

Hôtel La Pérouse






























Programme d'action 2007-2008



L'essentiel du plan d'action 2007-2008 d'écoule de la démarche entreprise par l'hôtel pour obtenir le droit d'usage du label écologique communautaire. L'ensemble des actions listées ci-après fait un état des lieux de l'ensemble des dispositifs en place parfois depuis de nombreuses années mais également des actions encore à mener.

Programme d'action 2007-2008	1
1 Energie.....	4
1.1 Energies renouvelables	4
1.1.1 <input checked="" type="checkbox"/> +50% de la conso annuelle (Certificats EDF Equilibre +).....	4
1.1.2 <input type="checkbox"/> 3 Etude sur récupération chaleur locaux techniques	5
1.1.3 <input type="checkbox"/> 3 Etude opportunité solaire	5
1.1.4 <input type="checkbox"/> 3 Etude opportunité éolienne.....	5
1.2 Réduction de la consommation.....	5
1.2.1 <input checked="" type="checkbox"/> Economy-box	5
1.2.2 <input checked="" type="checkbox"/> Coupe-circuit chauffage-clim	5
1.2.3 Consignes Chauffage/Clim	5
1.2.3.1 <input type="checkbox"/> 1 Clients	5
1.2.3.2 <input type="checkbox"/> 1 Employés	5
1.2.4 Ampoules basses consommations	5
1.2.4.1 <input checked="" type="checkbox"/> 60% des ampoules basses consommation	5
1.2.4.2 <input type="checkbox"/> 3 Atteindre 70%	5
1.2.5 <input checked="" type="checkbox"/> Consignes éclairage Hall	6
1.2.6 <input type="checkbox"/> 2 Minuteriers	6
1.2.7 <input checked="" type="checkbox"/> Eau chaude	6
1.2.7.1 Douches.....	6
1.2.7.2 Vasques.....	6
1.2.7.3 Bouclage eau chaude.....	6
1.2.8 Isolation du bâtiment.....	6
1.2.8.1 <input checked="" type="checkbox"/> Double vitrage	6
1.2.9 Equipements	7

1.2.9.1	1	Réfrigérateur A+	7
1.2.9.2	1	Congélateur A+	7
2		Eau	7
2.1		Réduction de la consommation.....	7
2.1.1	✓	Douches : économiseurs	7
2.1.2		Vasques	7
2.1.2.1	✓	économiseurs.....	7
2.1.2.2	3	Recherche d'un système de fermeture de bonde.....	7
2.1.3	✓	WC : chasse d'eau à deux vitesses	7
2.1.4	✓	Bouclage d'eau chaude	7
2.2	✓	Gestion des fuites.....	7
2.3		Entretien linge	7
2.3.1	✓	Fournisseurs extérieurs avec démarche environnementale ...	7
2.3.2	✓	gestion des changements de draps.....	7
2.3.3	✓	Incitation à ne pas laver quotidiennement les serviettes	7
2.4		Plantes en pot.....	8
2.4.1	✓	Arrosage de nuit	8
2.5		Eaux usées.....	8
2.5.1	✓	Poubelles dans les toilettes.....	8
3		Fournitures	8
3.1		Alimentation	8
3.1.1		Commerce équitable	8
3.1.1.1	✓	Déjà en place.....	8
3.1.1.2	2	A venir.....	8
3.1.2	✓	Produits issus de l'agriculture biologique	8
3.1.2.1		Compotes.....	8
3.1.2.2		Produits frais	8
3.1.3	1	Optimisation des quantités commandées.....	8
3.1.4	3	Sélection de fournisseurs locaux de préférence	8
3.2		Produits d'accueil	9
3.2.1		3 en 1 bio	9
3.3		Papiers	9
3.3.1	✓	Papier WC recyclé	9
3.3.2		Papier bureau.....	9
3.3.3	✓	Papier à en-tête	9
3.3.4	3	Réduction des documents papiers	9
3.4	3	Fournitures de bureau	9
3.5		Autres biens	9
3.5.1	✓	Téléviseurs Sharp	9
3.5.2	✓	Meubles en bois massif	9
3.5.3	2	Evier d'occasion	9
4		Produits d'entretien.....	9
4.1		Détergents et désinfectants	9
4.1.1	1	Consignes d'utilisation	9
4.1.2	✓	Formation	9
4.1.3	✓	Produits bioefficents	9
4.1.4	2	Mise en place de doseurs automatiques	10
5		Déchets	10

