L’Ecolabel européen : une certification qui accompagne une dynamique territoriale globale en faveur du tourisme durable

Palm Hôtel & Spa

Auteur :

43 rue des Mascarins
Grande Anse
97429 Petite-Ile
Voir le site internet
Justine Ocloo
j-ocloo@palm.re

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Créée en 2007, le PALM Hôtel & Spa est un établissement privé indépendant classé 5***** et situé à Petite-Île, dans la baie de Grand’ Anse, au Sud de La Réunion. Il est localisé à proximité des espaces naturels les plus remarquables de l’île : le Parc National de La Réunion ainsi que les pitons, cirques et remparts classés au Patrimoine Mondial de l’UNESCO.

Soucieux de s’intégrer dans cet environnement unique et de préserver les ressources, les propriétaires (l’architecte concepteur et la décoratrice d’intérieur) ont opté dès la conception du projet pour une architecture bioclimatique et l’utilisation de matériaux naturels tels que les pierres volcaniques locales ou le bois issu de régions entièrement reboisées. Prolongeant cet engagement et souhaitant afficher officiellement leur préoccupation environnementale, ils décident en 2013 d’aller plus loin et d’obtenir l’Ecolabel Européen – services d’hébergement touristique.

Après avoir effectué les travaux et les aménagements permettant de respecter le cahier des charges de l’Ecolabel Européen, il devient en 2014 le premier établissement d’outre-mer à décrocher cette certification.

S’inscrivant pleinement dans la vision portée par les acteurs locaux d’une île désireuse d’ouvrir une nouvelle ère de développement dans le respect et la valorisation de son environnement, les propriétaires ont reçu en septembre 2015 le grand prix du jury des prix Entreprises et Environnement organisé par le ministère de la Transition écologique et solidaire et l’ADEME.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

Pour le Palm Hôtel & spa, l’obtention de l’Ecolabel Européen répond à 5 objectifs :

- maintenir la qualité de service tout en réduisant l’impact environnemental des activités ;
- rationnaliser les coûts et les charges de fonctionnement ;
- participer activement à la démarche insulaire plaçant le respect de l’environnement au cœur des stratégies de développement après le classement au patrimoine mondial de l’UNESCO en 2010 ;
- conforter le positionnement d’établissement précurseur ;
- contribuer à la dynamique territoriale pour structurer une offre globale compétitive et attractive en matière de tourisme durable à La Réunion.

Résultats quantitatifs

Les consommations énergétiques des nuitées ont été réduites de 7% entre 2013 et 2017.

Dans le cadre du système de dépistage mis en œuvre avec l'Ecolabel européen, 86 fuites d'eau ont été détectées et réparées pour la seule année 2017, soit une économie de 392 000 litres d'eau.

La consommation de produits d'entretien a baissé de 9% par nuitée entre 2015 et 2017.

Le coût des produits d'entretien par nuitée a diminué de 20% entre 2015 et 2017.

A titre indicatif, les consommations moyennes par nuitée en 2017 sont de :

- 42 kWh d'électricité ;
- 1 316 litres d'eau ;
- 0,74 kg de produit consommé.

Résultats qualitatifs

« Depuis notre ouverture en 2007, nous avons sans cesse progresser pour améliorer la qualité de nos services et de nos prestations. L'obtention de la 5ème étoile, en 2012, nous a permis d'entrer dans le club très fermé des 300 plus beaux hôtels de France. L'obtention de l'Ecolabel Européen, 2 ans plus tard, a permis de maintenir cette qualité de service tout en réduisant l'impact environnemental de nos activités. Le gain qualitatif concerne ainsi toutes les dimensions de notre métier : l'expérience client, l'intégration environnementale, la maîtrise économique des flux. Nous ajoutons que la certification est un challenge stimulant pour la direction et le personnel. »

Nanou et Michel Jam, propriétaires du Palm Hôtel & spa

MISE EN OEUVRE

Planning

- 2013 : diagnostic réalisé par le cabinet KAZ Consulting.
- 1er semestre 2014 : préparation du dossier de certification
- Novembre 2014 : obtention de l'Ecolabel Européen après un audit de certification réalisé par AFNOR Certification
- Mars 2017 : renouvellement de l'Ecolabel Européen en appliquant le nouveau référentiel

Moyens humains

- La volonté des propriétaires et de la direction
- La mobilisation d'un cabinet extérieur pour réaliser le diagnostic initial
- Le recrutement d'une responsable Qualité Sécurité Environnement
- La création de tuteurs environnementaux dans chaque service de l'hôtel

Moyens financiers

Moyens engagés pour l'obtention de l'Ecolabel Européen (critères obligatoires)

Energie

- Achat de certificat d'énergie : 1 800 €

Gestion de l'eau

- Installation de chasses d'eau à double touche : 2 340 €
- Installation de mousseurs (prise en charge par EDF Agir Plus)

Gestion des déchets

- Mise en place du tri sélectif en chambre et dans l'ensemble de l'hôtel : 780 €
- Collecte des graisses et des huiles usagées : 50 € par an

