

**VERS UN  
HÔTEL  
ZÉRO PLASTIQUE  
À USAGE  
UNIQUE**

BEYOND  
PLASTIC  
MED

**MÉTHODE CLÉ EN MAIN**





En ouvrant ce livret, vous venez d'accomplir l'essentiel pour l'équipe d'un hôtel engagé pour l'environnement : trouver une méthodologie robuste pour réduire son impact plastique. Nous avons conçu ce guide comme une véritable boîte à outils, où rien ne manque. Vous pouvez grâce à lui profiter gratuitement de notre expertise, pour que nous puissions avancer ensemble vers une Méditerranée sans plastique.

*L'association BelMed* 



# VERS UN HÔTEL ZÉRO PLASTIQUE À USAGE UNIQUE : MÉTHODE CLÉ EN MAIN

## Pourquoi et comment agir ? 07

Un appel à l'action	08
Une démarche structurée	10
Une démarche éprouvée : le retour d'expériences de l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu	15
Les grands résultats	17
Les changements en un clin d'œil	17
Les messages clés	20

## Mettre en place le projet 22

<b>1. Définir le point de départ</b>	<b>23</b>
1.1 Clarifier les objectifs à atteindre	24
1.2 Réaliser le diagnostic initial des plastiques à usage unique	24
1.3 Comprendre le système de gestion des déchets	26
<b>2. Prioriser les plastiques à usage unique à traiter</b>	<b>29</b>
2.1 Appréhender la priorisation en un clin d'œil	30
2.2 Mener chaque étape	32
2.3 Valider collectivement les plastiques à usage unique à cibler	34
<b>3. Supprimer, réduire, substituer : faire le tour des possibilités</b>	<b>37</b>
3.1. Comprendre les enjeux d'utilisation	38
3.2. Supprimer et réduire avant de substituer	39
3.3. Recenser les solutions alternatives pour les plastiques à usage unique à remplacer	41
<b>4. Sélectionner la meilleure solution</b>	<b>45</b>
4.1. Évaluer la faisabilité et l'impact environnemental des alternatives	46
4.2. Valider les alternatives à tester et passer commande	52

## 5. Tester les alternatives choisies 57

5.1 (In)former le personnel	58
5.2 Imaginer une communication simple et efficace pour sa clientèle	60
5.3 Lancer le test et son évaluation	62

## 6. Mesurer l'impact du test 65

6.1 Définir ses indicateurs clés	66
6.2 Identifier et collecter les données nécessaires	67
6.3 Interpréter les résultats	73

## Valoriser votre expérience pour démultiplier l'impact 77

## Sources et ressources 80

Les modèles-type disponibles	81
Bannir les plastiques à usage unique : ils l'ont fait !	81
Ressources utiles pour aller plus loin	82
Bibliographie	83
Sitographie	84

## Glossaire et abréviations 85

## Crédits et remerciements 89

## L'association BeMed 92



**POURQUOI ET  
COMMENT AGIR ?**



## Un appel à l'action

Le changement climatique et l'érosion de la biodiversité s'accroissent, s'intensifient et mettent en péril les équilibres planétaires. Parmi les causes sur lesquelles nous pouvons agir, figurent nos modes de production et de consommation, et l'exemple du plastique est éloquent. En effet, 460 millions de tonnes de plastique ont été produites dans le monde sur l'année 2019<sup>1</sup>, dont près de la moitié destinée à l'usage unique<sup>2</sup>. D'après la fondation Ellen MacArthur, en l'absence d'action imminente, il y aurait plus de plastique que de poissons dans l'océan en 2050<sup>3</sup> (en masse). La communauté internationale est donc claire : tous les acteurs, publics comme privés, à toutes les échelles et à chaque maillon de la chaîne de valeur, sont appelés à agir de manière globale et coordonnée pour lutter contre la pollution plastique. Un traité international sur le plastique est d'ailleurs en cours de discussion sous l'égide des Nations Unies.

La mer Méditerranée est loin d'être épargnée par cette pollution : plus de 229 000 tonnes de déchets plastiques y sont déversées chaque année, soit l'équivalent de 500 conteneurs par jour<sup>4</sup>. De plus, le problème est exacerbé par la hausse de 30% de la production de déchets plastiques sur les mois d'été<sup>5</sup>, coïncidant avec la haute saison touristique. Or, en dépit de l'impact que le secteur du tourisme peut avoir sur les milieux semi-naturels côtiers, ce secteur dépend également fortement de leur bon état. La sauvegarde des sites, la beauté naturelle des destinations et l'expérience touristique des clients du secteur hôtelier sont menacées par cette pollution. La clientèle est d'ailleurs de plus en plus exigeante sur l'éco-responsabilité du secteur. En tant qu'acteurs du tourisme, les hôtels ont donc un rôle à jouer afin de pouvoir pérenniser leur activité.

Ce guide s'adresse au secteur hôtelier : aux directrices et directeurs, aux référents Green et Environnement, aux équipes et à leurs partenaires. C'est une méthode clé en main pour supprimer les plastiques à usage unique de son hôtel.



L'équivalent de 500 conteneurs de plastique sont déversés chaque jour en Méditerranée

<sup>1</sup> DE, *Global Plastics Outlook*, 2022

<sup>2</sup> UNEP, *"Beat Plastic Pollution : Our planet is choking on plastic"*.

<sup>3</sup> Fondation Ellen MacArthur, *the New Plastic Economy Rethinking the future of plastics*, 2016

<sup>4</sup> IUCN, *The Mediterranean : Mare Plasticum*, 2020

<sup>5</sup> WWF, *Stop the Flood of Plastic : How Mediterranean countries can save their sea*, 2019

<sup>6</sup> Christian Rapp, TUI Group, *"TUI global survey: Sustainable tourism most popular among German and French tourists"*, 7 mars 2017.

<sup>7</sup> Booking.com, *Sustainable Travel Report*, 2021.

<sup>8</sup> Des négociations internationales sous l'égide des Nations Unies sont en cours afin d'élaborer un accord global et contraignant pour lutter contre la pollution plastique.

<sup>9</sup> Good Planet Mag', *"Tourisme/classement des hôtels : développement durable et numérique désormais pris en compte"*, 31 mars 2022.

<sup>10</sup> Benraïss-Noailles Laïla, Olivier Herrbach, *"RSE et marque employeur"* in Jean-Marie Peretti et al., *Une vision des ressources humaines sans frontières*, EMS Editions "Questions de société", 2018.

## QUELS BÉNÉFICES À RÉDUIRE SA CONSOMMATION DE PLASTIQUE POUR UN HÔTEL ?

### Un acte commercial en réponse à une demande de la clientèle

Une étude du groupe touristique TUI montre qu'un européen sur dix réserve déjà des vacances éco-responsables, et que plus de 2/3 d'entre eux sont disposés à faire des compromis en matière de style de vie au profit de l'environnement<sup>6</sup>. Selon Booking.com et leur sondage auprès de 29 000 voyageurs dans 30 pays, 84% d'entre eux souhaitent réduire leur production de déchets pendant leur voyage<sup>7</sup> ; et si vous les y aidiez ?



84% des voyageurs veulent réduire leurs déchets



D'ici 2040, tous les POU seront interdits dans l'Union Européenne



Un vrai plus pour le recrutement



Vous lancer ne sera pas un acte isolé

### Un acte contributif de "la nouvelle norme"

Une dynamique mondiale tend à réglementer pour lutter contre la pollution plastique<sup>8</sup>. Et dans l'Union européenne, d'ici 2040 tous les plastiques à usage unique seront interdits : le compte à rebours est lancé ! D'un autre côté, certains standards exigent la présence de certains produits individuels. Mais cette contradiction tend à se résorber : par exemple, la grille de classement des hôtels étoilés a évolué en 2022 pour doubler le nombre de critères liés au développement durable. Les hôtels devront par ailleurs en respecter au minimum 13 sur 27 pour obtenir une étoile<sup>9</sup>. Et si vous aviez un rôle à jouer pour les faire évoluer encore plus vite ?

### Un acte engagé qui forge sa marque employeur

Dans un contexte où le recrutement est difficile, l'engagement écologique peut être un argument de taille auprès de la jeune génération, qui cherche des employeurs responsables et du sens au travail. Des travaux ont déjà démontré que la perception de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) était un facteur clé de la marque employeur, la marque employeur ayant une influence importante dans le processus de candidature<sup>10</sup>. Alors, prêt à éplucher les CV ?

### Un acte qui s'inscrit dans une dynamique globale

Les initiatives pour un secteur du tourisme plus éco-responsable fleurissent : citons la Global Tourism Plastics Initiative à l'échelle internationale et multi-partenaire, Iberostar et son programme Wave of Change pour un exemple à l'échelle d'un groupe hôtelier, ou encore l'IUCN et le projet Plastic Free Islands pour un exemple du soutien des ONG. Vous lancer ne sera donc pas un acte isolé, et vous pourrez bénéficier de retours d'expérience et de vents porteurs !



## Une démarche structurée

Pour réduire votre empreinte plastique, nous vous proposons une méthodologie en 6 grandes étapes.

Méthodologie générale :





Ces 6 grandes étapes s'inscrivent dans une approche "projet" qui s'organise dans le temps. Pour vous aider à planifier vos actions, en voici une vision chronologique indicative (diagramme de Gantt).

