

# Engager votre établissement vers la certification Eco-label européen Camping & hébergement touristique

(Dernière mise à jour : 16 octobre 2015)

## La Bretagne est la 1<sup>ère</sup> région, en nombre d'établissements certifiés Eco-label européen !

Le choix d'un établissement touristique s'appuie sur trois critères : le lieu, le confort et le prix. Un quatrième revendique sa place : les pratiques environnementales. Une majorité de 58%<sup>1</sup> des Français considère que le critère ENVIRONNEMENT prédomine dans le choix de l'hébergement de vacances. Le concept de tourisme responsable vise de plus en plus à associer l'agrément des vacances avec la volonté de protéger l'environnement. Sur les 9 millions de touristes qui se rendent chaque année en Bretagne, la moitié d'entre eux dit, venir pour apprécier le patrimoine naturel. Autant d'éléments qui incitent les professionnels du tourisme à intégrer dans leur activité une démarche éco-responsable.

Certification environnementale exemplaire et exigeante, l'Eco-label européen permet aux professionnels qui s'engagent dans une démarche de gestion environnementale de leurs établissements, de valoriser leur investissement et de communiquer au public de façon claire le contenu et le sérieux de leurs actions. Avec 544 établissements certifiés, la certification Eco-label européen pour les services d'hébergements touristiques et pour les services de campings a le vent en poupe. Économies d'énergie et d'eau, réduction de la production de déchets, utilisation de sources d'énergies renouvelables, amélioration de l'environnement local, sensibilisation des collaborateurs et de la clientèle en matière d'environnement : l'Eco-label européen est la réponse à une envie croissante de tourisme responsable.

### Les résultats de la première grande enquête, menée par AFNOR fin 2011, indiquent que :

- 87% des certifiés sont satisfaits de leur démarche ;
  - 79 % en font un gage du sérieux de leur démarche éco-responsable ;
  - 22 % confirment que l'Ecolabel européen fidélise leur clientèle ;
  - pour 30 %, il génère de nouvelles idées d'amélioration et renforce la confiance des clients. Cette sensibilité est plus importante encore pour la clientèle étrangère ;
  - 100 % des certifiés interrogés ont communiqué, y compris auprès des collectivités locales ;
  - 30 % notent un impact important du label sur le taux d'occupation ;
  - 13 % constatent une baisse des charges ;
  - près de 50 % des particuliers prennent en compte la certification dans leur choix d'un hébergement touristique.
- **Depuis 2013, l'Eco-label européen est devenu une exigence des clients du tourisme d'affaire.**

**Depuis 2011, en Bretagne, les partenaires ont associé leurs moyens pour accompagner et soutenir efficacement les professionnels du tourisme. Le soutien financier de la Région Bretagne et de l'ADEME Bretagne, l'accompagnement technique de l'AFNOR, du réseau des CCI de Bretagne, de l'UNAT et du Comité régional du tourisme, est un atout majeur et indispensable pour les établissements souhaitant accéder à la certification.**

<sup>1</sup> Sondage BVA opinion – Avril 2011 – Enquête réalisée du 20 au 21 avril 2011 sur un échantillon de 1 056 personnes.

# Les 10 bonnes raisons d'obtenir l'Eco-label européen

## ➤ Pourquoi opter pour l'Écolabel européen ?

L'Écolabel européen pour les services d'hébergement touristique est le seul label écologique certifié par un organisme indépendant et compétent, et reconnu dans toute l'Europe. Il contribue à répondre aux attentes croissantes de vos clients et est l'occasion unique pour vous de lancer une démarche environnementale. En matière d'excellence environnementale, ce label garantit les démarches en :

- Limitant la consommation d'énergie
- Limitant la consommation d'eau
- Réduisant la production de déchets
- Incitant à l'utilisation de ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement
- Améliorant l'éducation environnementale et la communication

## ➤ Soyez respectueux de l'environnement

1. **Réduisez votre impact environnemental** : l'un des objectifs de l'Écolabel européen est de réduire votre empreinte écologique et celle de vos clients en diminuant votre utilisation des ressources, en limitant vos émissions de CO2 et les rejets de polluants dans l'air, dans l'eau et dans le sol ainsi que de réduire fortement votre quantité de déchets.

