

Zéro déchet dans la branche de l'hébergement

Un guide pratique pour la réduction des déchets



Vers un avenir durable



Dans ce guide pratique, nous partageons des stratégies et des conseils innovants pour réduire les déchets dans tous les domaines des établissements d'hébergement, des chambres à la cuisine. Vous trouverez également dans le présent document des listes de contrôle qui vous aideront dans cette démarche. Laissez-vous inspirer et décidez vous-même des idées qui conviennent à votre entreprise.



Soutenu par
Ann-Kristin Zeitler

Nous voulons non seulement protéger notre environnement, mais aussi améliorer l'expérience des hôtes et l'efficacité opérationnelle grâce à des pratiques durables. Soutenez-nous dans cette initiative importante afin d'avoir un impact positif sur notre planète et la société.

Procédure recommandée

Lancement: mettez sur pied un événement de lancement pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de votre établissement afin de présenter le guide zéro déchet et de souligner l'importance de cette initiative.

Formations et ateliers: organisez des formations ciblées pour les différentes équipes afin de transmettre les compétences spécifiques et de prendre en compte les particularités de chaque domaine (p. ex. cuisine, intendance).

Mises à jour régulières: informez régulièrement les équipes des progrès, des défis et des réussites par le biais de newsletters ou de réunions d'équipe.

Retours: établissez un processus clair de retours et de propositions pour améliorer en permanence les efforts zéro déchet.

Ambassadrices et ambassadeurs: nommez des collaboratrices et collaborateurs qui jouent le rôle d'ambassadrice ou ambassadeur zéro déchet dans un domaine de responsabilité. Il est important que toutes les parties prenantes contribuent activement à la mise en œuvre des mesures zéro déchet, proposent des solutions innovantes et montrent l'exemple en matière de durabilité.

Chambres

Boissons: choix et emballage durables

- Proposez à vos hôtes des bouteilles d'eau réutilisables, idéalement de fournisseurs suisses locaux, et utilisez de l'eau du robinet qui, en Suisse, est souvent de meilleure qualité que l'eau en bouteille. Informez-en les hôtes étrangers et mettez à disposition des carafes et des verres.
- Vous pouvez aussi proposer des fontaines à eau plate, fraîche et gazeuse.
- Renoncez sciemment aux bouteilles en PET et en verre à usage unique ainsi qu'aux cannettes.
- Remplacez les minibars par des bouteilles de vin et des boissons durables et facilement recyclables.

Matériaux durables

- Collaborez avec des partenaires qui s'engagent en faveur de produits et d'emballages durables.
- Préférez des emballages en papier pour le sucre. Il se conserve ainsi plus longtemps.
- Proposez de petits objets durables tels que des sachets de thé ou des pommes dans un emballage papier ou en vrac.
- Utilisez des sacs en tissu plutôt que des sacs en plastique pour la collecte du linge des hôtes.

Communication avec les hôtes dans les chambres

- Testez des solutions numériques innovantes pour fournir toutes les informations pertinentes à vos hôtes. Vous pouvez ainsi réduire les ressources et les charges de personnel.



Salles de bains

Distributeurs et produits combinés

- Utilisez des distributeurs muraux ou sur pied pour le gel douche et le shampoing dans les salles de bains.
- Assurez-vous que vos fournisseurs livrent le gel douche et le shampoing en grandes quantités afin de pouvoir les remplir ou les recharger sur place. Privilégiez les fournisseurs qui reprennent les emballages vides pour les réutiliser. Si ce n'est pas possible, veillez à les éliminer de manière appropriée.
- Utilisez des produits combinés pour corps et cheveux dans les chambres des hôtes.

Renonciation aux emballages individuels

- Mettez à disposition des hôtes des alternatives afin de réduire les emballages individuels, par exemple dans les chambres et les espaces publics.

Accessoires (articles pour les hôtes tels que bonnets de douche, etc.)

- Utilisez des boîtes d'accessoires rechargeables dans les espaces réservés aux hôtes pour réduire le suremballage.
- Réduisez l'offre d'accessoires et, à la place, indiquez les alternatives à la réception.

Recyclage des savons entamés

- Collectez et recyclez les restes de savon dans le cadre de projets sociaux.

Réutilisation des rouleaux de papier toilette entamés

- Utilisez les rouleaux entamés dans les toilettes du personnel.



