FICHE 3

INFORMATION, SENSIBILISATION ET ÉDUCATION

VOYAGER AUTREMENT GRÂCE À L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Outils pour favoriser l'adoption de pratiques en économie circulaire dans les hébergements touristiques.

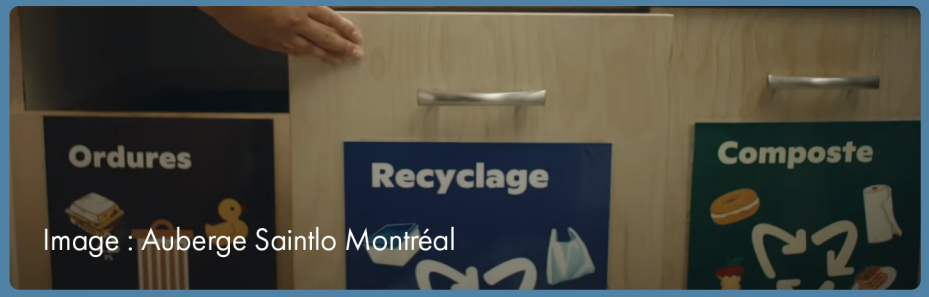


Image : Auberge Saintlo Montréal

L'information, la sensibilisation et l'éducation (ISÉ), à l'interne comme à l'externe, est importante à considérer dans l'élaboration et la mise en œuvre des pratiques de gouvernance et celles applicables aux différents départements.

- Accroître l'implication des employés, de la clientèle et des fournisseurs et parties prenantes dans l'application des mesures
- Réduire les impacts environnementaux
- Accroître la visibilité des actions pour positionner l'établissement au niveau marketing

Votre gouvernement

BONNES PRATIQUES

1. Organiser des formations permettant d'accroître l'engagement du personnel et leurs connaissances sur les enjeux environnementaux. Ces formations permettront ensuite aux employés de se sentir plus engagés face à l'importance des changements de pratiques. Ces formations peuvent être réalisées en début de haute saison ou lors d'événements tels que le Jour de la Terre (22 avril) ou la Semaine québécoise de réduction des déchets (en octobre).

Québec

Voici quelques exemples de formations possibles :

- Organiser la visite du centre de tri des matières recyclables qui dessert l'établissement
- Organiser une formation sur l'économie circulaire et la gestion des matières résiduelles, avec des mesures concrètes (matières acceptées et refusées, bonnes pratiques de réduction et de réemploi, etc.). Utiliser la présentation et la capsule vidéo

2 Organiser des formations auprès des employés de départements spécifiques lorsque de nouvelles procédures ou de nouveaux équipements sont implantés

Prévoir des messages spécifiques en fonction du personnel à joindre (administration, cuisine, entretien, etc.)

- Communiquer sur les changements de procédures de gestion du linge de chambre ou lors de l'implantation de la gestion des résidus alimentaires et autres matières organiques
- Communiquer aux employés les résultats des suivis de performance liés, par exemple, au bon tri des matières organiques en cuisine

Image : Sable Flow sur Unsplash

Contacter la municipalité, la MRC ou les entreprises de récupération pour savoir si elles ont des outils de communication pouvant soutenir la démarche (ex. : affiches, aide-mémoires, capsules, publications)

Planifier des rencontres de suivi auprès des différents départements, afin de faire un retour sur le fonctionnement des mesures mises en place et collecter les recommandations des employés, dans un souci d'améliorer les processus internes

3 Diffuser, auprès des ressources concernées, les consignes pour favoriser la réalisation d'événements écoresponsables

- Encourager l'utilisation du covoiturage, du transport en commun ou du transport actif, en fournissant aux participants des renseignements pratiques (ex. : options à proximité de l'établissement)
- Planifier l'horaire des réunions pour permettre aux personnes qui y participent de s'y rendre et d'en repartir au moyen du transport en commun
- Utiliser de la vaisselle réutilisable et proposer une offre alimentaire favorisant la réduction du gaspillage alimentaire
- Fournir des installations de tri et donner la liste des matières résiduelles acceptées

4 Communiquer auprès de la clientèle les bonnes pratiques mises en place dans l'établissement soit verbalement lors de l'arrivée, par des affichages ou par une communication informatisée :

Mettre en place des affiches pour sensibiliser les clients aux différentes procédures écoresponsables ou centraliser les informations destinées aux clients (ex. : sur le courriel de confirmation envoyé aux clients avant leur arrivée, sur un code QR à numériser ou par l'entremise d'un message texte envoyé directement sur le téléphone lors de l'arrivée, à travers des capsules vidéo ou directement sur les réseaux sociaux). Voici quelques messages à communiquer ou exemples d'affiches à mettre en chambre :

- Indiquant de déposer la serviette au sol ou dans le bain pour qu'elle soit changée durant un même séjour
- Affiche à déposer sur le lit pour le client souhaitant faire changer ses draps durant un même séjour ou spécifier lors de l'enregistrement que ce service est disponible sur demande seulement

- Mentionnant que les trousses (ex. : couture, rasage) sont disponibles uniquement à l'accueil
- Précisant que des bacs de récupération des matières organiques sont disponibles à tel endroit dans l'établissement

Image : Auberge Saintlo Montréal

Ajouter de l'affichage, afin d'informer les clients sur toute autre bonne pratique mise en place par l'établissement