2. **Répondre aux attentes croissantes des clients de votre hôtel** : au moins 50 % des voyageurs prennent en compte la certification lors du choix d'un hébergement touristique (Enquête 2011 Afnor). 87 % des voyageurs sont prêts à faire confiance à un label qui garantit que leur voyage respecte les principes du tourisme durable (Atout France 2011). 30 % des hôtels écolabellisés ont remarqué une grande influence du label sur leur taux d'occupation (Enquête 2011 Afnor).

3. **Ouvrez-vous à de nouveaux clients** : Suite à notre enquête réalisée auprès de 145 exploitants touristiques situés dans la zone méditerranéenne, nous avons pu constater que plus de 50 % d'entre eux indiquent être intéressés par l'organisation ou l'offre de voyages respectueux de l'environnement basés sur qualité de l'environnement et de l'hébergement (comme par exemple Éco-label). Ces exploitants sont également prêts à payer un prix plus élevé (de 5 % à 15 % de plus) pour des hébergements éco certifiés.

## ➤ Réduisez vos coûts et soyez plus compétitif

4. **Réduction de la consommation et donc réduction des coûts** : la mise en œuvre d'une approche éco labellisée peut vous aider à économiser 15 à 20 % sur vos factures d'eau et d'énergie.

5. **Améliorez votre positionnement concurrentiel** : d'autres hébergements touristiques ont déjà un Écolabel ou sont sur le point de l'obtenir : plus de 460 hôtels en Europe possèdent déjà l'Éco-label européen ; plus de 3 000 hôtels sont certifiés Green Key et environ 395 hôtels sont certifiés Green Globe. Si vous montrez que vous vous souciez aussi bien de l'environnement que du confort de vos clients, vous gagnerez le respect ainsi que la fidélité de votre clientèle. 22 % des hôtels possédant l'Éco-label européen ont remarqué une augmentation de la fidélité de la clientèle.

6. **Des avantages commerciaux à long terme** : en travaillant avec d'autres acteurs du secteur et en appliquant les bonnes pratiques, vous aidez à assurer la protection de l'environnement local dont dépend votre entreprise à long terme.

7. **Préparez-vous à des évolutions juridiques** : un Éco-label vous permet d'anticiper les réglementations futures en matière d'efficacité énergétique et de lutte contre le changement climatique, de santé, de gestion des risques, etc.

## ➔ Améliorez votre image, établissez des partenariats durables

8. **Motivez et impliquez votre personnel** : vos employés représentent votre plus grand potentiel. Puisez dans ce potentiel pour diffuser des messages positifs et motivez vos employés en leur disant que vous avez obtenu la certification Écolabel. Si votre personnel voit que vous vous souciez du développement durable, ils sentiront qu'ils travaillent dans une entreprise plus solidaire mais toujours commerciale.

Ceci permettra d'accroître la motivation, la loyauté et l'efficacité du personnel - tout cela en réduisant les changements de personnel.

9. **Améliorez les relations avec vos sous-traitants et vos fournisseurs** : une politique d'achat environnementale réussie apporte des améliorations de la performance environnementale sans engendrer de coûts supplémentaires et instaure une relation de confiance avec vos sous-traitants et vos fournisseurs. L'Éco-label européen soutient le développement de la production alimentaire locale et les chaînes d'approvisionnement courtes.

10. **Augmentez l'image positive de votre entreprise, en externe comme en interne** : impliquez-vous dans des initiatives locales et nationales, assistez à des événements : les salons et événements de promotion sont des lieux parfaits pour montrer l'importance que vous accordez à la durabilité environnementale à vos partenaires commerciaux et à vos clients. Discutez des problèmes avec vos collègues du secteur et favorisez le « réseautage » Éco-label européen et les bonnes idées à travers votre association hôtelière. Cela vous aidera à avoir une meilleure compréhension des problèmes et comment d'autres les abordent. Cela vous aidera également à améliorer votre réputation dans le secteur.

