

destinations

Les régions côtières méditerranéennes accueillent chaque année quelques 220 millions de touristes, avec un total qui devrait atteindre 350 millions dans 20 ans. Cette hypothèse d'augmentation pourrait conduire à un développement incontrôlé dans tout le bassin méditerranéen, qui risque de dégrader l'unique richesse naturelle et culturelle dont l'industrie touristique dépend. Des mesures doivent être prises pour garantir la durabilité de l'industrie touristique et celle des ressources côtières. Il faut se focaliser sur l'amélioration du processus de prise de décisions, de planification et de gestion pour orienter les acteurs professionnels vers une approche du développement plus environnementale et sociale.

Le projet "Destinations" vise cet objectif à travers:

- ❑ l'introduction d'outils d'aide à la décision concourant à une gestion efficace des destinations touristiques;
- ❑ l'élaboration de directives qui permettront aux promoteurs touristiques d'évaluer la durabilité de leurs investissements en termes environnementaux;
- ❑ le renforcement des capacités pour l'utilisation des outils précités;
- ❑ la sensibilisation au tourisme durable.

Les cibles du projet sont les décideurs locaux et nationaux dans les trois pays participants (Algérie, Maroc et Tunisie) et les représentants de l'industrie touristique (promoteurs, tour opérateurs, agences touristiques, propriétaires d'hôtels...) œuvrant dans l'ensemble du bassin méditerranéen.



destinations

Développement de stratégies pour un tourisme durable dans les nations méditerranéennes

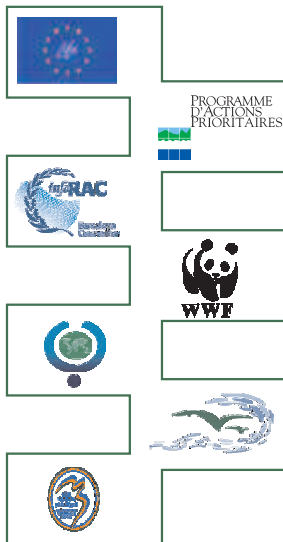
Tunisie:
Rapport sur le choix
et l'évaluation environnementale
des structures pilotes

Note:

Ce rapport a été préparé dans le cadre du projet "Destinations" cofinancé par le programme LIFE – Pays Tiers de la Commission Européenne.

Les auteurs de la partie du rapport relative au choix des structures pilotes et à l'hôtel "Magic Life Africana" sont Mme Henda GAFSI et M. Sami BEN HADJ. La partie du rapport contenant l'audit de l'hôtel "Africa Jade" a été rédigée par les soins des experts qualifiés du Centre de Recherches Economiques Nord-Sud (CRENOS) – Sardaigne.

La rédaction du rapport a été coordonnée et supervisée par l'Agence d'Aménagement et de Protection du Littoral (APAL) et le Centre d'Activités Régionales pour le Programme d'Actions Prioritaires (CAR/PAP) du PNUE/PAM.



destinations

Développement de stratégies pour un tourisme durable
dans les nations méditerranéennes

Tunisie:

Rapport sur le choix et l'évaluation environnementale des structures pilotes

Table des matières

1. Introduction	1
2. Description synthétique de l'hôtel "Magic Life Africana"	3
3. Audit environnemental de l'hôtel "Africa Jade" (Korba)	6
Label écologique "la fleur" pour les services d'hébergement touristique	6
Méthodologie de l'audit	7
L'audit	7
Les résultats du diagnostique	14
Hypothèses d'amélioration a court et long terme	17

1.

Introduction

Le projet "Destinations" se focalise sur la définition de stratégies pour un tourisme durable dans les pays méditerranéens. L'objectif principal du projet est de promouvoir une planification et une gestion durables du tourisme dans les zones côtières du Sud méditerranéen en:

- introduisant des outils d'aide à la décision concourant à une gestion efficace des destinations touristiques en Algérie, au Maroc et en Tunisie;
- préparant des directives qui permettront aux promoteurs touristiques d'évaluer la durabilité de leurs investissements en termes de risques environnementaux et de valeur ajoutée pour les collectivités locales;
- renforçant les capacités des promoteurs, décideurs et autres groupes cibles pour l'utilisation des outils précités;
- sensibilisant au tourisme durable.

Le projet est articulé en cinq tâches. La tâche numéro 3 prévoit la mise en œuvre des projets de démonstration visant l'introduction d'instruments de gestion environnementale tels qu'EMAS, ISO 14001, Ecolabel, etc. Le présent rapport se réfère à une partie des activités de la tâche 3.

Choix des structures pilotes

Un choix préalable a pu être effectué en concertation avec l'APAL et les experts du CAR/PAP pour identifier une ou plusieurs structures touristiques pilotes en vue d'initier le processus nécessaire à l'attribution de l'écolabel européen. Ce choix a été fait sur la base de la phase diagnostic qui a permis d'identifier près de 150 unités hôtelières totalisant plus de 50.000 lits sur l'ensemble de la péninsule.

Le choix a été difficile vu le nombre de structures existantes et le peu de temps imparti pour réaliser une enquête exhaustive. Finalement, le choix a été fait sur la base de requêtes explicites émanant d'opérateurs touristiques représentés dans les différentes réunions de concertation menées par le projet. Deux unités touristiques ont manifesté leur intérêt pour leur participation au processus: il s'agit de l'hôtel "Africa Jade" (Korba) et de l'hôtel "Magic Life Africana" (Yasmine Hammamet).

