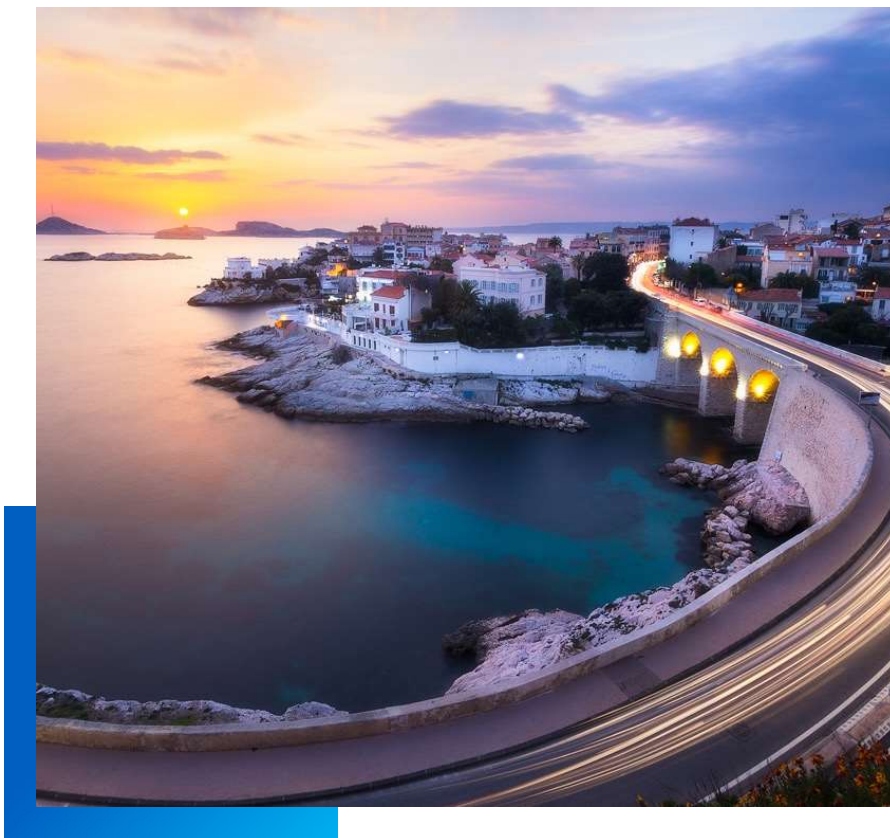


Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille

Hébergement

En route vers un Tourisme Durable





Le monde du tourisme change de cap !

En moins de 10 ans Marseille a connu une accélération et une structuration de son développement touristique sans précédent et a su capitaliser sur son art de vivre, sa diversité, son patrimoine culturel et naturel. Malgré une attractivité grandissante, la crise du Covid a toutefois révélé la nécessité de réinventer un des poumons économiques de notre territoire.

Repenser le tourisme de demain est désormais un enjeu prioritaire !

Vers un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil.

Ce guide des bonnes pratiques a pour objectif de faciliter les premiers pas vers une démarche de développement durable



**Devenez Acteur de notre destination
#MarseilleInnovanteetDurable !**

L'Office Métropolitain du Tourisme et des Congrès de Marseille s'est donné pour ambition de faciliter cette transition des acteurs du tourisme afin de leur permettre de renforcer leur compétitivité économique, tout en préservant la qualité environnementale de notre ville.

Ce guide des bonnes pratiques a pour objectif

de faciliter les premiers pas vers une démarche de développement durable et vous présente des solutions concrètes et accessibles autour des 3 piliers du développement durable (environnemental, économique et social) pour un « développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. »*

*Rapport Bruntland, 1987, établi par les Nation Unies.

A qui s'adresse ce guide ?

Aux professionnels du tourisme identifiés en 7 catégories :

- **Hébergement**
- Restauration
- Commerces
- Culture et Patrimoine
- Activités Nautiques
- Activités Terrestres
- Événementiel

Un Guide a été conçu pour chaque catégorie afin de prendre en compte les enjeux spécifiques de chacun (si vous souhaitez consulter les autres guides, n'hésitez pas à nous en faire la demande).



Que contient chaque guide ?