- Afficher dans un lieu fréquenté, par exemple dans le hall d'entrée, les documents de certification ou politiques de l'entreprise qui font état de son engagement environnemental

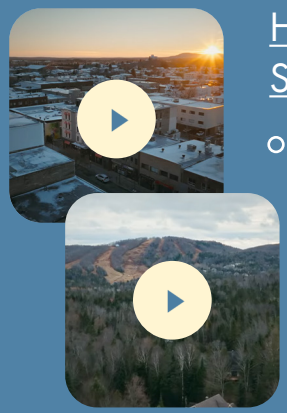
Ajouter de l'affichage sur les îlots de tri des différentes matières résiduelles, afin que les matières acceptées et refusées soient clairement identifiées

EXEMPLES DE CAS

Voir l'ensemble des vidéos

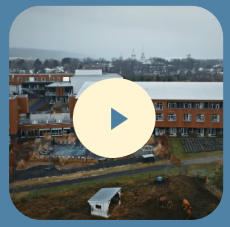
Auberge Saintlo Montréal

- Visite d'un centre de tri des matières recyclables
- Réalisation d'une formation au bon tri des matières recyclables
- Révision de la signalisation, afin d'indiquer les bonnes actions mises en place ainsi que les bons gestes de tri des matières résiduelles dans les chambres, les espaces communs et la cuisine
- Création de vidéos disponibles sur la page dédiée au développement durable du site internet de l'établissement, pour les employés, les clients et les bénévoles, afin de leur permettre de comprendre ce qu'est l'économie circulaire



Hôtel Albert par G5, Excelsior Hôtel Spa Sainte-Adèle, La Cache du Golf

- Réalisation d'une formation au bon tri des matières résiduelles



Hôtel & Spa Le Germain Charlevoix

- Réalisation d'une formation sur le fonctionnement écoresponsable de l'établissement aux responsables des départements et aux équipes de ventes
- Affichage pour indiquer la disponibilité d'une station de réparation de vélos ainsi que pour mettre de l'avant les jardins et abeilles
- Ajout d'information sur les actions mises en place par l'établissement, dans le courriel de confirmation de la réservation envoyé aux clients

Hôtel Château Laurier Québec

- Formation auprès de l'équipe de réception et des préposés aux services, afin de leur donner les outils pour conseiller la clientèle à adopter des pratiques de tourisme durable, entre autres en les orientant vers des modes de transports alternatifs à la voiture solo

TRUCS UTILES

1

Laissez l'opportunité aux employés de proposer des idées de mesures d'ISÉ qu'ils considéreraient pertinentes à mettre en place dans leur département

2

Mettre à disposition une boîte à suggestions dans laquelle les employés pourraient proposer des idées de mesures en économie circulaire

3

Les changements de procédures pouvant affecter la quantité de services offerte aux clients ne seront pas mal perçus si la démarche est bien expliquée.

4

Tous les bacs de tri et bacs d'entreposage devraient être identifiés (déchets, matières recyclables et contenants consignés) et des aide-mémoires apposés à proximité des bacs de tri.

5

Favoriser l'utilisation d'un code couleur clair pour différencier chaque matière :

- Déchets = noir
- Matières recyclables = bleu
- Matières organiques = brun
- Contenants consignés = vert

6

Impliquer les employés affectés à l'entretien, afin qu'ils soient vigilants sur le contenu en matières organiques des sacs d'ordures des étages et zones publiques et pour limiter la contamination des matières recyclables, organiques et consignées. Les former en ce sens et se doter d'un mécanisme de rétroaction entre leurs observations et l'intervention auprès des employés.

RESSOURCES UTILES

Le site Internet de RECYC-QUÉBEC regorge d'informations pouvant alimenter des campagnes d'ISÉ à différents sujets, par exemple :

- L'économie circulaire
- Le gaspillage alimentaire
- Les produits à usage unique
- Autres outils, guides et études

Visuels à télécharger/pictogrammes pour créer ses propres affiches de signalisation de tri des matières résiduelles :

https://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/entreprises-organismes/performer/outils-guides-et-etudes/pictogrammes-signalisation/

Les listes de matières visées selon les différentes collectes et des aide-mémoires types (recyclables, organiques, contenants consignés et autres matières) sont disponibles :

- Contenants consignés : dans la boite à outils sur le site Internet de Consignaction
- Auprès de son collecteur (si contrat au privé)
- Auprès de sa municipalité (site Internet de la Ville, MRC, communauté métropolitaine ou Régie, selon le cas) ou sur le site Internet d'Éco Entreprises Québec (outils également disponibles sur leur interface Google Drive)
- Sur l'application Ça va où? de RECYC-QUÉBEC :
  - Pour les collectes municipales des matières organiques et recyclables
  - Pour savoir où déposer les différentes matières résiduelles (ex. pour savoir si tel article se recycle ou se composte ou s'il doit être amené à l'écocentre ou ailleurs)

Le site internet du Conseil québécois des événements écoresponsables propose un répertoire de guides et outils ainsi que des listes d'indicateurs en écoresponsabilité événementielle

Produit par Stratzer, cet outil a été réalisé grâce à la collaboration et au soutien financier de RECYC-QUÉBEC et du ministère du Tourisme, dans le cadre du projet vitrine en économie circulaire destiné au secteur de l'hébergement touristique.