**Chronologie indicative de la mise en œuvre du projet :**

Tâches	Temps					
	T1	T2	T3	T4	T1	T2
<b>Définir le point de départ</b> Clarifier les objectifs à atteindre Réaliser le diagnostic initial des plastiques à usage unique Comprendre le système de gestion des déchets	● ■					
<b>Prioriser les plastiques à usage unique à traiter</b> Appréhender la priorisation en un clin d'œil Mener chaque étape Valider collectivement les plastiques à usage unique à cibler	● ■	●				
<b>Supprimer, réduire, substituer : faire le tour des possibilités</b> Comprendre les enjeux d'utilisation Supprimer et réduire avant de substituer Recenser les solutions alternatives pour les plastiques à usage unique à remplacer		■	■			
<b>Sélectionner la meilleure solution</b> Évaluer la faisabilité et l'impact environnemental des alternatives Valider les alternatives à tester et passer commande				■	●	
<b>Tester les alternatives choisies</b> (In)former le personnel Imaginer une communication simple et efficace pour sa clientèle Lancer le test et son évaluation	■	■	■	■	■	■
<b>Mesurer l'impact du test</b> Définir ses indicateurs clés Identifier et collecter les données nécessaires Interpréter les résultats	●				■	●

- Action ponctuelle, jalon
- Durée escomptée de la tâche





## Envie de vous lancer ? Alors voici nos premiers conseils afin de mettre toutes les chances de votre côté !

### Du côté de la gestion de projet

- ★ Impliquer la direction et les équipes, pour s'approprier la démarche, prendre des décisions collectives et les déployer.
- ★ Désigner une personne référente du projet pour une coordination efficace car la démarche fait appel à de nombreux départements de l'hôtel, éventuellement à des prestataires extérieurs.
- ★ Avoir un rétroplanning clair et partagé au sein de l'équipe projet pour pouvoir y dédier du temps, au même titre que pour les activités quotidiennes de l'hôtel.
- ★ Profiter de retours d'expérience pour avancer plus vite et éviter les difficultés déjà identifiées par d'autres.
- ★ Mobiliser un réseau sur lequel s'appuyer, des partenaires clés, des relais de communication.
- ★ Impliquer les pouvoirs publics et d'autres acteurs pertinents pour intégrer le projet dans son territoire.

### Du côté de la méthodologie

- ★ Respecter la hiérarchie des déchets et les "5 R"<sup>11</sup>: refuser, réduire, réutiliser/réemployer, recycler, rendre à la terre.
- ★ Adopter une vision cycle de vie : considérer l'ensemble des impacts environnementaux du produit plastique, depuis l'extraction de la matière pour sa production jusqu'à la gestion de sa fin de vie.
- ★ Être vigilant aux transferts d'impact : ne pas remplacer un produit par une solution ou une nouvelle pratique qui aurait d'autres impacts majeurs sur l'environnement.

## Une démarche éprouvée : le retour d'expériences de l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu



Dans le cadre de son Collège d'Entreprises, l'association Beyond Plastic Med a accompagné l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu vers la sortie des plastiques à usage unique, à travers un pilote de quelques mois<sup>12</sup>. Imaginée comme un coup d'accélérateur qui pose les bases pour une démarche pérenne, ce projet se prête à un retour d'expériences, matérialisé par cette méthode clé en mains à l'attention du secteur hôtelier. Nous y exposons les méthodologies déployées, les résultats et mettons en avant les facteurs de réussite mais aussi les points de vigilance à garder en tête. **Pensé pour être autoportant**, nous espérons qu'il vous sera utile pour éliminer les plastiques à usage unique de votre établissement ! **Pensé pour être évolutif** au fil des expériences, n'hésitez pas à nous contacter et à nous faire part de vos retours !



Le projet a été mené par l'association BeMed avec le soutien de la Région Sud, ce qui a permis à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu d'être entouré d'expertises complémentaires pour certaines étapes du projet. Plus de 10 partenaires sont intervenus et ont contribué : ConsultantSeas, InOff Plastic, l'ENSAM-AMVALOR, LemonTri, l'Université de Toulon, Plastic Odyssey et les pouvoirs publics du territoire comme la Métropole Aix-Marseille-Provence, ainsi que l'Agence régionale pour la biodiversité et l'environnement. Sans compter l'implication des membres du Collège d'Entreprises BeMed à des moments clés du projet. Le travail collectif a permis de bénéficier d'expériences similaires (ex : avec Iberostar, la Société des Bains de mer de Monaco, Vacances Léo Lagrange), d'idées novatrices (ex : avec Nestlé, Haribo, L'Occitane en Provence et Chanel) ou encore d'un regard bienveillant et constructif avec l'ensemble des membres fondateurs, entreprises, et scientifiques.



<sup>11</sup> Les 5R ? La règle d'or « Refuse, reduce, reuse, recycle, rot » ou « refuser, réduire, réutiliser, recycler et rendre à la terre » vient de l'ouvrage « Zéro déchet » de Béa Johnson, et permet de structurer une démarche pour réduire nos déchets, y compris plastiques.

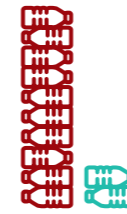
<sup>12</sup> BeMed, "Lancement du test opérationnel à l'Intercontinental Marseille - Hôtel Dieu", 5 septembre 2022.





## Les grands résultats

L'expérience de l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu visant à sortir progressivement des plastiques à usage unique montre qu'en 3 mois, pour les 18 produits et emballages prioritaires ciblés<sup>13</sup> :



la production de déchets est réduite de 78% (en masse)



les coûts sont réduits de 42% (sur les consommables<sup>14</sup>)



le personnel s'engage et gagne du temps



la clientèle est toujours aussi satisfaite de son séjour

## Les changements en un clin d'œil

Produits ciblés et alternatives testées dans le temps du projet.

KIT MINOT À L'ACCUEIL

Sachet de bonbons



Bonbons en vrac et bonbonnières



Ballon, casse-tête, cerf-volant



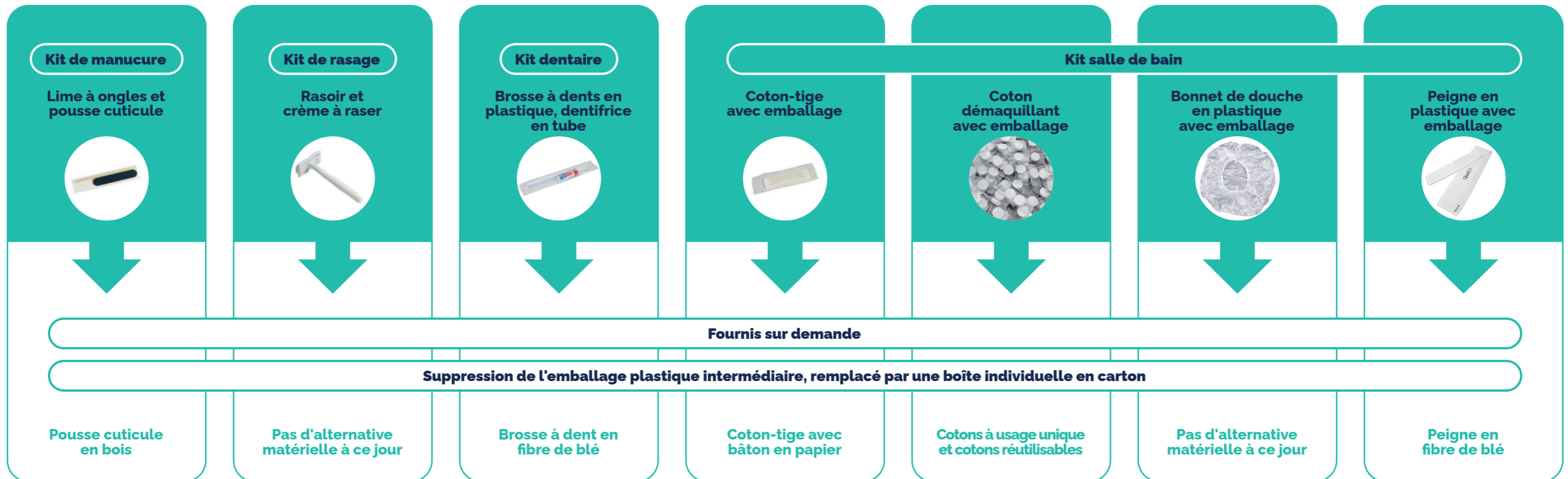
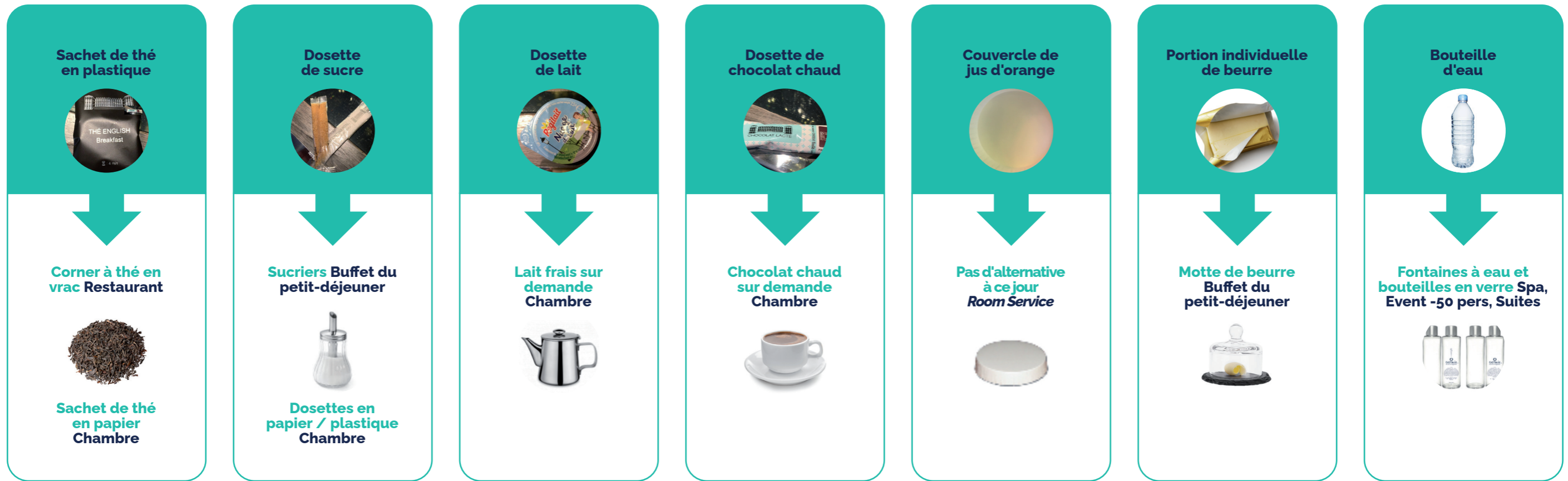
Carnet de coloriage et crayons, jouet en bois, tote bag



<sup>13</sup> Sans compter les changements concernant le beurre (non concluant) et le kit minot (possibles transferts d'impact).

<sup>14</sup> Consommable : bien qui lorsqu'il est consommé, est détruit et ne peut être réutilisé. Par exemple ici, le sucre et le thé sont des consommables, mais pas les sucriers ou les théières.