- **Les bonnes pratiques** à mettre en œuvre sur les 3 piliers du DD (environnemental, social et économique) adaptées à chaque métier
- **Les labels et certifications existants** en lien avec chaque métier
- **Les sources de financement** disponibles

Sommaire

MESURES ET BONNES PRATIQUES

MESURES ENVIRONNEMENTALES

LOGEMENT

ESPACES EXTÉRIEURS

TRANSPORT

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUES

GESTION DES DÉCHETS

PRODUITS

MESURES ECONOMIQUES

ACHATS DURABLES

ECONOMIE LOCALE ET CIRCULAIRE

MESURES SOCIALES

RESPONSABILITE SOCIALE

COMMUNICATION

LABELS ET CERTIFICATIONS

FINANCEMENT : les différentes sources identifiées

6

6

7

9

10

11

13

14

15

16

17

18

19

21

22

25



05

Hébergement

MESURES & BONNES PRATIQUES

MESURES ENVIRONNEMENTALES

Logement



✓ CONSTRUCTION ET AMÉLIORATION DES BÂTIMENTS

- Faire de son bâtiment un établissement certifié **Haute Qualité Environnementale (BHQE)**
- **Choisir des matériaux naturels** : en bois PEFC, en pierre, terre cuite, et chaux... ou de façon bioclimatique : prise en compte de l'environnement lors de la construction afin d'en tirer les meilleures conditions pour réduire les dépenses énergétiques (ex : dispositions des pièces, parois, volume, orientations...)
- Construire et isoler **naturellement** ou avec des matières **recyclées**
- **Végétaliser** les toitures, façades et murs intérieurs pour isoler, participer au développement de la biodiversité, et stocker le CO2



✓ MOBILIER / DÉCORATION / MATÉRIEL

- Choisir des **produits de qualité** et facilement réparables (durée de vie plus longue)
- Utiliser au maximum des **matériaux écologiques et labellisés** (bois PEFC ou FSC), des matériaux recyclés, recyclables, de récupération
- Préférer des **peintures ecolabellisées / naturelles**
- Faire **fabriquer localement** ou choisir du mobilier de récupération
- **Disposer des végétaux** (les plantes sont purificatrices d'air)
- Choisir une literie composée de **matières naturelles** (latex, laine...) écologique et bio



Logement



✓ BUREAUTIQUE (ordinateurs, imprimantes, photocopieurs...)

- Utiliser des appareils **écolabellisés**, à faible consommation d'énergie
- Utiliser des **consommables écologiques** (encres, papiers ...) et les **recycler** en fin de vie
- Privilégier **l'impression recto-verso**
- **Diminuer** le nombre d'appareils individuels
- **Numériser** les documents au maximum



✓ ENTRETIEN

- Employer des produits ménagers **écologiques, écolabellisés** (NF Environnement ou écolabel européen) et utiliser des sacs poubelles biodégradables
- Former le personnel d'entretien à l'utilisation de **produits écologiques** (temps de pose et dosage)
- Privilégier les **alternatives naturelles** (savon noir, bicarbonate, vinaigre blanc, vapeur...)
- **Ouvrir régulièrement** les fenêtres
- **Limiter le nettoyage** : instaurer le nettoyage uniquement à la demande des clients pour les chambres et le linge



Espaces extérieurs



✓ PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

- **Bannir** les pesticides et engrais chimiques et utiliser des **alternatives naturelles** (paillage, savon noir...)
- **Favoriser l'accueil** de la petite faune (ruches, nichoirs à oiseaux, hôtels à insectes, espaces fleuris...)



✓ VÉGÉTALISATION

- Préférer des espèces **végétales locales**
- **Augmenter** la surface des espaces verts au sol, en toiture et en façade
- Créer un **potager bio** en permaculture



✓ OPTIMISATION DE LA GESTION D'EAU

- **Arroser raisonnablement**, installer un système de goutte à goutte
- **Récupérer** les eaux de pluie
- Préférer l'installation de **piscine naturelle ou au sel** (respectueuse de l'environnement et de la peau)



MESURES SOCIALES

Transports



✓ PROMOTION DES MOBILITÉS DOUCES

- **Réaliser un plan de déplacement** avec une fiche écomobilité contenant les informations pratiques pour rejoindre l'établissement en mobilité douce (transports en commun, covoiturage, mobilité active) et communiquez là à votre clientèle
- **Installer des bornes de recharge** pour véhicules électriques et des places de parking vélo