5.1	Consignes de tri des déchets	10
5.1.1	 Par les clients	10
5.1.2	 Par les employés.....	10
5.2	Verre	10
5.2.1	 Bac de collecte	10
5.2.2	 Verre consigné.....	10
5.2.3	Réduction des portions individuelles	10
5.2.3.1	 Confitures	10
5.2.3.2	 Compotes.....	10
5.3	Carton	10
5.3.1	 Bac de collecte	10
5.3.2	 Reprise des emballages par Marais Distribution.....	10
5.4	Papier	10
5.4.1	 Mouchoirs en papier	10
5.4.2	 Transfert des informations à destination de la clientèle sur la télévision.	11
5.4.3	 Editions sur papier recyclé avec encres végétales.....	11
5.5	Plastiques.....	11
5.5.1	Produits d'accueil.....	11
5.5.1.1	 Mise en place de distributeurs de savon liquide 3 en 1 .	11
5.5.1.2	 Mise à disposition à la réception	11
5.5.1.3	 Remplacement du gobelet plastique jetable par des verres en plastique lavables.	11
5.5.2	Petit déjeuner	11
5.5.2.1	Suppression des portions individuelles emballées	11
5.5.2.1.1	 Beurre	11
5.5.2.1.2	 Fromage	11
5.5.2.1.3	 Fromage blanc.....	12
5.6	Déchets végétaux.....	12
5.6.1	 Lombri-compostage.....	12
5.7	 Produits dangereux.....	12
5.7.1	Cartouches d'encre	12
5.7.1.1	 Prestataire extérieur pour régénération	12
5.7.2	Piles.....	12
5.7.2.1	 Weldom	12
5.8	Magazines	12
5.8.1	 2ème vie d'invendus.....	12
5.9	Interdiction de fumer	12
5.9.1	 Parties communes de l'hôtel.....	12
5.9.2	 +de 60% des chambres non fumeur.....	12
6	Gestion générale.....	12
6.1	Mieux connaître les consommations.....	12
6.1.1	Fluides	12
6.1.1.1	Compteurs divisionnaires	12
6.1.1.1.1	  Eau	12
6.1.1.1.2	 Electricité.....	13
6.1.1.2	 Relevés périodiques	13
6.1.2	 Détergents.....	13

6.1.3	1	Déchets	13
6.1.4	✓	Calculs de ratios de consommation.....	13
6.2		Management.....	13
6.2.1		Sensibilisation du personnel	13
6.2.1.1	2	Prime DD.....	13
6.2.1.2	1	Formation.....	13
6.2.1.3	3	Cadeaux de Noël	13
6.2.2	✓	Désignation d'un responsable des questions environnementales.....	13
6.3		Retours clients	14
6.3.1	1	Enquêtes ponctuelles.....	14
6.3.2	✓	Questionnaire de satisfaction.....	14
6.3.3	1	Amélioration continue.....	14
6.4		Communication	14
6.4.1	2	Site internet.....	14
6.4.2	2	Dossier de presse.....	14
6.4.3		Mise en avant des labels.....	14
6.4.3.1	1	Fiche bonne pratique	14
6.4.3.2	2	Jeu participer au DD	14
6.4.4		e-mail	14
6.4.4.1	✓	Message de ne pas imprime systématiquement.....	14
6.4.4.2	2	Labels environnementaux.....	14
6.5		Transports.....	15
6.5.1	✓	Bicyclettes NGE	15
6.5.2	3	Plan de mobilité Nantes Métropole.....	15
6.5.3		Promotion des transports en commun auprès des clients	15
6.5.4	4	Taxi vélo.....	15
6.6		Documentation	15
6.6.1		Interne.....	15
6.6.2	2	Clients.....	15
7		Influence	15
7.1		Grenelle de l'environnement	15
7.2		CJD	15
7.3		Club Hotellier.....	15
7.4		Communication.....	15
7.5		Ecoles.....	16

1 Energie

1.1 Energies renouvelables

1.1.1 ✓ +50% de la conso annuelle (Certificats EDF Equilibre +)

Souscription de 130 certificats Equilibre + d'EDF équivalents à 130.000 kW d'origine renouvelable. Octobre 2007.