## Les messages clés

Réduire notre consommation de plastique, c'est possible ! Et éviter les transferts d'impact environnemental lorsque le plastique à usage unique est substitué par un autre matériau, c'est possible aussi.

- 👍 Pour 18 produits ciblés<sup>15</sup> par ce test, ce sont 526 kg de déchets plastiques évités sur un an, soit une réduction de leur consommation de 78%.
- 👍 L'impact environnemental des changements a été étudié, et il est en moyenne positif.

Privilégier les actions de suppression ou de réduction des plastiques à usage unique, c'est le plus efficace.

Supprimer les dosettes de lait et de chocolat chaud du plateau de courtoisie en proposant des alternatives fait-maison sur demande auprès du *room service* a réduit de 99% la consommation de lait et de chocolat chaud. Passer les kits de salle de bain sur demande a réduit leur consommation de 40% en moyenne.

- 👍 C'est pertinent du point de vue environnemental : réduction drastique de la consommation de plastique.
- 👍 C'est pertinent du point de vue économique : diminution des volumes et des coûts (ce qui permet d'augmenter la qualité du produit).
- 👍 C'est *in fine* un gain de temps pour le personnel, et un maintien de la qualité de service perçue par la clientèle.

Adopter des solutions réemployables, c'est rentable

Environ 5 000 euros ont été investis dans des alternatives réemployables comme des fontaines à eau, des sucriers et des théières.

→ **Il n'aura fallu qu'un peu moins de 3 mois pour amortir ces coûts.**

<sup>15</sup> Sans compter les changements concernant le beurre (non concluant) et le kit minot (possibles transferts d'impact).

## Nos déceptions

- 👎 Le couvercle du verre à jus en *room service*, qu'il soit en plastique réemployable ou en papier à usage unique, n'a pas fait l'affaire (perte de qualité au bout d'un petit nombre de lavages pour le premier, tâches fréquentes pour le second).
- 👎 La motte de beurre en libre service au buffet du petit déjeuner n'a pas su garder sa belle allure.
- 👎 La bonbonnière à l'accueil a été victime de son succès.
- 👎 Le kit de rasage n'a trouvé aucune alternative satisfaisante combinant praticité et coût.

## Nos quick win assurés

- 👍 La mise sur demande des kits de salle de bain.
- 👍 La suppression des dosettes de chocolat et de lait du plateau de courtoisie, remplacées par du chocolat chaud maison et du lait frais sur demande.
- 👍 Le thé en vrac et les sucriers au buffet du petit déjeuner.
- 👍 L'approche expérientielle plutôt que matérielle en cadeau pour les enfants (une chasse aux trésors plutôt que des jouets).

## Nos solutions à fort potentiel

- 👉 L'amélioration de la gestion des déchets, notamment avec un tri à la source en *front* et *back office*.
- 👉 La fontaine à eau et ses bouteilles en verre réemployables, déployées sur l'ensemble des espaces de l'hôtel auraient multiplié par 5 le bénéfice environnemental du pilote !



**METTRE EN  
PLACE LE PROJET**



**DÉFINIR  
LE POINT  
DE DÉPART**

---

**Temps :** 

---

**A mobiliser :** Personne référente et équipe de direction.

---



Avant toute chose, il est important de donner du corps à votre projet en vous posant trois questions

- 1 Pourquoi voulez-vous agir ?
- 2 Sur quoi (quels produits) pourriez-vous agir ?
- 3 Dans quel système de gestion des déchets votre action s'inscrira-t-elle ?

En définissant vos objectifs, en recensant les Plastiques à Usage Unique (ou PUU) présents dans votre hôtel et en comprenant le système de gestion des déchets qui vous entoure, vous tiendrez le point de départ de votre action. Et vous serez à même de déterminer le périmètre du projet et les moyens à mettre en œuvre.

### 1.1 Clarifier les objectifs à atteindre

“Combien cela va-t-il me coûter ?”,

“Est-ce que le changement sera accepté par la clientèle et le personnel ?”

Ce sont sûrement des questions que vous vous posez ! Alors pour se lancer tout en tenant compte du contexte socio-économique de votre hôtel, nous vous proposons d'établir des objectifs clairs sur les trois volets suivants :

- 1 **Le volet environnemental** : créer un gain environnemental net (pas de transferts d'impact majeurs), réduire l'empreinte plastique de l'hôtel.
- 2 **Le volet économique** : choix de la durée d'amortissement (ROI) des coûts des changements de pratiques et des alternatives (les solutions qui remplacent les PUU).
- 3 **Le volet social** : impliquer la clientèle et le personnel dans la démarche pour un projet partagé, soutenu et accepté.

Cela vous permettra d'assumer votre posture et légitimera les arbitrages que vous serez amenés à faire.

### 1.2 Réaliser le diagnostic initial des plastiques à usage unique

Prêts à redécouvrir votre hôtel sous tous ses angles ? Pour réaliser l'inventaire exhaustif des PUU présents dans l'hôtel, c'est en effet chaque espace qui doit être étudié, en *front office* aussi bien qu'en *back office* ; des chambres aux bureaux et vestiaires, en passant par les couloirs.



Modèle de tableau de diagnostic des PUU

**Mais qu'entend-on par PUU ?** C'est un plastique qui n'est utilisé qu'une seule fois avant d'être jeté. Un produit en PUU peut lui-même être contenu dans un emballage en PUU : considérez-les alors comme une unité, un ensemble à questionner ! Vous pouvez réaliser votre diagnostic initial à l'aide d'un tableau, qui sera une base de travail pour la suite. L'inventaire peut facilement atteindre plus de 50 PUU.

Informations à recueillir pendant le diagnostic pour chaque PUU :



Cet état des lieux servira à identifier les PUU à traiter en priorité (voir étape 2).

### NOS CONSEILS

Définir précisément l'appellation de chaque produit et associer une photo à chacun d'eux (ex : le kit salle de bain comprend-il le kit manucure ? La rigueur de la classification facilitera la suite !).

Viser l'exhaustivité dans votre diagnostic : considérer à la fois le *back* et *front office*, toutes les gammes de chambres, les emballages plastiques (ex : autour des chaussons), les petits plastiques qui pourraient passer inaperçus (ex : les élastiques, les étiquettes d'inviolabilité).





### 1.3 Comprendre le système de gestion des déchets

Pour mener une action cohérente, il est nécessaire de comprendre la fin de vie des PUU dans le contexte local de gestion des déchets. Sont-ils triés dans l'hôtel ? Qui les collecte et que deviennent-ils ? Sont-ils incinérés, enfouis, valorisés ? Cela vous permettra à la fois de trouver des pistes d'amélioration pour le système existant (ex : mettre en place un tri à la source) et d'avoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée lors du choix des alternatives. Par exemple, si une filière de collecte et de recyclage des mégots existe ou se développe dans votre région, en triant ce déchet à la source, vous vous assurez qu'il sera valorisé. Prenez contact avec votre collectivité et/ou votre prestataire de collecte et de recyclage pour leur poser toutes ces questions !



## METTRE EN PLACE LE PROJET



## PRIORISER LES PLASTIQUES À USAGE UNIQUE À TRAITER

---

**Temps :** Four white hourglass icons arranged horizontally, representing a time estimate.

---

**A mobiliser :** Personne référente du projet, des personnes de chaque département et l'équipe de direction pour le 2.3.

---



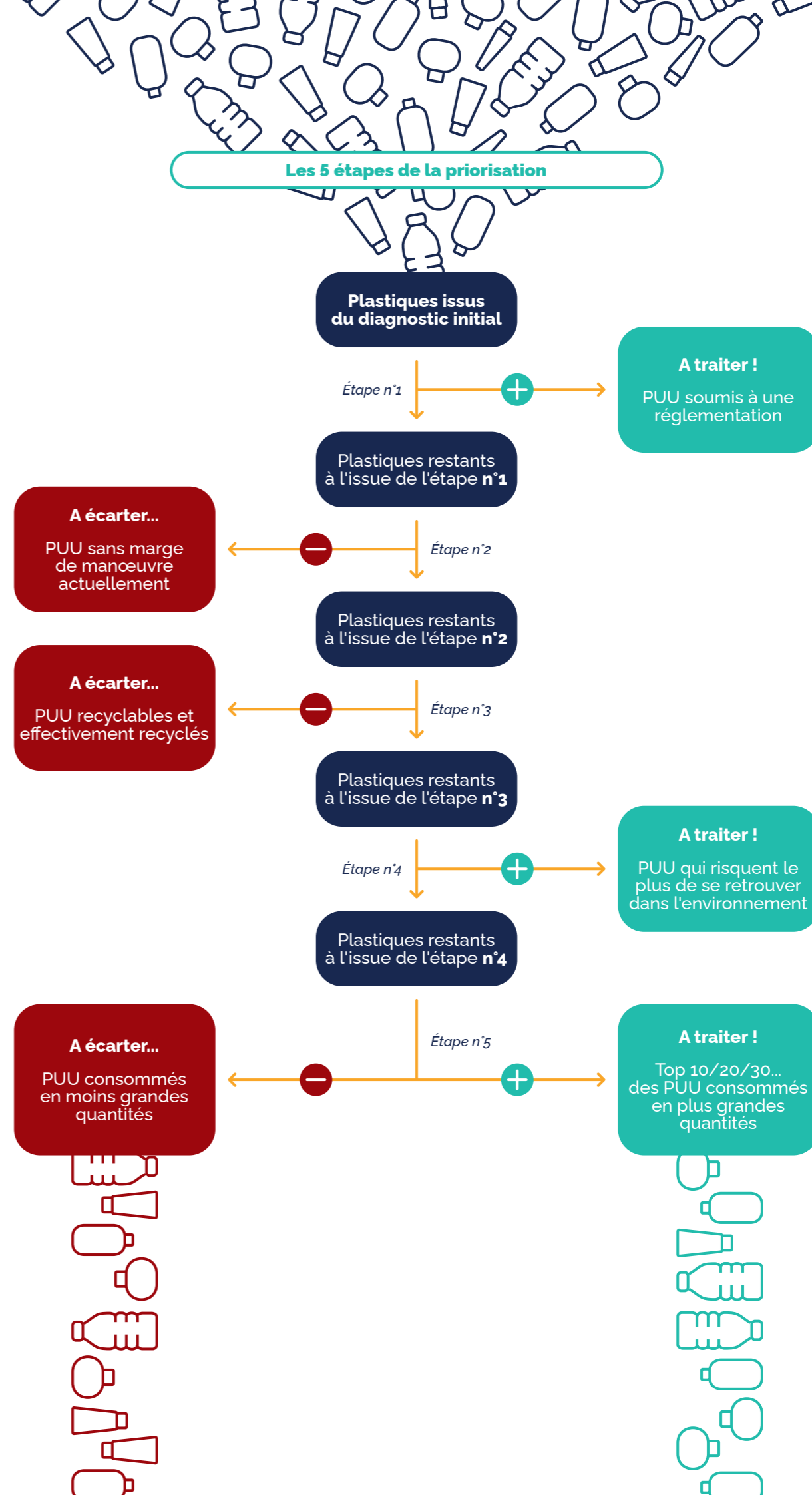
Avec des objectifs clairs, un diagnostic exhaustif et une bonne compréhension du système local de gestion des déchets, vous avez tout ce qu'il faut pour aborder cette deuxième étape. Parce que le diagnostic est exhaustif et vous donne une vision complète de votre utilisation des plastiques, il est possible que vous ayez le sentiment que la tâche est énorme. Pourquoi ne pas séquencer la démarche dans le temps pour mesurer les moyens et les efforts ? C'est ce que nous préconisons, avec une méthodologie clé en mains qui permet de sélectionner les plastiques à traiter en priorité, parce qu'ils sont faciles à éliminer et/ou qu'ils ont un impact environnemental élevé.