Ces requêtes ont été formulées après un exposé présenté par les experts définissant clairement les impératifs et les nécessités socio-économiques et environnementales d'adopter une telle démarche, ainsi que les particularités et avantages de l'adoption de l'écolabel européen, reconnu pour sa rigueur, en terme d'image et de retombées positives tant sur le plan environnemental que sur les plans économique et social.

On signalera que la démarche engagée par le projet "Destinations" a été également engagée par le gouvernement tunisien qui a entrepris la mise en place de dispositifs de certification adoptant les mêmes grands principes: écolabel tunisien (consacré aux infrastructures économiques, notamment les unités touristiques), certification de la famille ISO 14000 ainsi que labellisation pavillon bleu destinées aux plages et aux ports de plaisance.

Critères d'éligibilité

Les critères qui ont permis de retenir les deux structures qui ont sollicité leur implication dans le processus sont les suivants:

- **Représentativité:** les structures retenues sont représentatives de l'activité touristique de la région du Cap Bon où il y a essentiellement des hôtels-résidences balnéaires;
- **Impacts:** une grande capacité d'accueil est nécessairement à l'origine de la production de quantités importantes de déchets et d'eaux usées, et d'une consommation considérable de ressources naturelles (eau et énergie principalement);
- **Localisation:** proximité du littoral, un choix délibéré a également été effectué pour retenir une unité proche ou dans une zone urbaine et une autre à proximité d'une zone naturelle sensible;
- **Implication et volonté de démarrer un tel processus:** les représentants des deux unités hôtelières retenues ont manifesté explicitement leur désir de participer au processus qui aboutira à l'obtention de l'écolabel.

Structures présélectionnées

Après discussions avec les opérateurs et analyse sommaire de la présentation de ces deux unités, il s'est avéré que les deux établissements hôteliers:

- l'hôtel "Magic Life Africana" (Yasmine Hammamet); et
- l'hôtel "Africa Jade" (Korba);

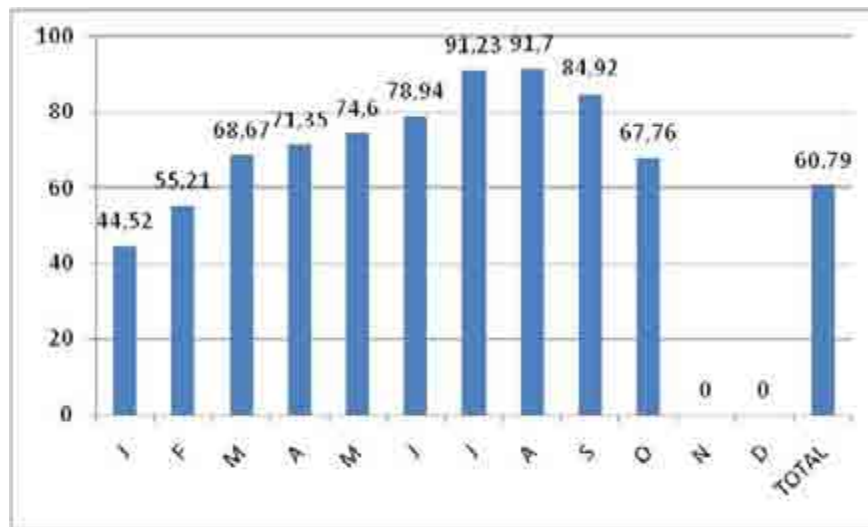
sont susceptibles de répondre aux critères susmentionnés et de faire l'objet des activités proposées dans le cadre de ce projet.

Les formulaires proposés par les experts du CAR/PAP destinés à la collecte des informations préliminaires à l'audit environnemental ont été remis aux responsables désignés par leurs établissements.

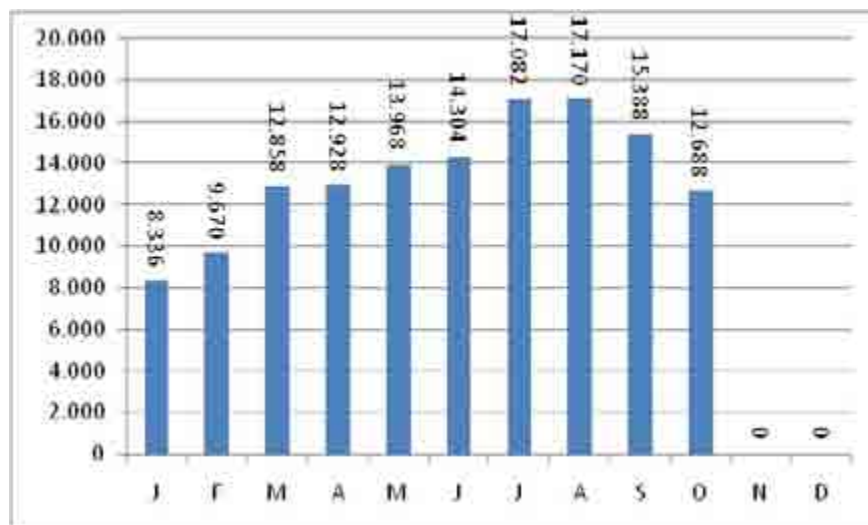
2.