Autres

- Supports de communication en chambre : 2 940 €

Moyens engagés pour l'obtention de l'Ecolabel Européen (critères optionnels)

Energie

- Installation d’une borne électrique : 7 000 €
- Installation de chauffe-eau solaire pour produire l’eau chaude des chambres : 52 000 €
- Acquisition de véhicules électriques pour les déplacements du personnel : 72 000 €

Eau

- Installation de micro-filtration pour la vente d’eau : 10 000 €

Gestion des déchets

. Acquisition d'un machine permettant de produire notre detergent et notre desinfectant : 20 000 €

Frais AFNOR :

- 3 060 € HT la 1ère année, incluant l’instruction du dossier, la visite de l’établissement et la redevance de droit d’usage
- 750 € HT de droit d’usage la 2ème année
- 2 378 € HT pour le renouvellement incluant l’instruction du dossier, la visite de l’établissement, la redevance de droit d’usage et les frais de déplacement de l’auditrice

Moyens techniques

Moyens engagés pour l’obtention de l’Ecolabel Européen

Energie

- Installation d’une borne électrique

Gestion de l’eau

- Installation de micro-filtration pour la vente de l’eau
- Installation de mousseurs

Gestion des déchets

- Tri sélectif en chambre et dans l’ensemble de l’hôtel (borne à verre, collecteur de piles et de médicaments, compost, capsules recyclables)
- Collecte des graisses et des huiles usagées

Moyens engagés hors de l’obtention de l’Ecolabel Européen

Energie

- Installation d’ampoules basse tension et d’interrupteurs généraux dans les chambres
- Mise en route de la climatisations juste avant l’arrivée des clients en chambre
- Installation de panneaux solaires thermiques pour produire l’eau chaude de la piscine, du spa, de la cuisine et de la buanderie
- Installation de chauffe-eau solaire pour produire l’eau chaude des chambres
- Acquisition de véhicules électriques
- Suivi mensuel des consommations

Consommation et achats responsables

- Utilisation de produits d’entretiens éco-labellisés
- Utilisation de l’eau, du sel et de l’électricité pour produire sur site un détergent et un désinfectant destinés à l’entretien des chambres et des espaces communs
- Produits alimentaires locaux pour favoriser les circuits courts et valoriser le savoir-faire des producteurs de l’île
- Produits biologiques servis au spa et aux restaurants
- Promotion de l’artisanat et des associations locales, par exemple avec l’utilisation du vétiver pour les

paillottes

Gestion de l'eau

- Changement du linge de chambre à la demande des hôtes
- Installation de chasses d'eau à double touche
- Suivi mensuel des consommations

Gestion des déchets

- Limitation des emballages individuels au profit de conditionnements rechargeables

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

« *La démarche s'inscrit dans un contexte territorial particulier puisque La Réunion s'est engagée depuis plusieurs années dans une dynamique globale de préservation et de valorisation de son exceptionnel patrimoine naturel. Le classement au patrimoine mondial de l'UNESCO en 2010 a entraîné un engouement sans précédent pour les questions écologiques et environnementales. Les acteurs économiques, au premier rang desquels les professionnels du tourisme, ont saisi cette opportunité unique pour adapter leurs pratiques et leur offre. Tous les territoires concernés par ce type de labels ou de classements (UNESCO, parcs classés, etc.) peuvent ainsi sensibiliser leurs entreprises locales à l'opportunité d'obtenir l'Ecolabel Européen.*

*Nous avons dupliqué cette démarche à notre second établissement, l'ILOHA Seaview Beach 3***, situé à Saint-Leu, qui a obtenu lui aussi l'Ecolabel Européen en mars 2015. Depuis, 8 autres établissements de La Réunion, appartenant à d'autres propriétaires, ont reçu l'Ecolabel Européen, ce qui illustre cette relation étroite entre la dynamique de développement insulaire et la structuration d'une véritable offre d'éco-tourisme* ».

Nanou et Michel Jam, propriétaires du Palm Hôtel & spa

Difficultés rencontrées

Deux difficultés principales ont été rencontrées :

- la réalisation des investissements pour respecter le cahier des charges de l'Ecolabel Européen tout en maintenant la même qualité de service et d'expérience client ;
- l'application du nouveau référentiel au moment du renouvellement en 2017, qui a nécessité de reprendre l'intégralité du dossier sur le plan administratif.

Recommandations éventuelles

Les propriétaires, la direction et la responsable Qualité Sécurité et Environnement proposent quatre recommandations :

- planifier avec précision les investissements à réaliser ;
- être accompagné par un consultant ou un cabinet conseil spécialisé, en particulier lors du diagnostic initial ;
- fédérer en interne les différents services ;
- sensibiliser et impliquer en externe les fournisseurs, les clients et les autres professionnels du tourisme.

Mots clés

IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT | CONSOMMATEURS | HOTELLERIE RESTAURATION | ECOEXEMPLARITE

Dernière actualisation

Mars 2021

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Celine SCHEUER

celine.scheuer@ademe.fr

Direction régionale toutes les régions