1.1.2 ③ Etude sur récupération chaleur locaux techniques

La cuisine de l'hôtel ainsi que son local technique abritent des équipements électriques générant de la chaleur. Des relevés de température ont permis de constater que la chaleur dans les pièces oscillait entre 28 et 30 °C ce qui rend le travail souvent pénible. Cette chaleur indésirable pourrait être réincorporée dans l'eau froide à chauffer.

Consultation du bureau d'étude AREA pour étudier l'opportunité d'installer un système de récupération de chaleur. 9/10/07

1.1.3 ③ Etude opportunité solaire

Consultation bureau d'études AREA au sujet de l'opportunité d'une installation solaire. 9/10/07

1.1.4 ③ Etude opportunité éolienne

Consultation de la société CAP-ENR distribuant des éoliennes à axe vertical pour étude de faisabilité. 31/8/07.

1.2 Réduction de la consommation

1.2.1 Economy-box

Système en place dans chaque chambre de l'hôtel et qui permet de couper l'électricité de la pièce pendant l'absence des clients. En place depuis la création de l'hôtel.

1.2.2 Coupe-circuit chauffage-clim

Un contacteur situé sur chaque fenêtre permet de détecter l'ouverture de celle-ci et de couper automatiquement le chauffage ou la climatisation. Ce dispositif est en place depuis la création de l'hôtel en 1993.

1.2.3 Consignes Chauffage/Clim

1.2.3.1 ① Clients

Ces consignes seront mentionnées sur le guide des bonnes pratiques mis en chambre pour les clients. Fin novembre 2007.

1.2.3.2 ① Employés

Une deuxième formation sur les actions en faveur du Développement Durable sera organisée d'ici à fin octobre 2007.

1.2.4 Ampoules basses consommations

1.2.4.1 60% des ampoules basses consommation

Les ampoules des appliques des chambres sont depuis 1993 des ampoules de classe A. 9W. De ce fait avec les quelques néons répartis çà et là dans l'hôtel, 60% des ampoules sont de classe A.

1.2.4.2 ③ Atteindre 70%

Remplacer les ampoules 60W halogènes ou à incandescence des lampes de bureau et des couloirs. 1er semestre 2008.

1.2.5 Consignes éclairage Hall

Une alerte quotidienne sur l'Outlook de l'ordinateur de la Réception leur rappelle vers 10h du matin qu'ils peuvent, si la luminosité le permet éteindre les lampes du hall. Impact annuel : 980 kW d'économisé (7 ampoules x 7 heures x 55 W x 365j).

1.2.6 Minuteries

Installer des détecteurs de présence ou des minuteries dans les WC des parties communes et dans le local de la borne internet. Un devis en ce sens a été demandé à Bouyer Electricité. Mise en place Novembre 2007.

1.2.7 Eau chaude

1.2.7.1 Douches

La mise en place d'économiseurs réduisant le débit des douches permet de réduire la consommation d'eau chaude. Moins d'eau chaude consommée c'est moins d'eau chaude à produire, donc moins d'électricité. Opérationnel depuis 2005.

1.2.7.2 Vasques

La mise en place d'économiseurs réduisant le débit des robinets des vasques permet de réduire la consommation d'eau chaude. Moins d'eau chaude consommée c'est moins d'eau chaude à produire, donc moins d'électricité. Opérationnel depuis 2005.

1.2.7.3 Bouclage eau chaude

L'eau chaude produite au sous-sol met plusieurs minutes à arriver 8 niveaux plus haut. C'est donc un gaspillage d'eau et d'énergie. Depuis début 2007, un bouclage d'eau chaude a été installé pour pallier à cet inconvénient. L'eau chaude circule donc désormais en permanence ce qui conduit à obtenir de l'eau chaude instantanément. Les 5 pompes assurant la circulation sont branchées sur un programmateur qui les fait fonctionner 11h par jour.

1.2.8 Isolation du bâtiment

1.2.8.1 Double vitrage

100% des fenêtres des chambres sont dotées de double vitrage de 3 cm d'épaisseur. Cela est en place depuis la création de l'hôtel.