Consommation énergétique



✓ ÉCLAIRAGE

- Maximiser l'utilisation de **l'éclairage naturel**
- Utiliser des ampoules « **basse consommation** » / LED, des lampes solaires en extérieur
- Mettre en place **des détecteurs de présence**
- **Programmer les phases d'éclairage** en fonction de l'activité
- **Recycler** les ampoules usagées
- **Eteindre les appareils** électriques entre deux réservations
- **Installer des cartes** coupe courant (tout en laissant une prise disponible pour le chargement des appareils électriques du client)



✓ ÉNERGIES RENOUVELABLES

- Privilégier les fournisseurs spécialisés : [Classement des fournisseurs d'électricité](#), [Wattvalue](#)

✓ EAU

- **Entretien des équipements** régulièrement pour éviter les fuites : tuyauteries et installations
- **Installer des systèmes hydro-économes** : boutons poussoirs, robinets à détecteurs, mitigeurs limiteurs de débits, sanitaires à double flux et toilettes sèches
- **Récupérer les eaux de pluie** pour l'arrosage, le nettoyage des sols extérieurs, etc...

MESURES ENVIRONNEMENTALES

Consommation énergétique



✓ CHAUFFAGE ET CLIMATISATION

- Préférer des appareils munis de **thermostats** et de programmeurs afin d'optimiser sa consommation d'énergie
- Installer un **poêle à bois**
- Chauffer la piscine uniquement par **énergies renouvelables**
- En **période creuse**, fermer les pièces communes non utilisées pour réduire sa consommation de chauffage ou de climatisation
- Changer sa **chaudière** pour une chaudière biomasse (combustible à base de bois ou de résidus organiques)



✓ MATÉRIEL ÉLECTRIQUE, ÉLECTRONIQUE ET AUDIOVISUEL

- Utiliser du matériel **moins énergivore, écolabellisé ou classé (A+/++)**
- Mettre les appareils électriques **hors tension** lorsqu'ils ne sont pas utilisés
- **Privilégier les plaques à induction** dans la cuisine moins énergivore
- Mettre en place **un système énergétique autonome** : installation de panneaux photovoltaïques [Ciel Energies Nouvelles](#)

Gestion des déchets



✓ RÉDUCTION, RÉUTILISATION TRI & RECYCLAGE

- **Limiter la production de déchets** à la source : (éviter les produits à usage unique, limiter la surconsommation...), utiliser des sacs poubelles biodégradables
- **Favoriser la réparation** et la réutilisation du matériel
- **Trier** : installer des points de tri ludiques avec une signalétique claire et des explications précises (texte et image).
- **Recycler** en utilisant les équipements publics et en complétant avec des offres de sociétés privées spécialisées (ex: [Lemon tri](#), Silim environnement, [B&P environnement](#)...), de très nombreuses filières de tri se développent pour tous types de déchets (ex : masques, mégots, film plastiques des palettes ...)

✓ TRAITEMENTS DES DÉCHETS ORGANIQUES

- **Broyer et réutiliser** les déchets verts : Permet de réduire le volume des déchets végétaux et les réutiliser au jardin
- **Installer un composteur** (ou lombriqueur) et / ou donner dans des composteurs collectifs
- **Investir dans un déshydrateur thermique** et s'associer à une entreprise de collecte et valorisation de déchets organique ([Valwast](#))

✓ TRAITEMENTS DES EAUX

- **Gérer les eaux usées** : Solution via la société [Aquatech](#)
- **Récupérer les eaux de pluie** pour l'arrosage, le nettoyage des sols extérieurs, etc...