Description synthétique de l'hôtel "Magic Life Africana"

- Catégorie: 5*.
- Chaîne / groupe d'appartenance: Groupe TUI, Chaîne Magic Life.
- Superficie globale occupation du sol: 5 hectares (Plage 400 m; Espaces verts 2,8 hectares).
- Nombre total de lits: 677.
- Nombre de jours d'ouverture par an: 365 jours.
- Nombre d'années d'exploitation: 12 ans.



Taux d'occupation, 2008



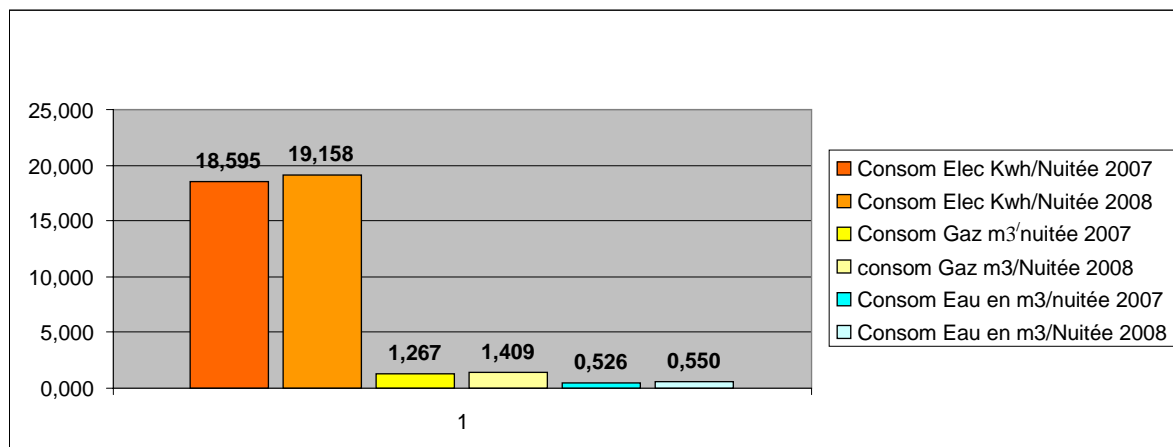
Lits occupées par mois, 2008 (Total 134.392)

Nombre d'employés (total et par catégories)

Nombre d'employés	
Permanent	65
Contractuel	165
Total	230

Tarif 2008 basse saison / moyenne saison / haute saison (tout compris)

Basse saison (01/11/07 – 22/12/07, 06/01/08 – 31/03/08)	Tarifs
Pension complète en chambre double	120 DT
Demi-pension en chambre double	*****
Chambre et petit déjeuner en chambre double	*****
Supplément chambre individuelle	160 DT
Chambre triple	110 DT
Moyenne saison (23/12/07 – 05/01/08, 01/04/08 – 31/05/08, 01/09/08 – 31/10/08)	
Pension complète en chambre double	175 DT
Demi-pension en chambre double	*****
Chambre et petit déjeuner en chambre double	*****
Supplément chambre individuelle	230 DT
Chambre triple	160 DT
Haute saison (01/06/08 – 31/08/08)	
Pension complète en chambre double	245 DT
Demi-pension en chambre double	*****
Chambre et petit déjeuner en chambre double	*****
Supplément chambre individuelle	370 DT
Chambre triple	



Consommation d'électricité, gaz et eau par nuitée

- Label ou certification de qualité/environnementale: ISO 14001, ISO 9001, ISO 22000, Ecolabel Pavillon bleu, Ecolabel clef verte, TUI Umwelt Champion, TUI Ecoresort.
- Procédures et directives utilisées par l'hôtel pour le contrôle de l'hygiène, l'efficacité énergétique, la gestion environnementale: utilisation des procédures selon les référentiels ISO 14001, ISO 9001, ISO 22000.
- Formation interne: Une procédure gestion des besoins en formation a été définie et mise en œuvre pour tous les employés. Chaque nouvelle recrue doit passer par une formation initiale sur les mesures environnementales. Un plan annuel de formation est défini et mis en œuvre.
- Activités de l'hôtel liées à l'écotourisme: organisation d'excursions dans la zone humide de Korba.
- Stratégie environnementale actuelle:
 - Sensibilisation environnementale pour les enfants des écoles primaires;
 - Organisation d'excursions dans les zones protégées;
 - Célébration des journées internationale et nationale pour l'environnement;
 - Plantation d'arbres par les clients;
 - Contrôle de la population féline;
 - Gestion des fournisseurs ayant des activités générant des impacts sur l'environnement.

3.

Audit environnemental de l'hôtel "Africa Jade" (Korba)

Label écologique "la fleur" pour les services d'hébergement touristique

Le label écologique européen a été créé en 1992 et remplacé en 2000 par le Règlement européen n. 1980/2000.

La certification Ecolabel s'applique aux produits disponibles dans la Communauté européenne et qui de par leurs caractéristiques contribuent de manière significative à l'amélioration des performances environnementales dans les secteurs: qualité de l'air et de l'eau, protection de l'environnement, réduction des déchets, économie énergétique, gestion des ressources naturelles.

La politique environnementale communautaire comprend des directives, des orientations stratégiques et des outils volontaires pour l'amélioration qualitative de l'offre des destinations et des opérateurs touristiques.

Dans le cadre de ces outils volontaires, la Commission européenne a promulgué la Décision 2003/287/CE par laquelle elle a étendu l'applicabilité du label écologique communautaire (Ecolabel) aux services d'hébergement touristiques. La Décision décrit les critères pour l'attribution de l'Ecolabel.