1.2.9 Equipements

1.2.9.1 ① Réfrigérateur A+

1.2.9.2 ① Congélateur A+

2 Eau

2.1 Réduction de la consommation

2.1.1 Douches : économiseurs

2.1.2 Vasques

2.1.2.1 économiseurs

2.1.2.2 ③ Recherche d'un système de fermeture de bonde

Les vasques n'ont pas de trop plein. Aussi ne disposent-elles pas de bonde pour conserver l'eau. Cela peut conduire à une consommation inutile d'eau. Recherche d'un procédé qui conviendrait au type de vasque. Juin 2008.

2.1.3 WC : chasse d'eau à deux vitesses

L'installation d'origine n'avait pas prévu deux débit d'eau. Nous avons donc remplacé les anciens dispositifs par un adaptateur permettant d'obtenir les deux débits 3 et 6 litres. Juin 2007.

2.1.4 Bouclage d'eau chaude

L'eau étant disponible instantanément, il n'y a pas d'eau perdue le temps d'obtenir la bonne température. Janvier 2007.

2.2 Gestion des fuites

Les clients et les employés qui signalent des fuites de robinet déclenchent une "fiche d'action corrective" qui indique au technicien de maintenance les interventions qu'il doit réaliser. Juin 2003.

2.3 Entretien linge

2.3.1 Fournisseurs extérieurs avec démarche environnementale

Notre fournisseur Anett a mis en oeuvre une démarche environnementale depuis plusieurs années.

2.3.2 gestion des changements de draps

Les draps ne sont changés qu'au bout de 5 nuits consécutives. Novembre 2006.

2.3.3 Incitation à ne pas laver quotidiennement les serviettes

Le linge de salle de bain n'est changé qu'à la demande du client. Un petit panneau indique au client la conduite à tenir. Juin 2003.

2.4 Plantes en pot

2.4.1 Arrosage de nuit

Les plantes extérieures sont arrosées par le veilleur de nuit. L'évaporation est plus faible. Janvier 2004.

2.5 Eaux usées

2.5.1 Poubelles dans les toilettes

Des sachets d'hygiène invitent les clients à ne pas jeter n'importe quoi dans les toilettes. Janvier 2006.

3 Fournitures

Nous engageons une recherche plus systématique, chaque fois que cela sera possible, de fournisseurs ayant développé une politique environnementale efficace. La proximité géographique sera privilégiée ainsi que la recyclabilité des articles encouragée.

3.1 Alimentation

3.1.1 Commerce équitable

3.1.1.1 Déjà en place

3.1.1.2 A venir

Recherche de fournisseurs permettant d'étendre la gamme des articles issus du Commerce Equitable.

3.1.2 Produits issus de l'agriculture biologique

3.1.2.1 Compotes

Nous nous approvisionnons en compotes auprès des Coteaux Nantais situés à Vertou dans la périphérie de Nantes. Entreprise spécialisée dans l'agriculture biologique. En place depuis un an

3.1.2.2 Produits frais

Beurre, fromages, fromage blanc, yaourts. Mise en place octobre 2007.

3.1.3 Optimisation des quantités commandées

Concerne principalement le pain et les viennoiseries. Nous calculons les quantités à commander en nous aidant des statistiques des consommations. De l'exactitude des ratios que nous calculons dépend la fiabilité des commandes et donc impacte directement les quantités rejetées. Ce critère entre dans le calcul de la prime Développement Durable. 4ème trimestre 2007.

3.1.4 Sélection de fournisseurs locaux de préférence

Chaque fois que c'est possible sélection d'un fournisseur local.

3.2 Produits d'accueil

3.2.1 3 en 1 bio

Nous avons sélectionné la société Body Nature spécialisée dans la production de produits d'hygiène naturels. Le produit 3 en 1 retenu est fabriqué à partir d'ingrédients cultivés de façon biodynamique. Mise en place prévue pour le 1/11/07.

3.3 Papiers

3.3.1 Papier WC recyclé

3.3.2 Papier bureau

Recherche d'un fournisseur de papier blanc recyclé. Mise en place fin 2007.

3.3.3 Papier à en-tête

3.3.4 Réduction des documents papiers

Les Réceptionnistes sont encouragés à utiliser parcimonieusement le papier. Une partie des économies réalisées sur ce poste leur sera redistribuée au travers de la prime Développement Durable.