MESURES ENVIRONNEMENTALES

Produits



✓ HYGIÈNE

- Choisir des **produits bio et écolabellisés**
- Mettre à la disposition de la clientèle **des savons solides**
- Installer des **distributeurs rechargeables**



✓ LINGE

- Privilégiez le linge de maison **en coton biologique ou en lin**
- Choisir les vêtements du personnel **en coton biologique**
- **Organiser le recyclage** des vêtements professionnels [Provence TLC](#)

✓ RESTAURATION

- Sélectionner des **produits locaux**, de saison, bio et en circuits courts...
- **Eviter le gaspillage** en calculant les bonnes quantités
- **Revaloriser les produits** non consommés dans des circuits solidaires
- Installer une **fontaine éco-responsable** pour une eau zéro kilomètre
- Mettre en place **un système de consigne (l'incassable)** pour les bouteilles en chambre et devenez un acteur engagé dans l'alternative à la bouteille d'eau en plastique en étant un établissement « Gourde Friendly » dans lequel les consommateurs peuvent venir remplir leur gourde : Affichez-le sur votre pas de porte.



MESURES & BONNES PRATIQUES

MESURES ÉCONOMIQUES

[Sommaire >](#)

15

[Hébergement](#)

MESURES ÉCONOMIQUES

Achats durables



✓ Sélection de PRODUITS RESPONSABLES

- **Acheter équitable** (répartition juste entre les différents acteurs du marché) : Label Fairtrade Max Havelaar (pilier du commerce équitable en France)
- Choisir des **produits respectueux de l'environnement** (Labellisés NF Environnement, écolabel européen ...)
- **Acheter éthique** (Organisation Internationale du Travail)
- **Acheter solidaire** : produits fabriqués par des associations et collectivités (par exemple dans le cadre de réinsertion)

✓ Evaluation des ENGAGEMENTS DES PRESTATAIRES

- **Etablir un chartre** avec ses prestataires et contrôler régulièrement leur engagements



MESURES ÉCONOMIQUES

Économie locale et circulaire



✓ PRÉFÉRENCE GÉOGRAPHIQUE

- **Privilégier** le Made In France Made in France, le reconnaître
- **S'approvisionner** en local et régional
- **S'orienter** vers des prestataires extérieurs locaux
- **Faire la promotion des attractions** et événements locaux écoresponsables
- **Vendre les produits locaux** dans la boutique si existante

✓ CRÉATION D'UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE

- **Créer des partenariats** et relations durables avec les associations et entreprises locales
- **Favoriser les CIRCUITS COURTS** (maximum un intermédiaire entre le producteur et le consommateur) AMAP
- **CO-RECYCLER** : hub d'échange de matériaux (les déchets de l'une deviennent les ressources de l'autre)
- **DONNER à des associations** locales les surplus de nourriture, les vêtements et le mobilier usagés...





MESURES & BONNES PRATIQUES

MESURES SOCIALES

MESURES SOCIALES

Responsabilité Sociale



✓ PROTECTION ET GESTION responsable du personnel

- **RECRUTER ÉQUITABLEMENT** : embaucher des personnes en réinsertion professionnelle, en situation de handicap, des apprentis et des stagiaires en utilisant les programmes d'accès à l'égalité à l'emploi
- **PROPOSER DES CONDITIONS DE TRAVAIL SATISFAISANTES** : horaires de travail variables et flexibles, possibilité de télétravail, Salle de détente à disposition des employés, mise en place de politique contre le harcèlement

- **RESPECTER LES LÉGISLATIONS EN VIGUEUR** : code du travail, déclaration universelle des droits de l'homme

- **FORMER les employés** tout au long de leurs parcours professionnels

- **PARTAGER ÉQUITABLEMENT** les richesses produites (programme d'équité salariale)

- **ADAPTER ses pratiques managériales** en impliquant son personnel dans la gestion au quotidien de l'entreprise (suivi des consommations, choix des produits d'entretien, implication dans la gestion différenciée des espaces)

✓ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

- **Aménager ses locaux** aux personnes ayant des déficiences visuelles, auditives, mentales et motrices (mise en place d'équipements adaptés) [TOURISME-HANDICAP](#)



✓ SENSIBILISATION et MOBILISATION de chaque partie prenante (employés, clients, prestataires extérieurs, etc.) au respect de l'environnement

- **Former les employés** : identification d'un référent développement durable (fixe des objectifs, détermine un plan d'action, réalise un bilan annuel...)
- **Inform**er sur les enjeux du développement durable
- **Afficher** des bonnes pratiques écoresponsables et sensibilisation orale
- **Communiquer** pour connaître les besoins, idées, envies
- **Intégrer une contribution** à une association ou un projet de solidarité climatique dans le forfait