Options individuelles pour les hôtes

Renonciation volontaire des hôtes

- Familiarisez vos hôtes avec les mesures zéro déchet mises en œuvre et créez des avantages et des services tels que des bons et des systèmes d'incitation.
- Expliquez aux hôtes comment leur renonciation à certains services sert une bonne cause et impliquez vos collaboratrices et collaborateurs dans la communication à ce sujet.

Nettoyage des chambres

- Offrez à vos hôtes le choix de renoncer au nettoyage quotidien de leur chambre. Cela permet d'économiser des produits de nettoyage et des emballages individuels. En contrepartie, des dons à des projets caritatifs ou des bons pour des boissons peuvent être proposés.

Changement des linges

- Définissez par défaut des intervalles plus longs pour le changement des linges, à moins qu'ils ne soient posés sur le sol. Il est possible de faire don des économies ainsi réalisées à des œuvres caritatives.

Linge de lit

- Le luxe qu'est le changement quotidien du linge de lit est conservé, mais les hôtes ont le choix d'y renoncer. Des cartes ou des dés à placer sur le lit peuvent servir de signal indiquant qu'un changement de draps est souhaité.



Petit-déjeuner



Alternatives aux emballages individuels de beurre

- Alternatives au beurre non emballées, comme des morceaux de beurre en portions gardés au frais ou des blocs de beurre entiers à découper soi-même.
- Une machine à couper le beurre peut également être utilisée pour garder le beurre frais et réfrigéré.

Distributeur de céréales en libre-service

- Pour un service hygiénique des céréales, il est possible d'utiliser des distributeurs, qui peuvent être rechargés sur place ou achetés déjà remplis auprès du fournisseur.

Thés en vrac au lieu de sachets (pour des raisons d'hygiène, selon le type d'établissement)

- Le thé en vrac est de meilleure qualité et permet de réduire les déchets d'emballage. Il existe des services à thé avec des passoires faciles à nettoyer, qui conviennent aussi bien au service qu'au libre-service.

Distributeurs de jus

- Pour les grands hôtels, les distributeurs de jus peuvent être un investissement rentable, mais il faut tenir compte du nettoyage plus important.

Confitures en bocaux réutilisables

- Les confitures peuvent être commandées dans des bocaux réutilisables et étiquetées avec le design de l'hôtel afin de réduire les emballages individuels.

Sucre dans un récipient en verre

- Les distributeurs de sucre remplacent les emballages individuels. Les alternatives comme le sucre de bouleau (xylitol) peuvent aussi être mises à disposition dans des distributeurs étiquetés.

Fournisseurs

- Choisissez des fournisseurs locaux et discutez des possibilités de réduire les déchets d'emballage (achat d'une meule entière au lieu de morceaux de fromage emballés individuellement).

Vous trouverez d'autres conseils pour concevoir un petit-déjeuner durable et régional dans la [brochure correspondante](#) (en allemand).

Bar

Renonciation aux pailles

- Évitez les pailles en plastique à usage unique et optez pour des alternatives plus respectueuses de l'environnement. Il existe des options telles que les pailles en papier, en paille ou en pâte et même des pailles comestibles à base de fibres de pomme.

Sous-verres lavables

- Remplacez les sous-verres jetables par des sous-verres lavables, par exemple en cuir ou en liège.

Remplacement des agitateurs en plastique

- Si des touillettes restent nécessaires, il est possible d'utiliser des agitateurs en bois. Ils sont biodégradables et peuvent être éliminés avec les déchets biogènes. Vous pouvez aussi opter pour des pailles solides en métal, en verre ou en bambou.

Snacks en vrac

- Proposez des snacks tels que des cacahuètes ou des olives dans des bols réutilisables plutôt que dans des emballages jetables.

Biscuits en vrac avec le café

- Servez des biscuits en vrac, éventuellement faits maison, avec le thé ou le café afin d'éviter les déchets d'emballage.



Lobby et zones de séjour

Service de l'eau

- Les carafes d'eau, éventuellement décorées de fruits, de pierres ou d'herbes, constituent un moyen attrayant et écologique de rafraîchir les hôtes.
- Les fontaines à eau peuvent fournir de l'eau plate, fraîche ou gazeuse à vos hôtes. Mettez à disposition des verres pour le libre-service.
- Proposez en outre des bouteilles réutilisables à l'achat dans une petite boutique. Elles se prêtent parfaitement à une utilisation à la maison.

Station de thé ou de jus de fruits dans le lobby

- Choyez vos hôtes avec une sélection de thés ou de jus de fruits. En été, il est également possible de proposer du thé glacé.