Les hébergements touristiques peuvent obtenir l'Ecolabel en démontrant qu'ils respectent une liste de critères qui permettent aux touristes d'avoir des garanties quant à l'efficacité des mesures de protection environnementale utilisées.

Les critères pour les services d'hébergement touristique sont actuellement divisés en:

- Critères obligatoires (n° 37);
- Critères optionnels (n° 47).

Les critères ont la finalité de limiter les principaux impacts environnementaux liés aux trois cycles de vie d'un service: achat, distribution, élimination.

L'Ecolabel vise les objectifs suivants:

- limiter la consommation d'énergie;
- limiter la consommation d'eau;
- limiter la production des déchets;
- favoriser l'utilisation de ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement;
- promouvoir la communication et l'éducation en matière d'environnement.

Les hébergements touristiques possédant un Ecolabel peuvent bénéficier de plusieurs avantages. Le respect des critères de l'Ecolabel permet d'obtenir la réduction des impacts environnementaux par la limitation de la consommation des ressources naturelles et des déchets. Mais l'Ecolabel peut aussi être considéré comme un important outil de marketing pour informer les clients de l'engagement des hébergements touristiques pour la protection de l'environnement.



Méthodologie de l'audit

L'audit de l'hôtel "Africa Jade" a été réalisé de manière directe, avec la vérification des critères.

L'audit a commencé par une réunion avec le responsable commercial qui a décrit l'hôtel, ses caractéristiques principales et l'intérêt que portait la direction à l'amélioration des performances environnementales et aux outils et mesures que l'hôtel pourrait utiliser pour réduire ses impacts sur l'environnement, notamment en réduisant la consommation d'énergie et d'eau, la production des déchets, l'utilisation de produits chimiques, et en organisant une maintenance correcte. Le directeur de l'hôtel a participé activement à l'audit, tout comme le responsable de la maintenance et les autres responsables sectoriels de l'hôtel. L'outil utilisé pour l'audit a été principalement une *check-list* contenant les informations suivantes:

- l'applicabilité de chaque critère obligatoire;
- le respect de chaque critère obligatoire;
- le nombre de points pour chaque critère optionnel.



La check-list a été structurée selon les critères de l'Ecolabel décrits dans la Décision européenne et comprennent les secteurs suivants:

- énergie;
- eau;
- produits chimiques;
- déchets;
- autres services;
- gestion générale.

L'audit

Informations générales

L'hôtel "Africa Jade" se trouve dans la commune de Korba. Il est situé à une heure de voiture de l'aéroport de Tunis-Carthage. Korba est une ville balnéaire, avec de belles plages fortement appréciées pour leur beauté.

La ville est proche aux localités touristiques le plus réputées comme Kelibia, Kerkouane, Nabeul et Hammamet.

L'hôtel est situé au cœur d'un vaste parc verdoyant et donne sur une plage de sable blanc.

"Africa Jade" est un hôtel 4 étoiles caractérisé par une architecture et des décorations rappelant le style africain.



L'hôtel est organisé sur deux étages: il dispose de 121 chambres doubles, 122 chambres triples, 2 suites senior et 14 suites junior.

Il comprend 2 restaurants, l'un proposant une cuisine internationale et l'autre spécialisé dans la gastronomie locale.

En termes de loisirs, "Africa Jade" offre à ses clients:

- une piscine extérieure de 1225 m²;
- une plage privée équipée;
- 4 courts de tennis dont 2 avec éclairage, et un terrain omni-sport.

L'hôtel dispose de grands espaces verts bien aménagés qui rendent le séjour agréable. Le personnel est très disponible et a reçu une formation adéquate sur les activités qui ont des impacts sur l'environnement telles que la maintenance, la gestion des déchets ou l'utilisation des produits chimiques.



Les chambres

Les 121 chambres doubles, 122 chambres avec trois lits, 2 suites senior et 14 suites junior sont équipées de téléphone, coffre-fort, télévision satellitaire, climatisation et chauffage. Les chambres sont réparties sur les deux étages de la structure.

Toutes les fenêtres des chambres sont en recul de presque 30 cm par rapport à la façade du bâtiment et ont d'épais rideaux qui protègent bien du soleil. Les fenêtres sont en PVC et sont équipées de vitrages simples de presque 8 mm. On peut considérer que le niveau d'isolation thermique des chambres est satisfaisant étant donné la structure des fenêtres et la présence de systèmes de protection contre le soleil.

Toutes les chambres sont équipées d'une clef électronique pour l'ouverture de la porte, qui est également utilisée pour activer et désactiver les installations électriques (à l'exclusion du frigo-bar).

Ce système est très efficace pour réduire la consommation d'énergie en l'absence des clients.



Toutes les chambres ont une salle de bain avec des mitigeurs qui permettent une régulation précise et rapide de la température et du débit; le débit est de presque de 12 l/mn. Les caisses de décharge n'ont qu'un seul bouton.

De petits flacons contenant shampoing et bain moussant, remplis quotidiennement, sont à la disposition des visiteurs dans les salles de bain.

Les draps et les serviettes sont changés tous les jours, sauf si le client exprime le souhait qu'il en soit autrement.

Le système de climatisation fonctionne grâce à l'introduction canalisée d'air traité. Dans chaque chambre il y a un système de régulation local de la vitesse de l'air et de la température.



Le système de climatisation s'arrête automatiquement lorsque le client ouvre la fenêtre (grâce à un switch) ou lorsque le client quitte la chambre.