## 2.1 Appréhender la priorisation en un clin d'œil

La méthode proposée permet de prendre en compte le contexte du porteur de projet, d'optimiser le ratio coût-efficacité, notamment au niveau de la réduction des impacts environnementaux.

Elle permet de créer 2 listes :

- 1 Une « liste de Plastiques à Usage Unique (PUU) à traiter », sur lesquels vous focaliserez votre attention ;
- 2 Une « liste de PUU à écarter » pour lesquels vous ne poursuivrez pas le travail (ou pas tout de suite !).





## 2.2 Mener chaque étape

- 1 **Intégrer les PUU pour lesquels une action est obligatoire,**  
car certains plastiques sont soumis à une interdiction réglementaire ou à venir<sup>16</sup>.
- 2 **Éliminer les PUU pour lesquels aucune action n'est possible.**  
Pour certains plastiques, vous n'avez peut-être pas ou très peu de marge de manœuvre à court terme (ex : des engagements sont déjà pris auprès de vos fournisseurs). Avant de les écarter, vérifiez que vous n'avez vraiment aucun levier ! Par exemple, concernant les exigences du groupe auquel vous appartenez peut-être, avez-vous pensé à demander une dérogation ? Positionnez-vous comme pionnier, et demandez des dérogations : vous permettrez à votre groupe de faire évoluer ses pratiques et de démultiplier son impact !



Modèle de  
demande de dérogation  
aux standards



### LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

#### L'obtention de dérogations

Faire disparaître les produits de salle de bain pour les mettre sur demande ? Cela leur semblait ambitieux, pertinent mais peu réaliste du fait des standards du groupe IHG. Une demande de dérogations et quelques semaines plus tard, cela est pourtant devenu effectif ! En effet, des dérogations définitives ou temporaires ont été accordées pour la mise sur demande i/des produits de salle de bain, ii/du lait et iii/du chocolat chaud (via le *room service*).

- 3 **Éliminer les PUU pour lesquels une action n'est pas prioritaire.**  
Certains plastiques sont recyclables et effectivement recyclés. S'ils sont triés dans votre établissement et collectés, il s'agit de s'assurer qu'il existe bien une filière de recyclage pour ce plastique dans votre région. Si c'est le cas, ceux-ci ne sont donc pas prioritaires, vous pouvez les éliminer de votre sélection.

- 4 **Intégrer les PUU qui présentent les risques de fuite dans l'environnement les plus élevés.**  
Vous pouvez vous poser ces deux questions :  
**Ce plastique a-t-il un « usage nomade »**, c'est-à-dire une forte probabilité de sortir de l'hôtel en fonction des pratiques connues ?  
**A-t-il un « risque avéré de fuite dans l'environnement »** ? Cela correspond aux plastiques les plus retrouvés sur les plages, comme les plastiques détachables, de petite taille, légers, de faible valeur perçue et/ou utilisés en extérieur.  
Vous pouvez dès lors intégrer dans la liste de plastiques à traiter ceux qui répondent par l'affirmative à l'une ou l'autre de ces questions.



### ZOOM SUR

#### Les déchets les plus retrouvés sur les plages

Il est difficile d'établir une corrélation entre les déchets retrouvés sur les littoraux et les produits présents dans un établissement particulier. Cependant, les nettoyages de littoraux nous apprennent que le long de la façade méditerranéenne française, les mégots, les emballages alimentaires et les bouteilles sont les déchets les plus retrouvés sur les plages<sup>17,18</sup>. L'association Surfrider publie chaque année un rapport sur le **sujet ici**.

- 5 **Intégrer les PUU consommés en plus grandes quantités.**  
Pour maximiser l'impact, vous pouvez intégrer le top 10, 20 ou 30... des plastiques les plus consommés au sein de votre établissement - et écarter les autres.

<sup>16</sup> Par exemple, la directive européenne 2019/904 du 5 juin 2019 prévoit l'interdiction des plastiques à usage unique d'ici 2040. En France, la loi AGEC du 10 février 2020 transpose cette directive et contraint à une sortie progressive des PUU. Depuis le 1er janvier 2022, les sachets de thé et de tisane en plastique non biodégradable sont par exemple interdits à la vente.

<sup>17</sup> Surfrider Foundation Europe, Bilan environnemental des Initiatives océanes 2018, 2018.

<sup>18</sup> MTES, Bilan National du Recyclage, 2022.



## 2.3 Valider collectivement les plastiques à usage unique à cibler

A l'issue du processus de priorisation ci-dessus, soit le nombre de PUU à traiter vous convient, soit il est encore trop élevé. Dans le premier cas, cette étape permettra d'entériner les choix de façon collégiale, dans le second, elle permettra d'effectuer l'ultime sélection. C'est l'occasion d'associer le plus largement possible le personnel de l'hôtel. Les critères qui peuvent être examinés par le collectif sont les critères économiques, d'acceptabilité de la clientèle et de logistique ou d'organisation interne. Certains plastiques pourront alors être retirés ou ajoutés à la liste.

### NOS CONSEILS

Nous avons souvent des idées préconçues sur ce que les clients pourraient ou non accepter. Laissez-vous l'opportunité de tester et d'accueillir l'avis de vos clients avant de trancher pour eux ! L'expérience à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu a montré que les changements opérés (pourtant perçus comme importants par le personnel et la direction de l'hôtel) sont passés inaperçus pour la clientèle (voir 6.3 Interpréter les résultats)

A la fin de la priorisation, il est nécessaire de vérifier la cohérence globale des produits et emballages sélectionnés afin d'être crédible auprès de la clientèle (ex : passer la brosse à dent et le dentifrice sur demande mais laisser les cotons et la lime à ongle à disposition pourrait décrédibiliser la démarche).





## METTRE EN PLACE LE PROJET



**SUPPRIMER,  
RÉDUIRE,  
SUBSTITUER :  
FAIRE LE  
TOUR DES  
POSSIBILITÉS**

---

**Temps :** 

---

**A mobiliser :** Personne référente du projet, des personnes de chaque département.

---









Vous avez choisi les plastiques que vous souhaitez supprimer en priorité. Il est temps de passer à l'action ! L'objectif est maintenant de comprendre les besoins auxquels ces produits ou emballages répondent pour supprimer les Plastiques à Usage Unique (PUU) non essentiels, réduire la consommation des autres, et remplacer ceux dont vous ne pouvez pas vous passer par des alternatives à moindre impact environnemental.

### 3.1 Comprendre les enjeux d'utilisation

Pour aiguiller la recherche d'alternatives, il faut comprendre les enjeux d'utilisation : pourquoi et comment ce plastique est-il arrivé là ?

Pour répondre à cette question, renseignez-vous auprès du personnel des départements concernés qui pourront vous aider pour retracer l'historique du PUU et suivre finement son parcours, de son entrée à sa sortie de l'hôtel. Il est important d'observer ou de savoir qui interagit avec l'objet à chaque étape, aussi bien du côté de la clientèle que du personnel.

#### Les questions-typiques :

-  Dans quels espaces ce plastique est-il présent ?
-  Comment est-il livré ?
-  Qui le manipule ?
-  Comment est-il utilisé ? (ex : détailler l'utilisation pour chacun des espaces où il est présent)
-  À quelles exigences répond-il ? (ex : exigence de gamme d'hôtel, du groupe, hygiène, dose unique)
-  Comment est-il jeté ou trié ?