Station de biscuits ou de sucreries

- Des biscuits ou sucreries dans de jolis bocaux munis de pinces de service attirent tous les regards. Ils sont également idéaux pour les séminaires et les ateliers.

Distributeur de boissons à la place des minibars

- Au lieu des minibars, vous pouvez installer des distributeurs de boissons dans le lobby.

Machine à café en libre-service

- Proposez des machines à café automatiques dans le lobby au lieu de machines à capsules dans les chambres. Les hôtes peuvent acheter des cafés à prix réduit ou avec des jetons. Mettez à disposition des tasses et informez la clientèle sur la réduction des gobelets jetables.
- Utilisez des capsules recyclables.

Installation d'une station de tri sélectif

- Une station de tri sélectif à chaque étage ou dans le lobby peut aider à trier efficacement les déchets et permet de gagner de la place dans les chambres.

Réduction du nombre de magazines et journaux

- De nombreux hôtes lisent les nouvelles sur leur téléphone portable ou leur tablette. Proposez des accès à des portails en ligne.



Réception

Numériser les factures et le check-in

- Évitez les impressions papier et privilégiez les factures et processus de check-in numériques.
- Signer électroniquement les bulletins d'arrivée.

Plus de conseils, moins de flyers

- Réduisez le nombre de flyers imprimés et, à la place, donnez des conseils ciblés en fonction des intérêts de la clientèle. Les hôtes plus jeunes et amateurs d'applications préfèrent les informations numériques.

Le plan de ville n'est pas la norme

- Tous les hôtes n'ont pas besoin d'un plan physique de la ville. Les plans de ville numériques peuvent constituer une alternative efficace, en particulier pour les voyageuses et voyageurs d'affaires et les hôtes technophiles.

Archivage numérique du rapport de nuit

- Enregistrez le rapport du service de nuit sous forme numérique au lieu de l'imprimer. Dans certains hôtels, cela permet d'économiser jusqu'à 50 pages de papier par nuit.

Panneau d'information à la place du programme de l'hôtel

- Informez vos hôtes du menu ou programme du jour sur des panneaux d'information ou une application propre à l'hôtel au lieu d'utiliser du matériel imprimé.



Spa



Mules

- Les mules en plastique lavables peuvent être réutilisées jusqu'à 20 fois. Elles peuvent être lavées, dotées de la marque de l'hôtel et remises aux hôtes sous forme de merchandising.
- Récompensez les hôtes qui apportent eux-mêmes leurs mules.

Gobelets en plastique réutilisables

- Au spa, il est recommandé de remplacer les produits jetables par des gobelets réutilisables en plastique pour les boissons car, pour des raisons de sécurité, il faut éviter le verre. Ces gobelets peuvent être remplis à un point d'eau fraîche ou être mis à disposition avec des bouteilles fermées et des robinets.

Lingettes réutilisables

- Optez pour des matériaux qui peuvent être lavés et réutilisés au lieu de matériaux jetables.

Réutilisation des produits de soins

- Au lieu de jeter les accessoires de soins comme les limes à ongles, ils peuvent être remis aux hôtes après utilisation.

Brochures et menu du spa

- Affichez les brochures d'information et les menus du spa sur des écrans numériques et des plates-formes en ligne afin de réduire les déchets de papier.

Administration et facturation

- Adoptez des méthodes numériques pour les tâches administratives et la facturation pour réduire la consommation de papier.

Produits en grands emballages

- Achetez, si possible, des produits dans de grands emballages pour réduire les déchets.

Des lavettes plutôt que des serviettes en papier

- Encouragez l'utilisation de lavettes en tissu réutilisables plutôt que de serviettes jetables comme les Kleenex.

Espace réservé aux séminaires

Eau du robinet

- Incluez l'eau du robinet (plate ou pétillante) dans le forfait séminaire. Utilisez des carafes ou des bouteilles attrayantes, éventuellement ornées de votre marque, et ajoutez-y des pierres, des herbes ou des fruits pour une belle présentation. Cela permet de diminuer l'usage de bouteilles en PET et en verre et de réduire les frais de transport.

Des machines à café automatiques plutôt qu'à capsules

- Vous pouvez remplacer le café en capsules par des machines à café automatiques. Pour faciliter la facturation, il est possible de proposer un forfait. En outre, de nombreuses machines à café automatiques permettent le comptage et la facturation à l'unité.