Presque toutes les lampes des chambres sont à efficacité énergétique élevée (lampes halogènes ou spots alimentés à 12 V), mais on trouve encore partout dans l'hôtel des lampes à incandescence; la direction de l'hôtel a prévu un programme graduel de substitution des lampes à incandescence dans le cas où cela deviendrait techniquement possible.

Dans la chambre et la salle de bain il n'y a pas des fiches informatives sur l'économie d'énergie et d'eau.

Dans les chambres il n'est pas interdit de fumer.

Espaces communs et autres services

L'hôtel est équipé d'une salle polyvalente pouvant accueillir 500 personnes, qui peut être utilisée pour l'organisation de séminaires, réunions et autres événements comme des mariages, etc.

L'hôtel dispose d'une grande piscine extérieure de presque 1.225 m² et d'une piscine pour la thalassothérapie qui utilise de l'eau de mer. La piscine est dotée d'un système de filtrage qui traite 50% de l'eau pendant la journée.

Dans l'enceinte de l'hôtel il y a également un mini-zoo où l'on trouve beaucoup d'espèces animales provenant de la Tunisie et particulièrement de la région du Cap Bon.

Le mini-zoo est très apprécié des touristes et surtout des enfants auxquels il permet de découvrir la faune locale et nationale.



L'hôtel organise à l'extérieur de la structure un petit marché où sont exposés les productions traditionnelles locales.

Parmi les activités que l'hôtel propose aux clients il y a lieu de citer la visite des lagunes de Korba, une zone humide merveilleuse, gérée en collaboration avec l'APAL (Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral) où les touristes peuvent découvrir l'un des plus beaux écosystèmes de la Tunisie et des espèces animales et végétales typiques des zones humides.

L'hôtel a réalisé un petit jardin où sont cultivés des épices et aromates typiquement tunisiens. Ce jardin est utilisé pour la cuisine de l'hôtel mais aussi pour les faire connaître aux clients.





Les clients peuvent aussi se relaxer dans le sauna. Les jardins de l'hôtel rendent l'ambiance encore plus charmante et relaxante. Les jardins sont arrosés le matin et le soir pour réduire l'évaporation de l'eau utilisée.



Le service de restauration offre aux clients la possibilité de goûter des aliments traditionnels de la gastronomie tunisienne, comme le couscous, la harissa, etc.



L'hôtel bénéficie de la proximité d'une belle plage de sable blanc au bord d'une mer limpide.

Les installations

L'hôtel a été réalisé en 2002 et toutes les installations sont neuves.

La gestion et la maintenance des installations sont un des points forts de l'hôtel. Le personnel est très compétent et organisé de façon à assurer de manière permanente le fonctionnement de tous les services et installations de l'hôtel.

L'éclairage de la partie extérieure de l'hôtel, divisé en secteurs, est doté d'un système de contrôle temporisé, qui allume et éteint les lampes en fonction de l'éclairage naturel; durant la nuit, seules les lampes permettant la circulation des clients à l'extérieur de l'hôtel en sécurité restent allumées. L'éclairage extérieur est assuré par des lampes à faible consommation.

Toutes les salles communes de l'hôtel et les chambres sont climatisées et chauffées. La climatisation et le chauffage sont assurés par une unité de traitement de l'air (UTA) en combinaison avec un système de réfrigération et un système de chauffage de l'eau.

Le système de réfrigération est composé de 3 groupes de réfrigération CLIVET, chaque groupe étant doté de deux compresseurs, chacun de 231 kW. Les trois groupes fonctionnent en cascade pour adapter la puissance frigorifique et, donc, la consommation d'énergie électrique aux charges thermiques.

Pour la production d'eau chaude sanitaire et d'eau chaude pour le traitement de l'air, l'hôtel dispose d'un système de chauffage constitué de 3 chaudières De Dietrich avec des brûleurs d'une puissance thermique de 550 kW. .

Les chaudières sont raccordées en cascade pour permettre d'adapter le fonctionnement selon la charge thermique. Donc, les chaudières peuvent fonctionner toutes ensemble, ou individuellement.



La puissance électrique disponible est de presque 800 kVa, la fourniture de l'électricité est en MT et l'hôtel dispose d'une cabine de transformation MT/BT. Dans la partie de la cabine en BT il y a un groupe mis en phase pour corriger les paramètres.

Les résultats du diagnostic

Le diagnostic nous a permis de définir le nombre de points minimum pour les critères optionnels.

Outre l'hébergement, l'hôtel propose les services suivants:

- restauration;
- installations de remise en forme;
- espaces verts.



C'est pour cette raison qu'au nombre de points minimum de 16,5 nous avons ajouté un point pour chaque service offert par l'hôtel. Donc, l'hôtel "Africa Jade" pourrait théoriquement obtenir jusqu'à **19,5 points**.

6 des 37 critères obligatoires ne sont pas applicables et 12 autres ne sont pas respectés.

Le tableau suivant présente une synthèse de quels sont les critères obligatoires applicables et quels sont ceux que l'hôtel applique ainsi que du nombre de points obtenu pour les critères optionnels dans les secteurs différents.

L'interprétation du tableau permet de constater que la plupart des critères obligatoires non respectés concernent les secteurs de la gestion générale, l'énergie, l'eau, où nous avons respectivement 5, 2 et 2 critères non respectés.