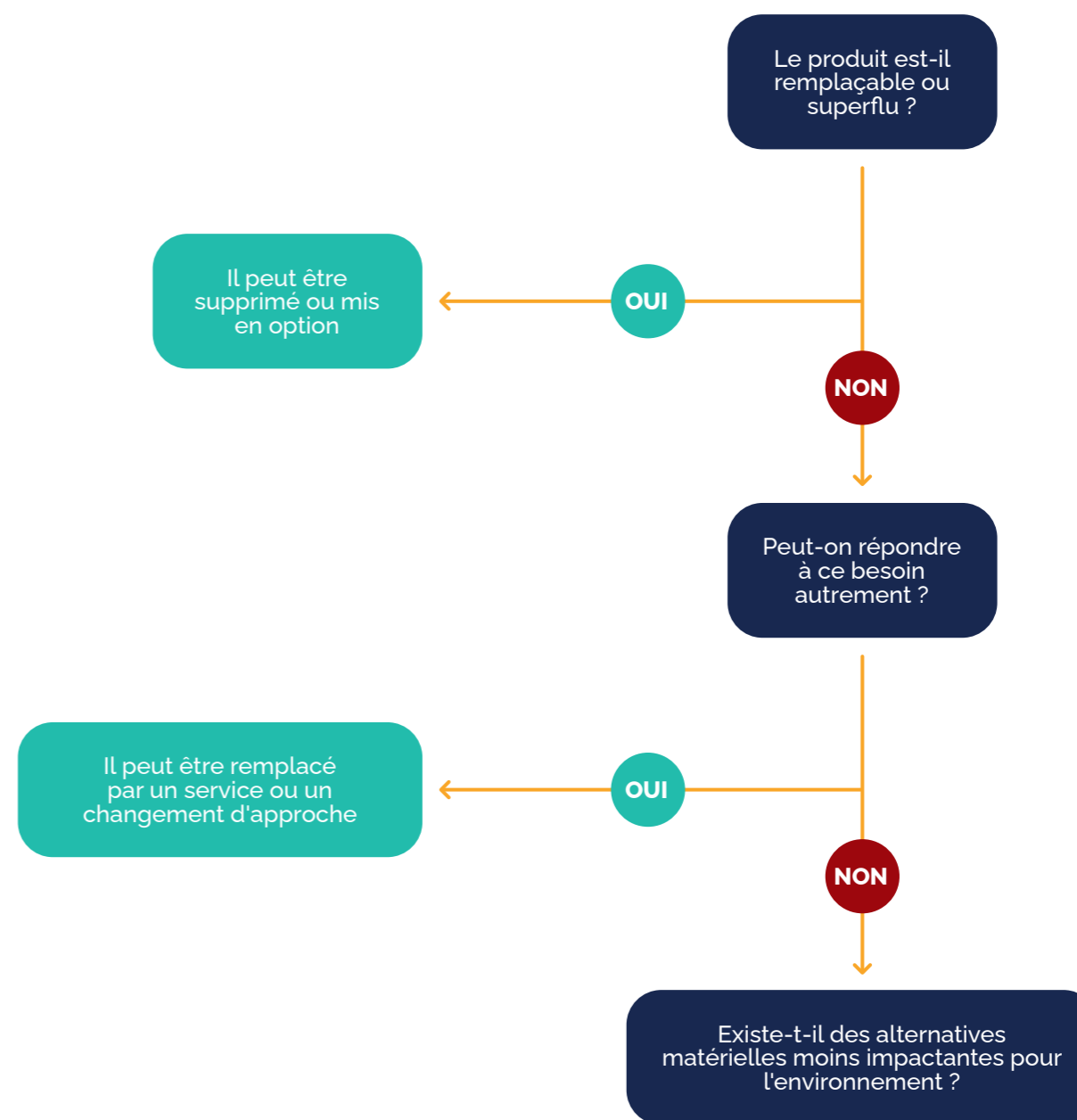
#### NOS CONSEILS

Enregistrez toutes les informations recueillies sur les plastiques sélectionnés, et si possible, allez jusqu'aux données relatives aux commandes (stock commandé et stock restant, prix, poids...) pour faciliter l'étape ultérieure de mesure de l'impact.

### 3.2 Supprimer et réduire avant de substituer

Avant de commencer votre recherche d'alternatives, prenez le temps d'analyser chaque PUU, en repartant du besoin initial auquel il répond. Puis demandez-vous s'il peut être supprimé, ou si son usage peut être réduit (par exemple être mis "sur demande"). Supprimer ou réduire, c'est de loin ce qui diminuera le plus votre impact environnemental, tout en permettant des économies ! A l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu, la mise sur demande d'éléments du plateau de courtoisie et des kits de salle de bain a permis une baisse de leur consommation de 50% en moyenne.

Voici un arbre de décision simple et efficace pour toujours privilégier la suppression et la réduction quand c'est possible :







## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### Les dosettes de chocolat chaud en chambre

**Besoins auxquels elles répondent :** consommer un chocolat chaud, pour une utilisation immédiate et sur place.

**Fonctions de l'emballage :** conservation, hygiène. Manutention : facilité de manutention pour le personnel.

**Usage des dosettes :** la clientèle se sert elle-même, avec un dosage pré-défini par l'emballage lui-même.

#### Peut-on répondre à ces besoins d'une autre manière ?

**Notre exemple :** supprimer les dosettes et proposer un chocolat chaud en *room-service*.

**Retour d'expériences :** réduction du plastique, meilleure qualité de la boisson, bonnes conditions d'hygiène, peu de demandes en été et moins de clients en hiver donc pas de surcharge pour le personnel de service.

**Co-bénéfice :** réduction du travail du personnel de ménage qui n'a pas à vérifier et à remplacer les dosettes utilisées.

*“ Contre toute attente, le test a révélé que les déplacements du personnel du room service pour apporter les boissons en chambre sont complètement gérables. ”*

Marie-Aude Tulpain, Responsable de la Restauration  
à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu



## NOS CONSEILS

### Les bonnes pratiques faciles à mettre en œuvre pour les produits d'hygiène

Fournissez-les uniquement sur demande ou proposez-les en option au moment de la réservation.

S'ils doivent obligatoirement être présents et/ou que vous n'avez pas obtenu de dérogation, placez-les :







**Loin du lavabo** pour éviter qu'ils ne soient souillés s'ils ne sont pas utilisés.

**Dans un tiroir ou en hauteur** afin d'encourager les clients à utiliser leurs propres produits.

### 3.3 Recenser les solutions alternatives pour les plastiques à usage unique à remplacer

Si l'usage ne permet pas la suppression ou la réduction du PUU, vous pouvez réfléchir à des solutions réemployables ou de substitution de matériau. Il s'agit alors de considérer le panel des alternatives vertueuses possibles, et préférentiellement locales. Plusieurs alternatives par PUU peuvent être repérées et recensées dans un tableau.

#### Informations à recueillir pour chaque alternative :

-  Quel est le type d'alternative identifiée ? De quel matériau est-elle composée ?
-  Quel changement d'expérience représente-t-elle pour l'hôtel, pour la clientèle ?
-  Quel en sera l'usage ?
-  Quel est le devenir de l'alternative en fin de vie et comment sera-t-elle gérée ? Si l'alternative matérielle est amenée à devenir un déchet, il s'agit de vérifier si une filière de recyclage et de valorisation satisfaisante existe.
-  Quels sont les fournisseurs et où sont-ils localisés ?
-  Quel est le coût de l'alternative, et le différentiel par rapport au produit d'origine ?



Modèle de tableau de benchmark des alternatives et fournisseurs

**Ces informations vous seront utiles pour trancher ensuite sur les solutions les plus adaptées !**



 **NOS CONSEILS**

**Appuyez-vous sur vos confrères** qui ont déjà entamé une démarche similaire et pourront vous partager leurs solutions, leurs fournisseurs et leurs retours d'expériences. Plusieurs guides de bonnes pratiques font référence à des alternatives aux PUU (voir '**Sources et ressources**').

**N'oubliez pas d'impliquer assez tôt vos équipes achats** et de consulter vos fournisseurs, ils ont peut-être une gamme sans emballage !

**N'oubliez pas de recueillir deux informations** primordiales pour l'analyse environnementale : la composition du produit alternatif et la localisation du fournisseur.

**Tenez compte dans votre réflexion des différents espaces** et des modulations possibles (restaurant, chambre, suite). Par exemple, l'hôtel InterContinental Marseille - Hotel Dieu a d'abord testé les sucriers au buffet du petit déjeuner plutôt que dans les chambres.



## METTRE EN PLACE LE PROJET



## SÉLECTIONNER LA MEILLEURE SOLUTION

**Temps :**  **Budget :**  *Appel à une prestation externe  
pour l'évaluation environnementale  
+ commande des alternatives*

**A mobiliser :** Personne référente du projet,  
l'équipe de direction, des personnes  
de chaque département.



**Vous y êtes presque !**

Pour sélectionner les solutions alternatives les plus pertinentes, il vous reste à prendre en compte l'impact environnemental des solutions en les comparant entre elles et par rapport aux produits initiaux. Bien sûr, n'oubliez pas non plus les considérations d'acceptabilité sociale et de praticité (clientèle et personnel), ainsi qu'économiques.

#### 4.1 Évaluer la faisabilité et l'impact environnemental des alternatives





##### a. Identifier collectivement les alternatives pertinentes pour mon hôtel

Vous bénéficiez désormais des informations nécessaires : description de l'alternative, fournisseurs possibles, fin de vie théorique, coût de l'alternative. Vous pouvez maintenant dégrossir la liste (si besoin) en appliquant des critères internes (faisabilité de la mise en place, perception du personnel et des clients, coûts...) pour ne sélectionner que les alternatives les plus pertinentes dans votre contexte. Ce travail mobilise plusieurs interlocuteurs (direction, chefs de service, cabinet d'expertise environnementale, groupe hôtelier...) qui ont chacun un point de vue différent. Gardez en tête qu'une phase de test est prévue pour juger de la faisabilité du déploiement et de l'acceptation par les clients. Il sera toujours temps de revenir en arrière si les alternatives ne sont finalement pas viables.

##### b. Évaluer l'impact environnemental

Afin de vérifier la pertinence environnementale des alternatives par rapport aux Plastiques à Usage Unique (PUU) d'origine et ainsi d'éviter les transferts d'impacts environnementaux, une évaluation scientifique et technique est nécessaire. Une première évaluation qualitative, comparant les différentes alternatives entre elles et par rapport au PUU d'origine peut être conduite pour orienter les décisions de sélection des alternatives. Dans le cas de l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu, c'est une matrice ESQCV qui a été développée par le partenaire scientifique AMVALOR. L'idéal est ensuite de pouvoir mener une évaluation environnementale quantitative plus précise sur certains produits pour lesquels de grandes incertitudes subsistent, en recourant par exemple à des analyses de cycle de vie simplifiées. Il est fortement recommandé de faire appel à un prestataire compétent pour réaliser cette étape.

Informations qui devraient vous être demandées (certaines sont à collecter auprès des fournisseurs pressentis) :

-  La matière du produit / de l'emballage : type de polymère (ex : polypropylène, polyéthylène..), d'additifs utilisés, sa masse
-  La logistique : quel type d'emballage secondaire, tertiaire, quantité d'emballage, localisation du producteur et du fournisseur
-  Les usages : durée de vie du produit, possibilité de réemploi ou de réutilisation, scénario d'usage, conditions de lavage
-  Traitement après usage : tri sélectif, ordures ménagères, ...

#### ZOOM SUR

##### Les méthodes d'analyse environnementale

Les outils d'analyse environnementale sont utilisés en éco-conception, en phase amont, afin de comparer plusieurs solutions entre elles en termes d'impacts environnementaux. Elles donnent des indications sur différentes catégories d'impacts environnementaux (émission de gaz à effets de serre, pollution de l'eau, impact sur la santé humaine, épuisement des ressources, production de déchets...), et ce, en prenant en compte l'ensemble de leur cycle de vie, à savoir de l'extraction de matières premières, la production, la distribution, à l'utilisation et la fin de vie ("du berceau à la tombe").