3.4 Fournitures de bureau

Recherche d'un fournisseur de fournitures de bureau écologiques. Mise en place fin 2007

3.5 Autres biens

3.5.1 Téléviseurs Sharp

3.5.2 Meubles en bois massif

3.5.3 Evier d'occasion

La mise en place d'un point d'eau dans le local technique a donné l'occasion d'installer un évier de deuxième main. Novembre 2007.

4 Produits d'entretien

4.1 Détergents et désinfectants

4.1.1 Consignes d'utilisation

Bien qu'ayant eu une formation à l'usage de la gamme de produit

4.1.2 Formation

Dispensée par le personnel d'ARGOS le fournisseur sur le bon usage des produits. Juin 2007.

4.1.3 Produits bioefficients

Produits d'entretien contenant des agents biologiques actifs sur les odeurs et la saleté. Ils travaillent sur l'obtention du label écologique communautaire. Juin 2007.

4.1.4 ② Mise en place de doseurs automatiques

De façon à garantir les bonnes doses de produit et ainsi limiter le gaspillage, il est envisagé d'installer des doseurs automatiques de produits. Décembre 2007

5 Déchets

5.1 Consignes de tri des déchets

5.1.1 ① Par les clients

Ces consignes seront mentionnées sur le guide des bonnes pratiques mis en chambre pour les clients. Fin novembre 2007.

5.1.2 ① Par les employés

Une deuxième formation sur les actions en faveur du Développement Durable sera organisée d'ici à fin octobre 2007.

5.2 Verre

5.2.1 Bac de collecte

Opérationnel depuis juin 2007.

5.2.2 Verre consigné

Opérationnel depuis janvier 2006

5.2.3 Réduction des portions individuelles

5.2.3.1 ② Confitures

5.2.3.2 ① Compotes

5.3 Carton

5.3.1 Bac de collecte

Depuis au moins 5 ans, les services de Nantes Métropole mettent à notre disposition une poubelle pour collecter séparément les cartons.

5.3.2 Reprise des emballages par Marais Distribution

Notre fournisseur de fruits reprend les cagettes et autres cartons de conditionnement de ses produits. Il les ré utilise ou les détruit lui-même. Cela représente des volumes assez importants pour nous : une vingtaine de cagettes ou cartons par semaine, très encombrants.

5.4 Papier

5.4.1 ① Mouchoirs en papier

Les mouchoirs en papier sont emballés en portions de 3 mouchoirs. Nous allons installer des paquets de 150 mouchoirs ce qui permettra de supprimer les enveloppes plastiques.

5.4.2 ③ Transfert des informations à destination de la clientèle sur la télévision.

Sur le bureau des chambres figure une pochette cartonnée, dans laquelle se trouvent une vingtaine de documents papiers :

- papier à lettre
- enveloppes
- carte postale
- 8 fiches pratiques : se restaurer, cafés du monde, confort, médias, se connecter, thés du monde,...
- une fiche : ne pas déranger
- une fiche de commande de petit déjeuner.

Les informations des fiches pratiques seront diffusées sur les écrans de télévision. Les recherches de fournisseur sont en cours. Nous pensons mettre cela en place début 2008.

5.4.3 ✔ Editions sur papier recyclé avec encres végétales

Depuis janvier 2007, toutes nos éditions sont faites sur papier recyclé et l'impression se fait avec des encres végétales.

5.5 Plastiques

5.5.1 Produits d'accueil

5.5.1.1 ① Mise en place de distributeurs de savon liquide 3 en 1

Remplacement de la savonnette et des gels douche et shampoing. Un sondage réalisé à montré que 35% de shampoing et gel douche partaient à la poubelle après le départ du client. Quant aux savonnettes, 15% seulement de savon est utilisé.

5.5.1.2 ② Mise à disposition à la réception

Les articles individuels seront progressivement retirés des chambres mais proposés à la Réception. Début de la mise en place : 1/11/07.

5.5.1.3 ① Remplacement du gobelet plastique jetable par des verres en plastique lavables.

A l'épuisement du stock des gobelets jetables, nous allons mettre en place des verres en plastique qui seront lavés sur place. Mise en place 1/11/07.