Bar à bonbons en vrac

- Un bar à bonbons avec des friandises en vrac est idéal pour les séminaires et les ateliers, surtout lorsque la consommation est difficile à évaluer. Ces produits conservent leur fraîcheur pendant longtemps et sont attrayants.

Boissons/thés en libre-service

- Proposez des jus en libre-service et une station de thé avec des herbes et des épices fraîches. C'est non seulement décoratif, mais en plus, cela permet de réduire l'usage de sachets de thé et de bouteilles à usage unique.

Offre de fruits

- Proposez des fruits régionaux et de saison comme en-cas sain. Pour collecter les déchets organiques, vous pouvez mettre à disposition des poubelles de tri sélectif.

Bouteilles réutilisables

- En plus des boissons en libre-service, vous pouvez proposer des boissons dans des bouteilles réutilisables pour réduire davantage les emballages jetables.



Conseils pour l'élimination

Inventaire et analyse efficaces des déchets dans l'hôtel

- Réalisez un inventaire exhaustif des déchets, qui tienne compte de tous les secteurs de l'hôtel. L'objectif est d'identifier le type et l'origine des déchets de l'établissement afin de mettre en place des mesures de réduction et d'optimisation des déchets.

Mise en place de mesures de recyclage

- Recyclez les bouchons en liège, les cannettes, les films d'aluminium, le verre et la céramique, le papier et le carton, le PET, les métaux, les anciens appareils et déchets électroniques, le polystyrène, les matières plastiques et le bois.
- Utilisez des plates-formes telles que useagain.ch si vos meubles et appareils électroménagers fonctionnent encore.

Dons

- Faites don de meubles, de matelas, de linge de lit, de textiles et de produits excédentaires tels que des savons à des institutions sociales.
- Faites des dons ciblés et adaptés à la situation. L'idée directrice est la suivante: si les ustensiles sont en bon état, ils doivent être donnés, autrement, il faut les éliminer de manière appropriée.
- Vérifiez les possibilités de réutilisation par des institutions locales telles que des jardins d'enfants et des ateliers.



Communication d'entreprise

Affiches

- À placer aux endroits typiques où les déchets sont produits ou éliminés pour attirer l'attention sur le tri des déchets et le recyclage.

Communication verbale avec les hôtes

- Lors du check-in, attirez de manière proactive l'attention des hôtes sur les efforts zéro déchet et les initiatives concrètes (tri des déchets, réduction de la fréquence du nettoyage des chambres, changement des linges, etc.).
- Abordez les initiatives zéro déchet, p. ex. en ce qui concerne les menus, de manière proactive avec les collaboratrices et collaborateurs du secteur F&B.

Réseaux sociaux

- Publiez activement les efforts zéro déchet de l'entreprise.

Site Internet (y c. SEO)

- Consacrez un espace sur votre site Internet aux initiatives zéro déchet dans votre établissement hôtelier afin de présenter tous vos efforts.

RP/médias

- Publiez un communiqué de presse sur les initiatives zéro déchet et invitez les journalistes à couvrir ce sujet.

OTA

- Mentionnez les initiatives zéro déchet sur tous les sites Internet des OTA.



Gestion opérationnelle

Réunions du personnel

- Réunions mensuelles ou trimestrielles pour informer en détail les collaboratrices et collaborateurs des évolutions dans l'entreprise et des initiatives de réduction des déchets. Définissez des objectifs concrets dans ce domaine ainsi que la manière de mesurer le succès et de le célébrer.

Engagement pour une gestion économe des ressources

- Les directives du personnel relatives à la gestion efficace des ressources et à la réduction des déchets sont des mesures concrètes visant à promouvoir un environnement de travail durable. Elles engagent tous les collaborateurs et collaboratrices à gérer efficacement les ressources et à réduire les déchets. La signature de ces directives est obligatoire et réaffirme l'engagement personnel de chacune et chacun à soutenir activement les pratiques respectueuses de l'environnement et à les mettre en œuvre.

Formations du personnel

- Les programmes de formation généraux et spécifiques aux différents domaines sont essentiels pour transmettre aux collaboratrices et collaborateurs les connaissances et compétences nécessaires pour utiliser plus efficacement les ressources et réduire les déchets. Proposez des conseils pratiques et des stratégies afin de promouvoir un comportement respectueux de l'environnement au travail.