	Critères obligatoires			Critères optionnels	
	Profil idéal	Profil du check-up	Gap	Maximum score	Score du check-up
ÉNERGIE	6	4	2	25	5,5
EAU	10	5	5	10	1,0
PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX	2	2	0	8	2,0
DÉCHETS	4	3	1	10	5,0
AUTRES SERVICES	2	2	0	12,5	5,5
GESTION GÉNÉRALE	7	3	4	9,5	2,0
TOTAL			12	75	21,0

En ce qui concerne les critères optionnels, on constate que le nombre total de points est de 21, ce qui est supérieur au nombre de points minimum.

Secteur Energie

Points forts

- Toutes les chambres sont équipées d'un système d'arrêt de l'alimentation électrique contrôlé par la clef de la chambre. Ce système permet l'extinction automatique des lampes et l'arrêt de la climatisation. – Crit. 8.
- Les chaudières sont alimentées de gaz; ni le charbon ni l'huile lourde ne sont utilisés. – Crit. 2.
- Toutes les chambres sont équipées d'un système d'arrêt de la climatisation à l'ouverture de la fenêtre, réalisé avec un switch. – Crit. 7.

Points faibles

- L'énergie électrique utilisée ne provient pas de sources d'énergie renouvelable. – Crit. 1-3.
- Seules 40% des lampes installées dans tout l'hôtel sont à faible consommation d'énergie. Toutefois, la direction de l'hôtel a défini un programme de remplacement graduel de toutes les lampes à haute consommation d'énergie par des lampes à efficacité énergétique de classe "A". – Crit. 9.

Secteur Eau

Points forts

- Dans toutes les salles de bain des chambres il y a une poubelle pour les déchets qui ne doivent pas être jetés dans lesWC. – Crit.14.

- Il y a un système d'entretien qui assure le bon fonctionnement de toutes les installations hydrauliques, le personnel est informé de la nécessité de rechercher quotidiennement des fuites visibles et sur la démarche à suivre. – Crit.16.
- Tous les jardins sont arrosés pendant les heures les moins chaudes. – Crit.18.
- Les eaux résiduaires sont canalisées vers le réseau public. – Crit.19.
- L'eau des puits est utilisée pour l'arrosage des jardins et pour l'alimentation des décharges des toilettes. – Crit.84 (secteur Gestion Générale).

Points faibles

- A l'heure actuelle, dans les salles de bain des chambres et dans les salles communes, il n'y a pas de fiches informatives qui incitent les clients à économiser l'eau. – Crit.13.

Secteur Produits chimiques

Points forts

- Dans les locaux où sont utilisés les détergeants et les désinfectants on trouve des instructions pour l'utilisation, comprenant le dosage optimal. Tout le personnel est informé sur le mode d'utilisation des produits chimiques. Un hygiéniste s'occupe de la formation. – Crit.21, Crit.22.

Points faibles

Pas de faiblesses. Tous les critères obligatoires sont respectés.

Secteur Déchets

Points forts

- Le personnel de l'hôtel fait le tri sélectif des déchets dangereux (piles, néon) qui sont éliminés de la manière prescrite. – Crit.24.
- Dans les salles de bain des chambres il n'y a pas de produits jetables, le shampoing et le bain moussant sont contenus dans des petits flacons qui sont remplis tous les jours. – Crit.27.
- Le personnel fait correctement le tri des déchets qui peuvent être recyclés comme le verre, la plastique et les huiles usées dans la cuisine. – Crit.25.

Points faibles

- Dans les chambres et les lieux communs il n'y a pas de récipients appropriés pour le tri; les clients devraient être informés sur les modalités du tri. – Crit.23.

Autres services

Points forts

- Dans les lieux communs il y a des 'zones' interdites aux fumeurs. – Crit.28.
- Les guides touristiques et le personnel employé à la réception fournissent des renseignements sur les modalités de transport public et sur les autres moyens de transport qui minimisent les impacts environnementaux. – Crit.29.

Points faibles

Pas de faiblesses. Tous les critères obligatoires sont respectés.

Gestion Générale

Points forts

- L'hôtel dispose d'une équipe de maintenance constituée de personnel qualifié qui s'occupe des interventions de maintenance ordinaire et extraordinaire. Pour toutes les interventions qui requièrent le personnel extérieur, l'hôtel s'adresse à des bureaux spécialisés et autorisés par la loi. – Crit.30.
- La maintenance des chaudières en particulier se fait quatre fois par an pour vérifier le fonctionnement et le rendement. – Crit.31.
- Le personnel de la maintenance vérifie tous les jours les consommations d'énergie, d'eaux et de gaz. – Crit.35.
- Le personnel de la maintenance vérifie aussi la consommation des produits chimiques. – Crit.36.

Points faibles

- Ne sont pas encore mis en place: une politique et un programme d'action environnementale, une formation environnementale des employées, une information des clients sur l'Ecolabel. Ces documents et ces activités sont normalement mis en place au moment où l'hôtel décide d'adhérer à l'Ecolabel. – Crit.32, Crit.33, Crit.34, Crit.37.
- A l'heure actuelle, il n'y a pas de procédure pour vérifier si la collecte des déchets est satisfaisante.

Possibilités d'amélioration a court et long terme

On peut présenter deux possibilités qui permettraient un processus progressif et graduel conduisant à la conformité aux critères obligatoires qui ne sont pas respectés à ce jour:

- à court terme (5/6 mois);
- à long terme (1/2 ans).