MESURES SOCIALES

Responsabilité Sociale



✓ PARTICIPATION au développement des populations locales

- **S'engager** dans une cause solidaire (collecte de fonds, espaces publicitaires...)
- **Verser** des dons à des associations ou participer directement à des actions
- **Prêter** ses locaux à des associations locales



✓ BIEN-ÊTRE POUR LA CLIENTÈLE ET LE PERSONNEL

- **Proposer des prestations bien-être** : yoga, massage, atelier d'aromatologie



MESURES SOCIALES

Communication



✓ TRANSPARENCE auprès des clients

- Informer le public sur la provenance des produits utilisés et consommés

✓ RÉFÉRENCEMENT éco-responsable

- Être référencé sur des plateformes dédiées au tourisme durable
 - Plateforme pour locations chez l'habitant : [FairBnb](#)
 - Plateforme Française [Greengo](#), [Ethik-hotel](#)

✓ COMMUNICATION de son engagement au public

- Valoriser son engagement en en faisant un atout
- Informer des actions menées et des résultats obtenus : bilan annuel
- Bénéficier de la plateforme APIDAE de l'Office Métropolitain du Tourisme et des Congrès de Marseille

✓ MOBILISATION des clients

- Les sensibiliser et les inciter à participer à l'écologie en affichant les bonnes pratiques écoresponsables
- Les encourager à rencontrer et échanger avec les populations locales
- Créer des événements de sensibilisation environnemental (débats, conférences, projections, concerts...)



LABELS ET CERTIFICATIONS

LABELS & CERTIFICATIONS

La Clef Verte

- **Ecolabel pour les hébergements touristiques et les restaurants**, développé par Teragir. Label très complet avec de nombreux critères impératifs et d'autres conseillés. Quelques critères impératifs de la charte :
 - **Bannir l'utilisation de pesticides** et engrais chimiques
 - **Tri sélectif**
 - **Eclairage automatique** qui s'éteint en extérieur
 - **Mode veille** des ordinateurs
 - Affiche **d'écogestes**
 - Formation des employés sur la **protection de l'environnement**
 - **Limiter l'utilisation** de papier d'impression



Ecolabel européen « services d'hébergement touristique »

- Être certifié par l'AFNOR sur 67 critères dont 22 obligatoires tels que :
 - Utilisation de sources **d'énergie renouvelables**
 - **Economie** d'énergie et d'eau
 - **Réduction** des déchets
 - **Amélioration** de l'environnement local
 - **Lutte active** contre le gaspillage alimentaire
 - **Développement** du tissu économique local



L'Affichage environnemental

- **Être noté entre A et E** pour évaluer et communiquer à vos clients l'empreinte environnementale de la nuit passée dans votre établissement en fonction de quatre indicateurs : impact sur le climat, consommation d'eau, consommation de ressources non renouvelables (énergie), part des produits bio ou écolabellisés dans les approvisionnements de l'hôtel
- **Profiter** des bénéfices
- **Connaître les impacts** environnementaux de son hébergement
- **Réduire ses coûts d'exploitation** et ses impacts grâce à un pré-diagnostic personnalisé
- **Communiquer et valoriser son engagement** auprès de ses clients grâce à l'étiquette environnementale, support officiel et facilement identifiable
- **Démarche officielle portée par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire**