5.5.2 Petit déjeuner

5.5.2.1 Suppression des portions individuelles emballées

5.5.2.1.1 ② Beurre

Le beurre est aujourd'hui emballé en portions individuelles. Nous étudions la possibilité de l'acheter en mottes de 3 kg. Il faudra mettre en place une organisation de conditionnement des pots de beurre ainsi que son recyclage. Début janvier 2008

5.5.2.1.2 ① Fromage

Sélection de fromages locaux : Curé Nantais, Machecoulais, Pont d'Yeu et Trois Cornes.

5.5.2.1.3 ① Fromage blanc

Le fromage blanc ne sera plus servi en portions individuelles. Novembre 2007.

5.6 Déchets végétaux

5.6.1 ② Lombri-compostage

Grâce à l'association locale Compostri, un lombri-composteur va être installé dans le local poubelles de l'hôtel. Mise en place 1/11/07.

5.7 Produits dangereux

L'hôtel n'utilise que très peu

5.7.1 Cartouches d'encre

5.7.1.1 Prestataire extérieur pour régénération

5.7.2 Piles

5.7.2.1 Weldom

5.8 Magazines

5.8.1 2ème vie d'invendus

Nous travaillons, depuis 2 ans, avec la société Publica qui nous expédie une fois par mois les invendus d'un certain nombre de magazines français ou étrangers. C'est une manière de recycler les magazines invendus qui sinon seraient partis à la poubelle.

5.9 Interdiction de fumer

5.9.1 Parties communes de l'hôtel

Depuis le printemps 2007, l'ensemble des parties communes sont non fumeur.

5.9.2 ① +de 60% des chambres non fumeur

Le 6ème étage sera transformé en Non-Fumeur avant le 1/11/07

6 Gestion générale

6.1 Mieux connaître les consommations

6.1.1 Fluides

6.1.1.1 Compteurs divisionnaires

6.1.1.1.1 ② Eau

Deux compteurs ont été installés pour comptabiliser l'eau utilisée par la cuisine. Un autre est en commande pour mesure la quantité d'eau chaude utilisée. Novembre 2007.

6.1.1.1.2 ① Electricité

Deux compteurs divisionnaires électriques ont été commandés. L'un pour isoler la consommation de la cuisine. L'autre pour connaître celles des étages. Par différence nous connaîtront celle des différents équipements du local technique. Octobre 2007

6.1.1.2 ✓ Relevés périodiques

En place depuis plusieurs années. Les relevés s'effectuent désormais tous les 15 jours. Des indicateurs permettent de suivre la performance relative des consommations et de dépister toute anomalie. Janvier 2007.

6.1.2 ① Détergents

Calculer la quantité de matière sèche utilisée. Octobre 2007

6.1.3 ① Déchets

Calculer la quantité de déchets non valorisés de l'hôtel. Octobre 2007.

6.1.4 ✓ Calculs de ratios de consommation

Les ratios rapportent des consommations à un nombre de m², un nombre de chambres louées, de personne présentes ou de petits déjeuners pris. Car la consommation est pour beaucoup proportionnelle à l'activité. Les ratios s'enrichiront des relevés qui seront rendus possible par les nouveaux compteurs divisionnaires.

6.2 Management

6.2.1 Sensibilisation du personnel

6.2.1.1 ② Prime DD

On ne fera pas de progrès sans la participation active des salariés. Le Développement Durable le motive mais va aussi leur demander d'être plus attentifs, de changer leurs habitudes, de penser à chaque geste. Une prime DD va être mise en place. Son principe est le suivant : reverser une part de l'économie réalisée par les salariés. Un certain nombre de postes de dépenses ont été identifiés qui concerne différentes populations. Cette prime devrait être versée trimestriellement. Décembre 2007

6.2.1.2 ① Formation

La formation est essentielle pour que les gestes du Développement Durable deviennent naturels. Une seconde formation va être organisée d'ici à fin octobre 2007.

6.2.1.3 ③ Cadeaux de Noël

Traditionnellement l'entreprise offrait à ses salariés des chèques cadeaux. Cette année ce sera des ampoules basses consommations et/ou des économiseurs d'eau. Décembre 2007

6.2.2 ✓ Désignation d'un responsable des questions environnementales

Gilles Cibert, comme gérant, est la personne en charge de mettre en place le plan d'action environnemental.