La méthode ESQCV (évaluation simplifiée et qualitative du cycle de vie) se présente sous la forme d'une matrice permettant de qualifier, à dire d'expert, le niveau d'impact du produit sur chaque phase du cycle de vie vis-à-vis de quelques critères environnementaux identifiés comme pertinents pour le produit. Elle apporte un premier éclairage sur les aspects environnementaux significatifs des PUU et de leurs alternatives sans avoir recours à une collecte détaillée sur le cycle de vie du produit.

L'analyse de cycle de vie (ACV) simplifiée quant à elle permet une comparaison quantitative plus précise. Elle permet de faire des analyses de sensibilité en faisant varier par exemple le nombre de cycle de réemploi.

Ces méthodes ne sont pas parfaites, elles ne prennent par exemple pas encore en compte l'impact du produit s'il finit sa vie dans l'environnement mais donnent de bonnes indications. Elles restent un outil d'orientation des choix en interne, mais la robustesse de leurs résultats n'autorise pas la communication externe.





## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### L'exemple des bonnets de douche

L'ACV simplifiée a permis de comparer l'impact du bonnet de douche en plastique à usage unique avec l'impact d'un bonnet de douche réutilisable de composition mixte (coton, polyuréthane, polyester, latex). Dans le cas où le bonnet est lavé toutes les deux utilisations (scénario le plus pertinent pour un hôtel), son bilan environnemental commence à devenir meilleur que celui du bonnet en plastique jetable seulement à partir de 250 cycles d'utilisation. Dans notre contexte hôtelier, ce nombre de cycles n'est pas atteignable du fait de la détérioration du produit après les lavages et cette alternative n'a donc pas été retenue.

### L'exemple du kit minot

Vous n'avez jamais entendu parler de Kit Minot ? Venez faire un tour à Marseille ou en Provence ! Les "minots", c'est un terme populaire pour désigner les enfants. Le Kit Minot de l'InterContinental, c'est donc un kit d'accueil pour les enfants. A l'origine, il contenait de nombreux PUU : un ballon gonflable, un casse-tête en métal dans son emballage plastique, un cerf-volant en plastique, un sachet de bonbons... rassemblés dans un sac en plastique (réemployable). L'hôtel a décidé de le transformer entièrement et de le rendre plus qualitatif. Le nouveau Kit Minot testé pendant le projet, c'est donc un *tote bag* en coton bio contenant un carnet de coloriage et des crayons de couleurs, une carte postale invitant les enfants à une chasse aux trésors audio dans l'hôtel, et des jeux en bois. L'alternative est zéro plastique, offrant un indicateur de réduction de la masse de PUU égal à 100% ! Mais attention, car les productions de coton (y compris bio) et de papier entraînent de fortes consommations en eau... créant des transferts d'impacts environnementaux. Suite à ce constat, le *tote bag* a donc été retiré.



## L'impact environnemental des alternatives : les résultats simplifiés

Pour les alternatives aux PUU qui restent de l'usage unique (changement de matériau) :

Produit concerné	Matériau initial	Matériau étudié pour l'alternative	Niveau d'impact
<b>Brosse à dents</b> <i>(provenance Chine)</i>	Polypropylène	Bois (provenance France, Oise)	↓ Réduction
		Polypropylène + fibre de blé <i>(provenance Chine)</i>	↔ Statut quo
		Acide polylactique <i>(provenance Chine)</i>	↑ Hausse
<b>Rasoir</b> <i>(provenance Chine)</i>	Polystyrène	Polypropylène + fibre de blé <i>(provenance Chine)</i>	↔ Statut quo
		Acide polylactique <i>(provenance Chine)</i>	↑ Hausse
<b>Produits de salle de bain</b> <i>(provenance Chine)</i>	Emballage carton	Emballage sachet minéral <i>(provenance Chine)</i>	↔ Légère réduction
<b>Dosette de sucre</b>	Polyéthylène basse densité	Papier	↓ Réduction

Le niveau d'impact est évalué selon quatre catégories de dommage<sup>19</sup> : le changement climatique, la santé humaine (radiations ionisantes, formation d'ozone photochimique, particules fines), la pollution de l'eau (acidification, eutrophisation en eau douce, eutrophisation en milieu marin, eutrophisation terrestre) et l'épuisement des ressources (utilisation de l'eau, utilisation de ressources non renouvelables).

<sup>19</sup> Les définitions des indicateurs sont disponibles dans le glossaire.

Pour les alternatives aux PUU qui ne sont plus de l'usage unique :

Produit initial	Alternative étudiée	Niveau d'impact
<b>Tube de crème à raser (20ml)</b>	Recharge + pompe (100ml)	↓ Réduction
<b>Beurre (portion individuelle 25g)</b>	Beurre (vrac 500g)	↓ Réduction
<b>Emballage plastique intermédiaire</b>	Suppression de l'emballage plastique intermédiaire	↓ Réduction
<b>Coton à usage unique</b>	Coton réutilisable (lavable à chaque utilisation et supérieur à 3 utilisations)	↓ Réduction
<b>Charlotte de bain à usage unique (polyéthylène)</b>	Charlotte de bain réutilisable faite de 50% de coton et 50% d'un mélange de polyester, polyuréthane et de latex, lavée à chaque utilisation et utilisée moins de 250 fois	↑ Hausse



### NOS CONSEILS

Seul le recours à une analyse environnementale sérieuse (réalisée par des experts certifiés) permet de garantir que la situation d'arrivée sera meilleure que celle de départ. Cette analyse est capitale pour s'assurer de la robustesse de la démarche vis-à-vis de l'impact environnemental.





## QUELQUES POINTS DE VIGILANCE

Les alternatives réemployables n'ont de sens qu'avec un taux de perte/casse raisonnable, et un nombre de cycles d'utilisation minimum.

Les contraintes suivantes reviennent de manière récurrente lors de la sélection des alternatives : la sécurité alimentaire, les mesures d'hygiène, le risque de casse lié à l'utilisation du verre, l'organisation logistique, la praticité pour le personnel, le maintien du niveau de qualité, l'expérience client. Les anticiper, c'est un premier pas pour les surmonter !



## ET DES FAUSSES BONNES IDÉES

Attention, ce n'est pas parce que vous prenez un plastique biosourcé<sup>20</sup> que son bilan environnemental est forcément meilleur qu'un plastique pétrosourcé<sup>21</sup>. Il faut le vérifier. Et un plastique biosourcé n'est pas forcément biodégradable<sup>22</sup> !

S'il n'y a pas de tri dans les différents espaces de votre hôtel, les solutions à usage unique recyclables ont un sens limité d'un point de vue écologique... Dans ce cas, vous pouvez penser à mettre en place le tri à la source dans différents espaces de l'hôtel (des poubelles sélectives en fonction du type de déchet), après avoir vérifié l'existence des filières de recyclage adaptées.

### 4.2 Valider les alternatives à tester et passer commande

A l'issue de ces étapes, croisez les résultats de l'évaluation environnementale et de vos critères internes pour sélectionner les alternatives à tester dans l'hôtel. En fonction de la taille de votre hôtel et de son fonctionnement administratif, prévoyez au moins un mois pour les prises de décisions par la direction.

Une fois la liste finale des alternatives validée, vérifiez et précisez vos fournisseurs, vos volumes estimés pour la phase de test, et lancez vos commandes !



## POINT DE VIGILANCE

Lors du choix final, un changement par rapport aux alternatives soumises à l'analyse environnementale peut en changer les conclusions...

**Si vous choisissez une alternative donnée et que vous changez de fournisseur par rapport à l'alternative soumise à l'analyse environnementale**, assurez-vous que la localisation soit similaire ou plus proche de votre hôtel.

**Si vous choisissez une alternative donnée et que vous changez de matériau par rapport à l'alternative soumise à l'analyse environnementale :**

Soit une analyse comparative à été faite pour ce type de matériau pour une autre alternative, et par souci de simplicité vous faites l'hypothèse que les résultats sont transposables ;

Soit il faudrait recommencer l'analyse environnementale comparative - c'est plus rigoureux mais c'est du budget supplémentaire.

<sup>20</sup> Produit à partir de biomasse, par exemple d'amidon de maïs, de canne à sucre, de coproduits de l'agriculture.

<sup>21</sup> Produit à partir du pétrole.

<sup>22</sup> Les "bioplastiques", c'est une grande catégorie qui regroupe à la fois des plastiques biosourcés et des plastiques biodégradables. Pour en savoir plus, [rendez-vous ici](#).





## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### Exemple d'application de la démarche : les sachets de thé

Les sachets de thé individuels en plastique étaient initialement présents en chambre et au buffet du petit déjeuner.

#### 3.1 Comprendre les enjeux d'utilisation

En chambre : L'hôtel met à disposition des sachets pour que le client ait la possibilité de se faire un thé à tout moment de la journée ou de la nuit. La consommation reste faible. L'entretien des chambres est assuré par un contrat de sous-traitance ce qui contraint la flexibilité des gestes du personnel (protocoles). Les sachets répondent à un enjeu de conservation et d'hygiène, le personnel n'a pas besoin de changer le thé entre chaque client.

En restaurant : L'hôtel propose une gamme qualitative de thé en sachets pour le petit déjeuner. Il est nécessaire pour le personnel de réapprovisionner régulièrement le buffet pour s'assurer d'avoir suffisamment de thé pour tenir le temps du petit déjeuner.