Optimisation des processus

- Optimisez vos processus en permanence.
- Intendance: aide au tri des déchets.
- Stations de tri sélectif: dans les couloirs et différents secteurs de l'hôtel.
- Déchets résiduels dans les chambres: une poubelle dans la salle de bains pour les déchets résiduels. Les hôtes trient les déchets recyclables.

Acquisition

- Vaisselle et plats à emporter durables sur commande.
- Contenants de combustible rechargeables: pour le service traiteur et les buffets.



Liste de contrôle



Chambres

- Boissons: choix et emballage durables
- Matériaux durables
- Communication avec les hôtes dans les chambres

Salles de bains

- Distributeurs et produits combinés
- Renonciation aux emballages individuels
- Accessoires
- Recyclage des savons entamés
- Réutilisation des rouleaux de papier toilette entamés

Options individuelles pour les hôtes

- Renonciation volontaire des hôtes
- Nettoyage des chambres
- Changement des linges
- Linge de lit

Petit-déjeuner

- Alternatives aux emballages individuels de beurre
- Distributeur de céréales en libre-service
- Thés en vrac au lieu de sachets
- Distributeurs de jus
- Confitures en bocaux réutilisables
- Sucre dans un récipient en verre
- Fournisseurs

Bar

- Renonciation aux pailles
- Sous-verres lavables
- Remplacement des agitateurs en plastique
- Snacks en vrac
- Biscuits en vrac avec le café

Lobby et zones de séjour

- Service de l'eau
- Station de thé ou de jus de fruits dans le lobby
- Station de biscuits ou de sucreries
- Distributeur de boissons à la place des minibars
- Machine à café en libre-service
- Installation d'une station de tri sélectif
- Réduction du nombre de magazines et journaux

Réception

- Numériser les factures et le check-in
- Plus de conseils, moins de flyers

- Le plan de ville n'est pas la norme
- Archivage numérique du rapport de nuit
- Panneau d'information à la place du programme de l'hôtel

Spa

- Mules
- Gobelets en plastique réutilisables
- Lingettes réutilisables
- Réutilisation des produits de soins
- Affichage numérique des informations comme les menus du spa
- Numérisation de l'administration et de la facturation
- Produits en grands emballages
- Des lavettes plutôt que des serviettes en papier

Espace réservé aux séminaires

- Eau du robinet
- Des machines à café automatiques plutôt qu'à capsules
- Bar à bonbons en vrac
- Boissons/thés en libre-service
- Offre de fruits
- Bouteilles réutilisables

Conseils pour l'élimination

- Inventaire et analyse efficaces des déchets dans l'hôtel
- Mesures de recyclage
- Dons

Communication d'entreprise

- Affiches
- Communication verbale avec les hôtes
- Réseaux sociaux
- Site Internet (y c. SEO)
- RP/médias
- OTA

Gestion opérationnelle

- Réunions du personnel
- Engagement pour une gestion économe des ressources
- Formations du personnel
- Optimisation des processus
- Acquisition

Remerciements

Nous remercions l'École hôtelière de Thoune ainsi que les collaboratrices et collaborateurs du Lab Hotel de l'engagement dont ils ont fait preuve pour l'élaboration et l'amélioration du guide zéro déchet. Les précieuses contributions et recherches académiques d'Ann-Kristin Zeitler méritent également d'être félicitées. Cette collaboration avec le Hospitality Booster d'HotellerieSuisse met en lumière la façon dont des efforts collectifs peuvent faire progresser l'innovation et les pratiques durables dans la branche de l'hébergement.

À propos du Hospitality Booster

Recueillir et mettre en œuvre des idées qui améliorent la branche de l'hospitalité: c'est dans cet objectif que le Hospitality Booster, une initiative d'HotellerieSuisse et de ses partenaires, met en réseau des hôtelières et hôteliers, des partenaires de la branche de l'hébergement, des start-up et des tiers intéressés.

À qui s'adresser en cas de questions?

Si vous avez des questions ou besoin d'aide concernant la mise en œuvre et le respect du guide zéro déchet, vous pouvez vous adresser à nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch. Ce service est chargé de conseiller et de soutenir tous les établissements membres d'HotellerieSuisse en ce qui concerne les initiatives zéro déchet. Dans l'hôtel du développement durable, la plate-forme numérique d'HotellerieSuisse, vous trouverez des possibilités de soutien, des recommandations d'action et de l'inspiration pour le développement durable dans votre établissement d'hébergement.

Mai 2024

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
CH-3001 Berne

T +41 31 370 41 11

nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch
[hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch)

