, etc.*)

### Réutiliser et les valoriser

#### > COMPOST

Mettre en place des espaces de compostage pour les biodéchets, distribuer des bio-seaux dans les campings.

### Les trier

#### > LE TRI SÉLECTIF

Mettre en place le tri sélectif pour ces déchets : verre, plastique, métal, papier, carton, bois. Former le personnel sur les procédures de tri et le sensibiliser à son importance.

 Permettre aux clients de trier dans leur chambre ou au sein de l'établissement tout en les sensibilisant.

#### > AFFICHAGE

Afficher les consignes de tri locales aux endroits stratégiques (*accueil, zones de tri*).

#### > PRODUITS À USAGE UNIQUE

Mettre des équipements adéquats à disposition du personnel et de la clientèle quand c'est pertinent (*containers, sacs, bacs de tri, poubelles à plusieurs compartiments, etc.*).

#### > DÉCHETS DANGEREUX

Gérer de façon appropriée et sécurisée les déchets dangereux (*tri, stockage, transport et élimination*) : piles, cartouches d'encre et toners, ampoules et néons, huiles usagées, déchets toxiques (*peintures, produits chimiques, batteries...*), déchets d'équipement électriques et électroniques, encombrants, déchets du bâtiment.



## ACHATS RESPONSABLES

### > DÉMARCHE

Informez de sa démarche en faveur du développement durable auprès du personnel et des fournisseurs.

### > CHOIX DES FOURNISSEURS

Préférer les fournisseurs :

- Locaux (160 km max autour du site)
- Certifiés ISO 14001 (système de management de l'environnement), ISO 50001 (système de management de l'énergie) ou enregistrés EMAS (système de gestion environnementale et d'audit). Pour le vérifier, chercher ces marquages sur leurs factures ou le site internet, ou leur demander.
- Etant des SIAE (structure d'insertion par l'activité économique) ou faisant appel à des SIAE, EA (entreprise adaptée), ESAT (établissement et service d'aide par le travail)

- Qui proposent les livraisons en vrac, reprennent des produits en fin de vie.

### > PRODUITS

Opter pour des produits et équipements certifiés : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ange bleu, FSC/PEFC, Energy Star.

### > MOBILIER

Privilégier le mobilier de seconde main.

### > NOURRITURE

Proposer une offre alimentaire de saison, certifiée biologique ou issus du commerce équitable, local, en vrac ou en grande contenance.



## MOBILITÉ DURABLE

### > MOYENS D'ACCÈS

Fournir des indications précises sur les moyens d'arriver, notamment en cas d'arrivée par train/car : distance à parcourir à pied, options de transports en commun, temps de trajet.

### > COVOITURAGE

Proposer un système de covoiturage au personnel et à la clientèle en interne (en ligne/tableau à l'accueil) ou via des sites de covoiturage.

### > UNE FOIS SUR PLACE

Indiquer les moyens de transport existants au sein de l'établissement (vélos, navette) ou dans son

environnement proche (transports publics, vélos en libre-service).

### > ÉQUIPEMENTS

Mise à disposition d'équipements favorisant la mobilité douce : garage à vélo sécurisé, borne de recharge pour véhicules électriques.

### > POLITIQUE COMMERCIALE

Adapter sa politique commerciale, avec un tarif préférentiel à la clientèle séjournant sans voiture personnelle.





## BIODIVERSITÉ

### > PRODUITS PHYTOSANITAIRES

Supprimer leur utilisation (*insecticides, herbicides*) et celle d'engrais chimiques dans les espaces verts. Traiter avec des produits et des méthodes naturelles. *Bon à savoir : chaque vendredi matin d'avril à juillet, le Jardin des plantes de Caen distribue gratuitement des coccinelles pour lutter contre les attaques de pucerons.*

### > ZONE DE VIE

Créer un espace dédié à la biodiversité : une zone sauvage ou en jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune et servir de nourriture pour les insectes pollinisateurs, hôtel à insectes, nichoirs à oiseaux, gîte à coccinelle, cabane à hérisson, abri à chauve-souris, ruche.