A court terme

Secteur énergie

Critère n° 4 – *Le rendement d'une nouvelle chaudière (générateur de chaleur) achetée pendant la durée d'attribution du label écologique ne doit pas être inférieur à 90 %, cette valeur étant mesurée conformément à la directive 92/42/CEE du Conseil du 21 mai 1992 concernant les exigences de rendement pour les nouvelles chaudières à eau chaude alimentées en combustible liquide ou gazeux (1), ou conformément aux normes et réglementations applicables aux chaudières non couvertes par cette directive.*

L'hôtel doit vérifier le rendement des chaudières et le respect de la législation en vigueur.

Secteur eau

Critère n° 11 – *Le lieu d'hébergement doit déclarer à l'administration des eaux qu'il est disposé à changer de source d'eau (par exemple, eau de ville, eaux de surface) si des études réalisées dans le cadre d'un plan local de protection des eaux démontrent que l'utilisation de la source d'eau actuelle a d'importantes incidences sur l'environnement.*

Actuellement, l'hôtel utilise l'eau de puits pour l'arrosage des jardins et pour l'alimentation des chasses d'eau des WC. L'hôtel doit vérifier s'il y a un plan local de protection des eaux qui met

en évidence la sensibilité du système des eaux souterraines. Si cela était le cas, il devrait faire savoir à l'autorité locale qu'il souhaite passer à l'utilisation de l'eau du réseau.

Critère n° 12 – *Le débit des robinets et des douches ne doit pas dépasser 12 litres/minute.*

L'hôtel doit installer des réducteurs de pression dans tous les robinets de l'hôtel qui ont un débit inférieur à 12 l/ mn.

Critère n° 13 – *Dans les salles de bains et les toilettes, les hôtes doivent être informés de manière adéquate sur les possibilités de contribuer aux économies d'eau.*

L'hôtel doit disposer dans toutes les salles de bain et les toilettes des fiches informatives qui invitent les clients à contribuer aux économies d'eau.

Critère n° 14 – *Dans chaque toilette doit se trouver une poubelle appropriée et les hôtes doivent être invités à utiliser cette dernière au lieu des toilettes pour certains types de déchets.*

L'hôtel doit afficher dans toutes les toilettes des fiches informatives invitant les clients à utiliser les poubelles au lieu des toilettes pour certains types des déchets. Il est possible d'utiliser la même fiche informative.

Critère n° 17 – *Les hôtes doivent être informés que, pour des raisons de protection de l'environnement, le lieu d'hébergement touristique procède au changement des draps et des serviettes soit à la demande des hôtes, soit, à défaut, une fois par semaine (lieux d'hébergement de catégorie inférieure) ou deux fois par semaine (lieux d'hébergement de catégorie supérieure).*

L'hôtel doit informer les clients de la possibilité de demander que les draps et les serviettes soient changés moins régulièrement, ce qui permet de faire des économies en matière de consommation hydrique.

Secteur Déchets

Critère n° 23 – *Des récipients appropriés doivent être mis à la disposition des hôtes pour qu'ils puissent trier les déchets conformément au système local ou national. Des informations claires et aisément accessibles dans les chambres doivent inciter les hôtes à trier leurs déchets.*

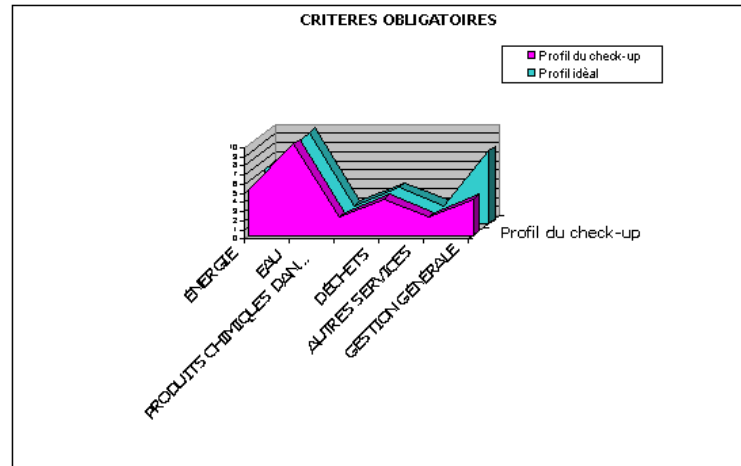
L'hôtel doit mettre à la disposition des clients des récipients appropriés pour le tri des déchets, en conformité avec la législation en vigueur et notamment des poubelles pour le tri du verre et du plastique. En outre, des fiches informatives incitant les clients à adopter le tri sélectif doivent être disponibles dans toutes les chambres .

Secteur Gestion Générale

Critère n° 36 – *Le lieu d'hébergement touristique doit prévoir des procédures de collecte et de suivi des données sur la consommation de produits chimiques (grammes de substance sèche) et le volume de déchets produits (litres et/ou kg de déchets non triés).*

Ce critère concerne la collecte et le suivi des données relatives à la consommation des produits chimiques et à la production de déchets. La structure a déjà une procédure pour déterminer la consommation des produits chimiques, reste donc à définir une procédure pour la collecte et le suivi des données sur la production des déchets.

A court terme, il y a donc encore 5 critères qui ne sont pas respectés.



A long terme

L'adaptation à long terme prévoit l'application des critères qui nécessitent plus de temps pour être réalisés.