6.3 Retours clients

6.3.1 ① Enquêtes ponctuelles

La prochaine enquête ponctuelle portera sur le Développement Durable et sera envoyée par e-mail. Octobre 2007.

6.3.2 Questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire mis à la disposition des clients contient une question sur les actions en faveur du Développement Durable de l'hôtel. Ils doivent l'évaluer de --, -, + ou ++ et ont la possibilité de compléter leur appréciation de commentaires. Un bilan est effectué régulièrement.

6.3.3 ① Amélioration continue

L'amélioration continue est essentielle dans ce type de démarche. Notre système de "fiches d'actions correctives" permet d'y veiller. Elle n'est jamais terminée.

6.4 Communication

6.4.1 ② Site internet

En cours de refonte totale. Il sera beaucoup facile de le mettre à jour et comportera une page spéciale sur le Développement Durable. Novembre 2007

6.4.2 ② Dossier de presse

En cas d'obtention de l'Ecolabel nous entendons communiquer largement auprès de la presse sur le sujet sous forme d'un dossier très complet sur notre démarche. Décembre 2007.

6.4.3 Mise en avant des labels

6.4.3.1 ① Fiche bonne pratique

En chambre, bien visible, elle invitera les hôtes à tenir une attitude responsable dans leur manière d'occuper la chambre et de prendre le petit déjeuner. Novembre 2007

6.4.3.2 ② Jeu participer au DD

L'idée est d'encourager les hôtes à bien consommer. Suivant leur manière d'occuper la chambre, il auront accumulé des points qui leur permettra de se positionner sur le graphique Bilan énergétique A à G. Les points donneront des euros que le client pourra décider de "dépenser" au choix : subvention au WWF (ou autre association), contribuer à de l'investissement au sein de l'hôtel pour améliorer sa performance énergétique, ou acheter de la compensation carbone. Nov-Décembre 2007.

6.4.4 e-mail

6.4.4.1 Message de ne pas imprimer systématiquement

6.4.4.2 ② Labels environnementaux

A rajouter sur les bas de page d'e-mail si obtenus. Novembre 2007

6.5 Transports

6.5.1 🚲 Bicyclettes NGE

Le parking Bretagne, où se garent nos clients propose des vélos à louer pour 2 € la journée.

6.5.2 🚲 Plan de mobilité Nantes Métropole

L'hôtel, pour ses employés à déposé un dossier pour bénéficier du plan de mobilité entreprise mis en place par Nantes Métropole. Réalisation d'ici à Décembre 2007.

6.5.3 Promotion des transports en commun auprès des clients

Situé au coeur du réseau de transport en commun, l'hôtel propose depuis quelques années des tickets TAN. Ce service est très apprécié des clients car le ticket est mis sur leur note d'hôtel et ils n'ont à se soucier de rien. Les réceptionnistes les renseignes sur les moyens de transports.

6.5.4 🚲 Taxi vélo

Ce service est proposé depuis peu à Nantes. Les horaires ne sont pas très commode : ils ne commencent pas avant 11h du matin. Nous aurions pourtant beaucoup de clients le matin pour eux. Nous allons essayer de les contacter. décembre 2007

6.6 Documentation

6.6.1 Interne

Je me documente régulièrement pour être au fait de l'actualité sur le sujet du DD.

6.6.2 📰 Clients

L'hôtel va s'abonne pour ses clients à Terra Economica journal spécialisé sur le Développement Durable. Novembre 2007

7 Influence

Voici diverses actions permettant de relayer le message et d'encourager mon entourage à passer à l'action également.

7.1 Grenelle de l'environnement

Propositions d'idées sur le forum du site officiel.

7.2 CJD

Je suis membre de la section nantaise du Centre des Jeunes Dirigeants. Ce mouvement a pour objet que l'Economie soit au Service de l'Homme. Et à ce titre les préoccupations sur le DD sont très présentes dans nos débats.

7.3 Club Hotellier

Je représente mes confrères hôteliers auprès des institutions locales ce qui me permet de sensibiliser mes pairs au DD.

7.4 Communication

Voir communication dans "Gestion Générale".

7.5 Ecoles

Je reçois régulièrement la visite de classes d'écoles hôtelières ou il m'arrive parfois d'apporter mon témoignage dans des établissements professionnels. Je ne manque pas de relayer le message sur le DD.