### > POINT D'EAU

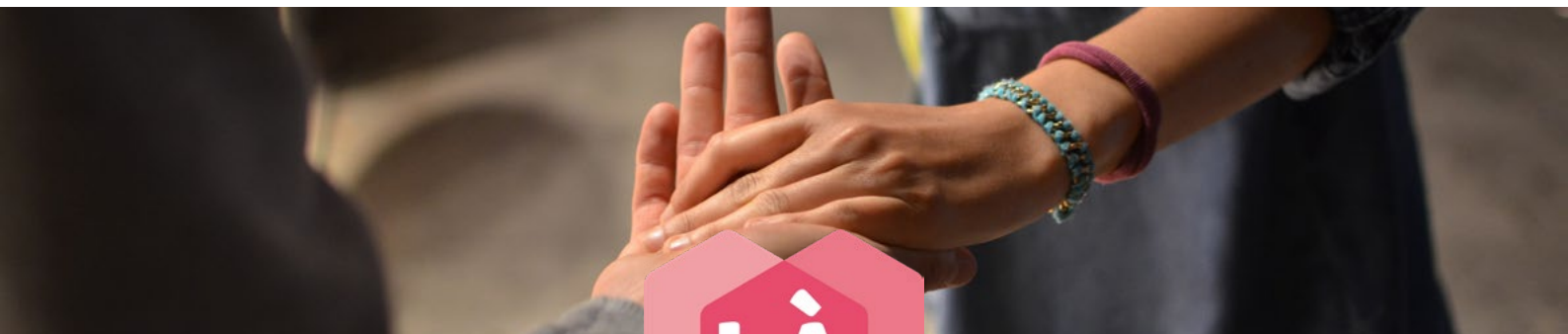
Aménager un point d'eau (*petit bassin, soucoupe, bassine*) pour que la petite faune puisse s'abreuver.

### > VÉGÉTATION

Diversifier la végétation pour étaler les floraisons selon les saisons et ainsi assurer une nourriture pour la faune toute l'année.

### > GAZON

Laisser les coupes sur le gazon après la tonte pour l'enrichir, ou les déposer au pied des arbustes.



## SOCIAL

### Accueillir le personnel ou la clientèle en situation de handicap

#### > ACCESSIBILITÉ

Respecter les normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (*personnes handicapées, malvoyantes*), ce qui permet également de faciliter l'accès aux seniors, aux familles avec poussette et aux personnes à la mobilité temporairement restreinte.

#### > STATIONNEMENT

Réserver des places pour les personnes en situation de handicap, si la structure dispose d'un parking.



#### > COMMUNICATION

Communiquer sur les services et activités mis en place au sein de la structure sur la destination Caen la mer.

## Faciliter l'accessibilité à l'emploi des personnes en situation de handicap ou en difficulté

### > OFFRES D'EMPLOI

Publier les offres d'emploi auprès de divers organismes spécialisés dans le handicap.

### > IDENTIFICATION DES POSTES ADAPTÉS

Faire appel aux agences **AGEFIPH** ou **Cap Emploi Entreprise** pour une analyse des postes de travail de l'établissement et des compétences requises pour identifier les postes adaptés aux personnes en situation de handicap.

### > RÉINSERTION

Faire appel à des organisations de réinsertion sociale pour certaines activités (*nettoyage, entretien des espaces verts, etc.*).



## Sources bibliographiques

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

*Éco-responsable au bureau - Actions efficaces et bonnes résolutions*, ADEME, 2021

*Restaurants commerciaux : quelles actions mettre en place pour un tourisme durable ?*, ADEME, 2021



*Votre contact privilégié :*

*Sylvain Paix*

*Chargé de mission tourisme durable*

Tél. : +33 (0)2 31 27 97 57  
s.paix@caenlamer-tourisme.fr

CAEN  MER  
*Destination Normandie*