Secteur Energie

Critère n° 1 – Au moins 22 % de l'électricité doit provenir de sources d'énergie renouvelable, conformément à la directive 2001/ 77/CE du Parlement européen et du Conseil du 27 septembre 2001 relative à la promotion de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables sur le marché intérieur de l'électricité.

Critère n° 3 – Au moins 22 % de l'électricité utilisée pour chauffer les locaux et l'eau sanitaire doit être produite à partir de sources d'énergie renouvelables, tel que stipulé dans la directive 2001/77/CE.

A ce jour, les deux critères ne sont pas applicables parce qu'il n'existe pas en Tunisie de marché proposant une électricité produite à partir des sources d'énergie renouvelable. On peut penser que dans 2 à 3 ans, cette possibilité d'acheter existera. Dans cette situation, les deux critères seront applicables et l'hôtel devra acheter ce type d'énergie pour un pourcentage d'au moins 22% de toute l'énergie électrique consommée.

Critère n° 4 – Dans un délai d'un an à compter de la date de formulation de la demande, au moins 60 % des ampoules électriques du lieu d'hébergement devront avoir une efficacité énergétique de classe "A". Dans un délai d'un an à compter de la date de formulation de la demande, au moins 80 % des ampoules électriques situées dans un lieu où elles sont susceptibles de rester allumées pendant plus de cinq heures par jour devront avoir une efficacité énergétique de classe "A".

Actuellement, presque 40% des ampoules électriques sont à faible consommation avec une efficacité énergétique de classe "A". Comme cela est prévu par la direction de l'hôtel, il sera nécessaire de changer toutes les lampes à consommation élevée par des lampes à faible consommation de classe "A", dès que cela sera techniquement possible.

Secteur Gestion générale

Critère n° 32 – La direction du lieu d'hébergement doit avoir une politique en matière de protection de l'environnement, rédiger une déclaration simple dans ce sens et élaborer un programme d'action précis en vue d'assurer l'application de cette politique.

Critère n° 37 – Le cadre 2 du label écologique doit contenir le texte suivant:

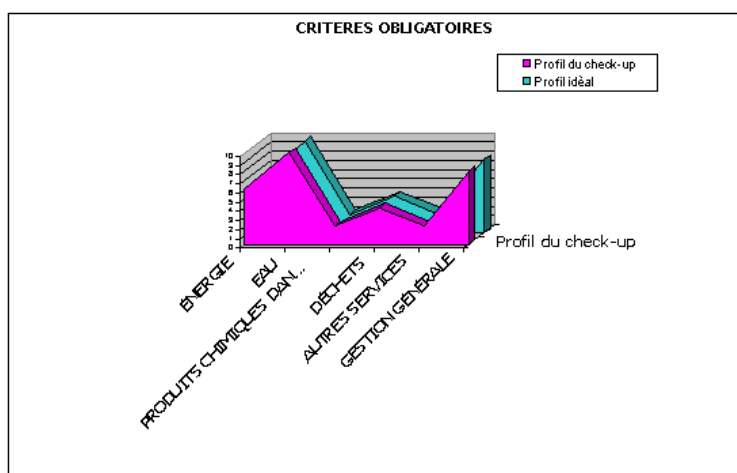
- mesures prises pour économiser l'énergie et l'eau;
- mesures prises pour réduire le volume des déchets;
- mesures générales d'amélioration de l'environnement.

Les deux critères sont liés à l'obtention de l'Ecolabel.

La politique environnementale est une déclaration d'intention, approuvée et signée par la Direction qui s'engage notamment à poursuivre les objectifs de protection de l'environnement, d'amélioration continue des prestations environnementales, etc.

Critère n° 33 – Le lieu d'hébergement touristique doit fournir au personnel des informations et une formation comprenant des procédures écrites ou des manuels, afin d'assurer l'application des mesures environnementales et de sensibiliser le personnel aux comportements respectueux de l'environnement. Une formation adéquate doit être fournie au nouveau personnel dans un délai de quatre semaines après l'entrée en service et à l'ensemble du personnel au moins une fois par an.

Ce critère concerne les aspects de l'information et de la formation du personnel. La direction de l'hôtel doit faire des réunions pour inciter l'ensemble du personnel à adopter des comportements respectueux de l'environnement et pour informer des procédures définies pour assurer l'application des mesures visant à la protection et à l'amélioration de l'environnement. Le critère prévoit que la direction fournisse à tout nouvel employé une formation adéquate avant qu'il ne commence à travailler et à tout le personnel une formation au moins une fois par an.



Critère n° 34 – Le lieu d'hébergement touristique doit fournir aux hôtes, y compris aux participants à des conférences, des informations sur sa politique environnementale, sur les mesures qui ont été prises et sur le label écologique communautaire. Les informations doivent être données activement à la réception et des avis invitant les hôtes à soutenir les objectifs environnementaux doivent être affichés de manière visible, en particulier dans les chambres.

Ce critère sous-entend que le personnel de l'hôtel doit déployer des efforts pour informer tous les clients de la politique environnementale de l'hôtel et des mesures prises pour réduire l'impact sur l'environnement. Il est demandé que les clients soient incités soit par le personnel de la réception soit par le biais des fiches informatives à participer à la réalisation des objectifs d'amélioration des performances environnementales.

Les fiches informatives pourraient concerner l'explication de l'engagement pris par l'hôtel dans le domaine environnemental, en soulignant le chemin parcouru et les résultats obtenus.

Le nouveau profil des critères obligatoires à long terme est donné dans la figure ci-dessous.