## ➔ La réussite n'est pas si loin :

Grâce à l'enquête réalisée auprès de plus de 200 hébergements de la région méditerranéenne, nous sommes aperçus que de nombreux hôtels sont déjà en conformité avec de nombreux critères de l'Éco-label. Les points où de fortes améliorations sont possibles sont l'introduction de nouvelles pratiques de gestion et le travail sur la sensibilisation des clients.

### Palmarès des **10** régions françaises les plus éco labellisées

(Source AFNOR au 27 octobre 2014)

1. **Bretagne** : 64 établissements (8<sup>ème</sup> région en 2012 avec 10 établissements)
2. Aquitaine : 48 établissements (1<sup>ère</sup> région en 2012 avec 34 établissements)
3. PACA : 44 établissements (7<sup>ème</sup> région en 2012 avec 13 établissements)
4. Pays de Loire : 38 établissements (2<sup>ème</sup> région en 2012 avec 21 établissements)
5. Poitou Charente : 31 établissements (3<sup>ème</sup> région en 2012 avec 17 établissements)
6. Ile de France : 25 établissements (3<sup>ème</sup> région en 2012 avec 17 établissements)
7. Rhône Alpes : 22 établissements (5<sup>ème</sup> région en 2012 avec 14 établissements)
8. Languedoc-Roussillon : 18 établissements (9<sup>ème</sup> région en 2012 avec 15 établissements)
9. Limousin : 11 établissements (5<sup>ème</sup> région en 2012 avec 14 établissements)
10. Centre : 10 établissements

**144** hébergements touristiques et camping ont sollicité cette aide financière, **depuis 2011**.

**64** hébergements touristiques et camping sont certifiés, **au 27 octobre 2014**.

D'ici fin 2014, plus de **100** établissements bretons devraient obtenir la certification.

[www.ec.europa.eu/environment/ecolabel](http://www.ec.europa.eu/environment/ecolabel)

# Conditions d'attribution des aides des partenaires

## ➤ Le soutien financier à la certification « Eco-label européen »



L'ADEME et la Région Bretagne encouragent la certification Eco-label européen.

Un financement est accordé dans le cadre d'opération collective. Celle-ci peut être portée par une chambre consulaire, une fédération, une association, une collectivité [...] mandataire des professionnels du tourisme.

**Aides** : 70%<sup>2</sup> des coûts<sup>3</sup> HT, liés à la certification, pour la première année.

### Vos contacts :

ADEME - Sophie PLASSART : [sophie.plassart@ademe.fr](mailto:sophie.plassart@ademe.fr)

Conseil Régional – Service Tourisme

AFNOR - Elisabeth FERRO-VALLE: [elisabeth.ferrovalle@afnor.org](mailto:elisabeth.ferrovalle@afnor.org)

## ➤ L'outil d'autodiagnostic ECOLABEL TOOLBOX pour les hôteliers

ECOLABEL TOOLBOX est une boîte à outils pour l'Ecolabel européen pour les services d'hébergements touristiques. Il s'agit d'un programme de formation professionnelle convivial pour des propriétaires et gestionnaires d'hôtel et leur personnel d'exploitation, visant à les aider, de l'audit à la soumission à l'AFNOR, jusqu'à l'obtention de l'Ecolabel européen.

ECOLABEL TOOLBOX présente l'ensemble des critères obligatoires et optionnels. Il propose plusieurs guides dont « Le guide marketing pratique pour les hébergements touristiques soucieux de l'environnement ». <http://www.ecolabeltoolbox.com/fr/>

## ➤ L'accompagnement technique de l'UNAT Bretagne

L'UNAT Bretagne s'est engagé dans la coordination de diagnostics environnementaux pour ses membres. En lien avec un bureau d'étude, elle accompagne les membres pour finaliser leur démarche environnementale et définit un plan d'action visant, sur le long terme, à mettre en place une gestion durable de leurs équipements et activités. L'accompagnement prévoit des journées d'échange et de réunion entre les différents membres afin de pouvoir mutualiser certaines actions et faire partager les bonnes pratiques identifiées. L'objectif est la certification à l'Eco-label européen.