LABELS & CERTIFICATIONS

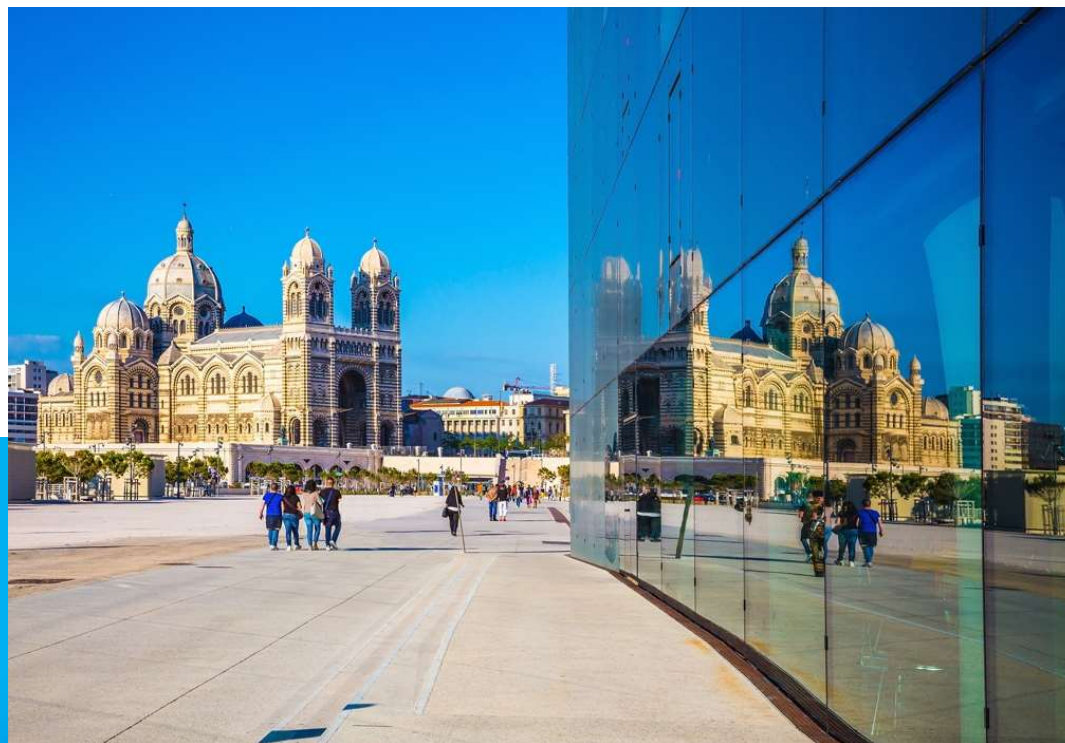
Gîtes Panda

- Label créé par Gîtes de France en association avec WWF
- 3 caractéristiques :
- Cadre environnemental naturel de qualité
- Propriétaires sensibles à la **protection de l'environnement**
- Possède un **équipement d'observation de la nature et des documents** d'informations spécifiques du patrimoine naturel local



Ecogîtes

- Label créé par Gîtes de France pour les chambres d'hôtes
- Globalement les **mêmes critères que pour l'Ecolabel européen**
- **Dimension locale très importante :**
 - Le logement doit s'intégrer dans son environnement
 - Matériaux locaux
 - Espèces locales dans le jardin



FINANCEMENT

FINANCEMENT

Les différentes sources identifiées

Pour vous soutenir dans votre transition durable de nombreuses aides ont été créées par les pouvoirs publics : Europe, Etat, Conseil régional, Etablissements publics (ADEME, Agence de l'eau...).

Le panel de ces aides est varié et porte sur de nombreux sujets : la consommation énergétiques, la gestion des déchets, les transports, la préservation des sols, l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables, l'économie de matières premières, la qualité de l'air, la dépollution des eaux, la transition vers une économie circulaire, la lutte contre la gaspillage alimentaire



Tout au long de votre parcours, du démarrage à la concrétisation de votre projet, des aides peuvent vous être allouées :

- Accompagnement et conseil,
- Diagnostic de votre activité
- Etude de faisabilité
- Soutien de votre plan d'action

Aides financières : prime, prêt, prise en charge des coûts, allégement fiscal

Afin de vous aider à identifier les aides correspondantes à votre projet et à la situation de votre entreprise, l'OMTCM se tient à vos côtés.

N'hésitez pas à nous contacter pour prendre rendez-vous avec notre Service développement Durable.



Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille

Devenez acteurs de notre destination # MarseilleInnovanteetDurable

Chaque petit geste compte

Nous contacter :

Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille

Service Observatoire et Développement Durable

Aurélien MECHIN, Chargée de mission ingénierie

Tel : **04 91 13 89 13**

@ : **developpementdurable@marseille-tourisme.com**

N'oubliez pas de protéger la nature. Imprimez ce guide seulement si c'est nécessaire et pensez à recycler votre papier

NB : L'ensemble des solutions et références sont non exhaustives, fournies à titre informatif et ne font l'objet d'aucun partenariat commercial.

Ces informations seront mises à jour régulièrement sur notre [site internet](#)