**10 membres bénéficient de l'accompagnement de l'UNAT, depuis 2011.**

**10 membres sont engagés dans une opération collective de l'UNAT, depuis 2011.**

### Votre contact :

UNAT - Bretagne – [bretagne@unat.asso.fr](mailto:bretagne@unat.asso.fr)

<sup>2</sup> Financement conjoint de l'ADEME (50%) et de la Région Bretagne (20%).

<sup>3</sup> Coûts : Droit d'admission, audit et droit d'usage.

## ➤ L'accompagnement technique des CCI de Bretagne



Le PACT'ENVIRONNEMENT propose aux professionnels du tourisme (hôtels, hôtels-restaurants, campings, autres hébergements) un accompagnement à la fois collectif et individuel qui passe, selon les besoins de l'entreprise, par un état des lieux de leur entreprise, une assistance technique ou un diagnostic environnemental ainsi qu'une valorisation de leur image par la communication. Ce dispositif permet d'accéder à l'Eco-label européen, dans le cadre d'opérations collectives portées par la CCIR. Intégrer une démarche éco-responsable dans son activité, c'est également la satisfaction de contribuer à la préservation de l'environnement, ce qui n'est pas anodin lorsqu'on est attaché à son territoire, sa région.

**144 entreprises ont reçu un accompagnement du dispositif PACT'ENVIRONNEMENT, depuis 2011.**  
**134 entreprises sont engagées dans une opération collective d'Eco-label européen, depuis 2011.**  
**64 entreprises sont certifiées et 21 entreprises en passe d'obtenir l'écolabel en 2016.**

**Aides :** Accompagnement<sup>4</sup> gratuit pour l'entreprise

### Vos contacts :

CCI des Côtes d'Armor - Michelle GUYOMARC'H - 02.96.75.11.49  
CCI de Morlaix - Marie LEOST - 02 98 62 39 32  
CCI de Brest - Marine LUCAS - 02 98 00 38 79  
CCI de Quimper Cornouaille - Marie-Pierre RIVIERE - 02 98 98 29 49  
CCI Rennes - Gaëlle PAMBOUR - 02 99 33 66 58  
CCI Saint-Malo Fougères - Bénédicte VIVIEN - 02 99 20 63 28  
CCI du Morbihan - Laura CAILLIEZ - 02 97 02 40 00

## ➤ Le soutien à la communication des éco-gestes



Le Comité Régional du Tourisme de Bretagne a réalisé un kit de communication, pour les hébergements touristiques et campings engagé dans la certification Eco-label européen. Ce kit permet de diffuser aux clients et aux salariés les messages<sup>6</sup> d'économies d'énergie et d'eau ainsi qu'au tri des déchets au travers d'éco-gestes. Il a été réalisé pour créer l'image d'une Bretagne exemplaire à travers des éco-gestes. Le vacancier les retrouvera dans tous les lieux d'hébergement et camping engagés dans une véritable démarche environnementale. Il conforte les professionnels du tourisme breton dans leur démarche en proposant des outils de communication « clef en main ».

**Depuis 2011, déjà plus de 2000 outils « Eco-gestes » ont été mis en place dans les hébergements bretons,**

**Aides :** Kit éco-gestes et outils<sup>7</sup> gratuits pour les professionnels certifiés (ou en cours de certification Eco-label européens)

### Votre contact :

Comité Régional du Tourisme – Caroline HELLER : [c-heller@tourismebretagne.com](mailto:c-heller@tourismebretagne.com)

<sup>4</sup> Accompagnement financé par la CCIR, l'ADEME et le FEDER.

<sup>5</sup> Le kit de communication propose des outils : chevalets de table et accroche-portes pour les chambres, autocollants pour les sanitaires de camping et d'hébergement collectif, mini-autocollant pour les interrupteurs, affiche présentant l'engagement environnemental du professionnel, bannières web et CD Rom composent la boîte à outils éco-gestes.

<sup>6</sup> Les messages ont été validés par l'AFNOR. Les outils répondent aux obligations lors de l'audit de certification.

<sup>7</sup> Accompagnement financé par la CRT, l'ADEME et le FEDER.



Accroche Porte



Bannière web



Autocollant interrupteur



Jeu de l'oie



## Un appui à la visibilité de votre certification Eco-label européen

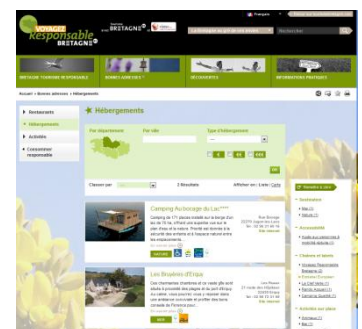
Le constat est sans appel, les professionnels du tourisme ne mettent pas en avant leur établissement disposant d'une certification Eco-label européen. Les consommateurs sont pourtant à la recherche de cette information. Lorsqu'elles existent, les informations sont reléguées en bas de page. En Bretagne, les partenaires ont décidé de rendre visible cette offre d'établissements responsables. Dès l'annonce de la certification par l'AFNOR, l'établissement est référencé par :

- ➔ VOYAGEZ RESPONSABLE EN BRETAGNE : le site WEB du CRT  
<http://voyagez-responsable.tourismebretagne.com>

Une fiche de présentation de l'établissement certifié Eco-label européen est rédigée par le comité régional du tourisme (CRT). Elle présente l'engagement de l'établissement ainsi que les actions mises en œuvre. L'établissement est également enregistré dans le moteur de recherche avec le critère « Eco-label européen ». Le site a été reconnu par les professionnels du tourisme en recevant 2 trophées :

- ✓ **L'internaute Voyage**
- ✓ **Tourisme responsable de Voyages SNCF**

**Le site traduit en allemand, néerlandais, aura prochainement sa version en anglais.**



- ➔ L'application Smartphone « TAO Bretagne »

Avec son guide, VIATAO a créé une application pour I phone. Prochainement une application Android sera disponible. L'application Smartphone est actualisée, en ajoutant les nouveaux certifiés. L'application est gratuite sur App Store.



## ➤ Les guides nationaux : -

- *Le guide du Routard – Tourisme responsable*
- *Le petit futé – Ecotourisme*
- *Le guide « TAO Bretagne »*

Certains guides nationaux ont édités des guides consacrés au tourisme responsable, à l'ecotourisme, au tourisme durable [...]. Dans le nouveau guide Tao Bretagne, sorti en juin 2013, chacune des quelques 200 adresses a été sélectionnée et testée pour sa qualité, son originalité et ses engagements environnementaux, sociaux et économiques.

## ➤ La communication autour de l'Eco-label européen

Dans le cadre de la valorisation de la certification, l'AFNOR développe des outils de promotion :

- Manifestation nationale pour la promotion de l'Eco-label et des certifiés
- Remises officielles des certificats
- Campagne nationale de communication chaque année (spots TF1,
- Trophée sur la communication des ecolabellisés
- Création d'un club national des certifiés
- Participation à des salons (ECORISMO, POLLUTEC, EUROPROPRE)

### **La mise valeur gratuite sur des sites :**

- [www.achetonsdurable.com/infos/referencez-vos-produits](http://www.achetonsdurable.com/infos/referencez-vos-produits)  
Une base de données de biens et services socio-éco responsable (rubrique « Hébergements et voyages »).
- [www.procontact.afnor.org](http://www.procontact.afnor.org) (rubrique hébergement ou camping)  
Plateforme de mise en relation des clients avec les professionnels
- [www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)  
Présentation des caractéristiques certifiées et des entreprises dont les produits ou services sont certifiés