#### 3.2 Supprimer, réduire avant de substituer puis 3.3 Recenser les solutions alternatives pour les PUU à remplacer

Inventaire des alternatives aux sachets de thé en plastique :

	Avantages	Inconvénients
<b>Thé en vrac et boules à thé</b>	Pas de déchet, thé de meilleure qualité que les sachets	Manipulation des boules à thé, moins pratique, risque d'en renverser
<b>Thé en vrac et sachets réutilisables</b>	Pas de déchet	Peu pratique dans la gestion des sachets réutilisables (collecte, lavage) Difficultés à conserver la couleur blanche des sachets.
<b>Sachets de thé en papier</b>	Pas de changement d'usage pour l'hôtel ni le client, aspect hygiénique rassurant et aspect unitaire pratique.	Présence d'un déchet (mais pas en plastique)
<b>Capsules compostables et machine à thé</b>	La fin de vie compostable des capsules est meilleure que celle des sachets plastiques, si les capsules sont effectivement certifiées home-compost et effectivement collectées.	Investissement : achat d'une machine. Pas de filière de compostage pour les capsules. Thé de moindre qualité que les sachets. Travail de nettoyage.
<b>Dosettes en papier et machine à thé.</b>	La fin de vie des dosettes papier est meilleure que celle des sachets plastiques.	Investissement : achat d'une machine. Thé de moindre qualité que les sachets. Travail de nettoyage.

#### 4.1.a : Identifier collectivement les alternatives pertinentes pour mon hôtel

En raison des usages différents en chambre et au buffet du petit déjeuner, deux alternatives distinctes ont été déployées :  
des sachets de thé en papier dans les chambres pour limiter le travail du personnel de ménage, et du thé en vrac associé aux théières à filtre déjà en possession de l'hôtel pour le buffet du petit déjeuner.



### POINT DE VIGILANCE

L'utilisation des théières de l'hôtel a été proposée lors d'une réunion commune à laquelle le service restauration assistait. Elle n'avait pas été identifiée en amont car le benchmark des alternatives a d'abord été présenté à des interlocuteurs n'ayant pas la vision complète des opérations. Cet exemple montre l'importance d'un dialogue entre les différents acteurs du projet !

#### 4.1.b : Évaluer l'impact environnemental puis 4.2 : valider les alternatives et passer commande

Les deux options présentant un gain environnemental, les alternatives ont été commandées et déployées.





## METTRE EN PLACE LE PROJET



## TESTER LES ALTERNATIVES CHOISIES

Temps : 

**A mobiliser :** Personne référente du projet, responsable achats et opérations pour la mise en œuvre et le suivi du test, l'ensemble des équipes de l'hôtel pour déployer la démarche de l'hôtel et en devenir des ambassadeurs.



**Vos commandes sont passées ?  
Très bien !**

Le temps que vos alternatives arrivent (en privilégiant les circuits courts, cela ne devrait pas être trop long !), vous pouvez préparer le terrain pour la phase de test. Tester les alternatives sur une période donnée, par exemple 6 mois, c'est se permettre de recueillir tous les éléments nécessaires à une prise de décision éclairée, avant de déployer une démarche pérenne et efficace de suppression des Plastiques à Usage Unique (PUU). Pour mettre toutes les chances de votre côté lors du test, nous vous conseillons de ne pas sous-estimer l'importance de l'information et de la formation du personnel, de la communication envers la clientèle et des processus d'évaluation de la démarche.

### 5.1 (In)former le personnel

Associer l'ensemble du personnel, cela peut paraître ambitieux et coûteux, mais c'est une des clés de la réussite. Ce sont en effet elles et eux qui mettent en œuvre les changements sur le terrain. Les informer de la démarche dès ses prémises (voir **1. Définir le point de départ**), les sonder sur les PUU les plus problématiques (voir **2.3 Valider collectivement les plastiques à usage unique à cibler**), comprendre leur rôle dans l'utilisation des PUU (voir **3.1 Comprendre les enjeux d'utilisation**), prendre en compte leurs avis sur la faisabilité du déploiement des alternatives (**4.1.a Identifier collectivement les alternatives pertinentes pour mon hôtel**), c'est reconnaître leur travail et leur faire confiance dans les évolutions à porter collectivement. Impliquer au plus tôt le personnel, c'est maximiser son engagement et les chances de réussite du projet.

A l'aube du lancement du test, c'est un bon moment pour re-briefer tout le monde, échanger sur les changements de protocoles et organiser des formations techniques spécifiques si besoin. En organisant une réunion *ad-hoc*, ou en laissant le soin aux chefs de service, peu importe, l'idée étant que le personnel soit prêt à déployer les alternatives.



### NOS CONSEILS

Profitez-en pour mettre en avant votre démarche éco-responsable ! Lors de la formation aux nouveaux protocoles, rappelez votre engagement écologique pour donner du sens à l'action de chacun et continuer à les embarquer. Une sensibilisation du personnel aux enjeux environnementaux peut l'aider à s'approprier la démarche.



## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### La formation du personnel

Juste avant de mettre en place les alternatives aux PUU, une journée de formation a été organisée afin de : **sensibiliser les équipes** à la démarche de transition zéro plastique de l'hôtel, **présenter les produits** concernés par le projet pilote et les alternatives retenues, **répondre aux questions** du personnel sur le projet et récolter leurs avis, leurs attentes et leurs appréhensions.

La formation s'est déroulée dans l'espace cafétéria, dédié au personnel. L'ensemble des équipes passent par ce lieu pour faire une pause, déjeuner ou dîner avant leur service.

*“ La formation nous a permis d'avoir une vue d'ensemble des alternatives déployées dans les différents espaces, et d'intégrer facilement la démarche d'éco-responsabilité de l'hôtel dans notre discours auprès des clients ”*

Chadi Antoine Hachem, Responsable de l'Hébergement  
à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu





## 5.2 Imaginer une communication simple et efficace pour sa clientèle

Le personnel est prêt. Et votre clientèle ? Elle est sûrement prête aussi ! Pour rappel, 72% des voyageurs pensent que nous devons agir maintenant pour préserver la planète<sup>23</sup>. Ce projet peut être l'opportunité d'affirmer l'angle écologique de votre marque commerciale. Vos clients n'attendent qu'une chose : poursuivre les gestes écologiques qu'ils ont à la maison quand ils sont à l'hôtel. Alors montrez-leur que leur hôtel a compris comme eux le défi planétaire de notre siècle et invitez-les à découvrir votre ingéniosité. Vous pouvez par exemple intégrer à vos supports de communication habituels des informations expliquant le devenir de chaque produit supprimé ou remplacé. Ou encore avoir recours à des nudges<sup>24</sup> pour les inciter de manière douce à adopter un certain comportement.



### NOS CONSEILS

Construire un écosystème de communication cohérent, c'est un métier, et cela fait aussi l'objet de travaux et d'études en sciences de l'information et de la communication. N'hésitez pas à vous entourer d'experts en la matière pour avoir le ton juste et les modalités les plus adaptées !

Et cela peut paraître évident, mais faites attention aux *goodies* et outils de communication plastifiés (sauf à des fins de protection pour prolonger leur durée de vie).



### POINT DE VIGILANCE

Les fausses bonnes idées existent aussi du côté de la communication ! Vouloir utiliser des messages du type "75% des clients ont accepté de..."<sup>25</sup> alors que la clientèle d'un hôtel de luxe s'attend plutôt à être unique ; intégrer du dynamisme avec un "En route pour un hôtel 0 plastique !" alors que les voyageurs ont plus envie de poser leurs valises que d'être encore "en route"... Être accompagnés par des chercheurs ou experts en sciences de l'information et de la communication, c'est vraiment précieux !



## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### Démarche et outils de communication

L'hôtel a travaillé avec des chercheurs de l'Institut méditerranéen des sciences de l'information et de la communication (IMSIC) pour définir la stratégie de communication la plus appropriée. D'un point de vue méthodologique, la communication est un outil qui peut être mobilisé à 3 niveaux : **pour faire connaître la démarche écocitoyenne de l'hôtel** et développer ainsi une image positive de l'hôtel auprès de ses clients ; **pour dépasser une potentielle résistance** au changement de la clientèle ; **pour accompagner le choix des clients** (au service de l'architecture du choix)<sup>26</sup>.

Dans notre cas, le client n'a pas le choix (ex : l'hôtel remplace les sachets de thé par du vrac), et c'est donc une communication de changement qui a été définie. Elle s'établit sur un ton pédagogique et positif pour faire accepter le changement et donner une image d'entreprise responsable écologiquement. Des messages clés ont ainsi été disposés dans les espaces où des changements de produits ont été réalisés, en les intégrant au maximum aux supports préexistants (ex : livret d'accueil, écriteau général en chambre...).

Chaque message était court, plutôt axé sous l'angle "pratique", par exemple pour le buffet du petit déjeuner : "Engagé dans sa démarche de réduction des déchets, l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu vous propose du beurre en motte, un sucrier, et du thé en vrac pour éviter la consommation de plastique à usage unique." Chaque message est accompagné d'un QR code qui renvoie vers un article contenant des éléments de contexte et des explications sur les changements pour ceux qui veulent en savoir plus. Un questionnaire de satisfaction y est associé, pour recueillir leurs éventuels retours.

<sup>23</sup> Booking.com, Sustainable Travel Report, 2021.

<sup>24</sup> L'approche nudge est une approche en sciences comportementales pour inciter les individus à prendre une certaine décision, c'est un "coup de pouce", sans chercher à le contraindre. Autrement dit, c'est "modifier le comportement des personnes de manière prévisible, sans interdire aucune option" (Velmuradova Maya, Les Nudges : mieux comprendre leur approche dans un contexte EEDD, Fertiles Collab's).

<sup>25</sup> C'est typiquement un nudge fondé sur le biais cognitif de la preuve sociale : nous pensons habituellement que quand un grand nombre de personnes fait quelque chose, c'est certainement la meilleure option à suivre.

<sup>26</sup> Typiquement lorsque le client est dans sa salle de bain, il peut choisir entre demander le kit à la réception ou pas. Une communication adaptée, en mobilisant les nudges, peut lui suggérer de ne pas demander le kit à la réception. La communication facilitant l'architecture du choix intervient uniquement dans le cas où le client a le choix entre deux comportements



### 5.3 Lancer le test et son évaluation

Les supports de communication à l'attention des clients sont installés, le personnel est formé aux nouveaux protocoles et vous avez réceptionné les commandes ? Et bien place à l'installation pratique et au lancement du test !

Pendant le test, vous allez en effet confronter la théorie à la pratique, et probablement devoir ajuster des choses au fil de l'eau... Du côté logistique, les dysfonctionnements seront faciles à repérer via les retours du personnel ou de l'observation. En revanche, du côté de l'acceptabilité des clients, il vous faudra mettre en place un suivi de la satisfaction, par exemple via un questionnaire spécifique ou une ou deux questions en plus à votre questionnaire de satisfaction.



#### LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

##### Un cas infructueux, celui des couvercles à jus

L'hôtel avait recours à des couvercles en plastique à usage unique, utilisés en *room service* pour protéger les verres de jus de fruit, et envisageait de passer à des couvercles réemployables. L'étape de lavage s'est révélée infructueuse, les couvercles perdaient trop rapidement leur esthétique. L'hôtel s'est alors proposé de tester un couvercle en papier. Malheureusement, le couvercle arrivait trop souvent en chambre avec des tâches de jus émanant du transport en chariot. Parfois il faut plus de temps pour trouver une solution alternative, et tester permet d'avancer !

Personne ne sait mieux que vous ce que recouvre le déploiement très concret des alternatives, donc nous n'avons pas de conseil particulier à vous donner, si ce n'est de bien préparer votre processus de suivi-évaluation.

A la fin du test, vous aurez en effet envie de mesurer l'impact du projet, de savoir ce que vous souhaitez rendre pérenne et ce que vous souhaitez changer ou améliorer. Pour cela, il vous faut définir des indicateurs à suivre tout au long du projet. Ces indicateurs sont à identifier avant la mise en œuvre du test, pour s'assurer qu'ils seront bien mesurés pendant. La partie 6 vous accompagne étape par étape pour la définition des indicateurs et leur analyse.



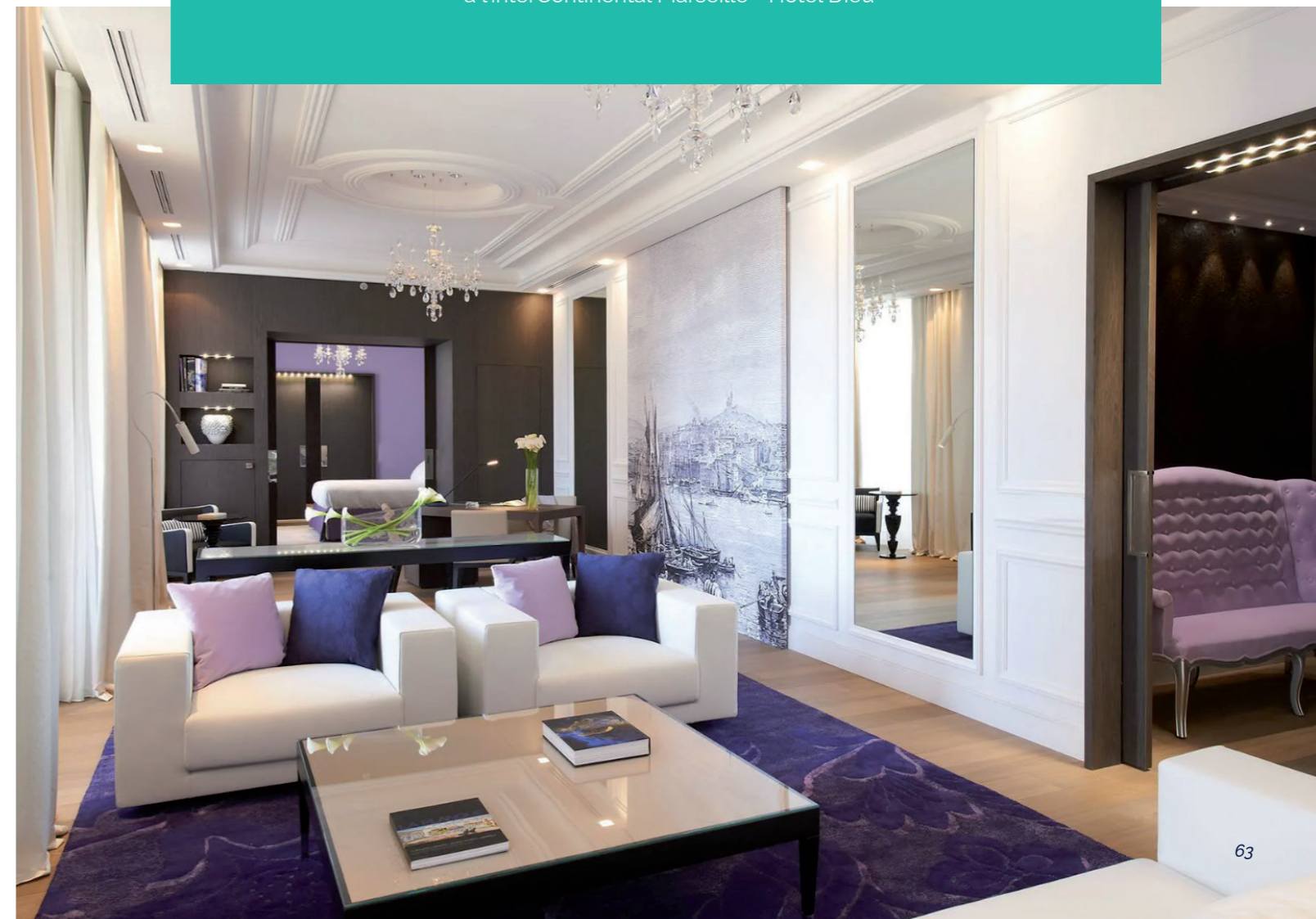
#### LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

##### Un déploiement progressif, celui des fontaines à eau

La substitution des bouteilles d'eau en plastique par des bouteilles d'eau en verre réemployables demande un travail supplémentaire de la part du personnel (remplissage des bouteilles au niveau de la fontaine à eau, récupération des bouteilles vides dans les espaces concernés et lavage...). L'hôtel InterContinental Marseille - Hotel Dieu a opté pour un déploiement progressif, en commençant par la réception d'événements de moins de 50 personnes, puis l'espace SPA et les suites, avant d'étendre l'alternative à l'ensemble de l'hôtel.

*“ Passer des bouteilles d'eau à usage unique à un modèle d'abonnement avec un système de fontaine à eau implique certes de grands changements, mais répond à une problématique importante. L'alternative est bien perçue par le personnel ”*

Aboubakr Henou, Directeur des Opérations  
à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu





## METTRE EN PLACE LE PROJET



## MESURER L'IMPACT DU TEST

---

**Temps :**  En continu sur l'ensemble du projet

---

**A mobiliser :** Personne référente du projet, responsable achats pour le suivi des stocks, personnes à l'accueil et *room-service* pour le suivi des retours clients, chefs de service pour le suivi de la collecte des différentes données.




---



Mesurer l'impact du projet, c'est analyser l'efficacité du test, pouvoir valoriser concrètement ses efforts et ses réussites, et connaître de manière précise ses axes d'amélioration. Nous proposons une méthode classique et robuste, en 3 temps : i/définir ses indicateurs par rapport à ses objectifs, ii/collecter les données nécessaires et iii/interpréter les résultats. Vous pouvez très bien définir vos indicateurs en même temps que vos objectifs (voir 1.1 Clarifier les objectifs) pour gagner du temps !

## 6.1 Définir ses indicateurs clés

Reprenez donc vos objectifs initiaux et transformez-les en grandes questions, par exemple :

-  Le projet pilote a-t-il permis de réduire le recours au Plastique à Usage Unique (PUU) sans provoquer de transfert d'impacts environnementaux ?
-  Quels sont les coûts et bénéfices de la démarche ? A partir de quand les alternatives sont-elles amorties ?
-  La clientèle et le personnel ont-ils adhéré à la démarche et accepté les changements ?

Ces grandes questions permettront de définir des indicateurs clés (Key Performance Indicator, KPIs), de choisir quelles données collecter en fonction, et de pouvoir mettre en place le processus de collecte de données.

Attention ! Il faudra choisir une année et une période de référence : toutes ces questions sont relatives à un point de départ. Vous verrez, cela sera limpide dans la section suivante !



Modèle de tableau  
des questions évaluatives,  
indicateurs, données



## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### Les KPIs du pilote

#### Sur le volet environnemental :

masse de PUU évitée en moyenne sur la durée du test  
pourcentage de réduction de la consommation de PUU sur la durée du test  
impact environnemental moyen

#### Sur le volet économique :

dépenses réalisées pour la mise en œuvre du test  
économies réalisées sur la durée du test  
retours sur investissements

#### Sur l'acceptabilité sociale :

perception du personnel  
perception de la clientèle

## 6.2 Identifier et collecter les données nécessaires

Vous avez défini vos KPIs, il s'agit donc maintenant de les "décortiquer" pour identifier i/ comment vous allez les calculer, ii/les données dont vous avez besoin, et iii/la méthode de collecte de la donnée.

Les méthodes de calculs sont propres aux indicateurs choisis (retrouvez les détails du cas de l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu dans le **modèle-type #3**). Il y a cependant un point commun pour tous les indicateurs : la nécessité de définir une période de référence (situation avant le déploiement des alternatives) et une période de test (pendant le déploiement des alternatives). Les données collectées sur la période de test seront comparées à celles de la période de référence pour connaître l'évolution de la situation.





## POINT DE VIGILANCE

S'il est tout à fait louable de vouloir mener cette démarche avec le plus de justesse possible, nous avons pris le parti d'une analyse "à grosses mailles", compte-tenu des contraintes de temps et de budget. Cela reste robuste d'un point de vue méthodologique global. Nous connaissons et reconnaissons les approximations que nous avons opérées et les hypothèses que nous avons posées. Libre à vous d'ajouter de la finesse, de l'exhaustivité et du cas particulier !

Choisir sa période de référence et sa période de test :



Quelles sont les dates de votre période de test ? Même si vos alternatives peuvent être mises en place progressivement, nous vous recommandons de simplifier et de conduire vos analyses sur la même période pour toutes.



Quelle est votre période de référence ? Le plus simple est de prendre la période similaire en année n-1, si la conjoncture n'en a pas fait une année atypique<sup>27</sup>.

En termes de données à collecter, bien que cela soit dépendant de vos KPIs, voici une liste des incontournables :



**la masse de plastique** des PUU et des alternatives pour calculer la masse de PUU évitée ;



**la fréquentation de l'hôtel** sur la période de test et la période de référence : cela vous permettra de calculer le taux de consommation d'un PUU ou d'une alternative, le taux de retours de la clientèle... ;



**la quantité de PUU et d'alternatives commandées** sur la période de test et la période de référence : ce sera utile pour calculer la masse de plastique évitée, le taux de consommation... ;



**le coût unitaire des PUU et des alternatives** : ce sera indispensable pour estimer les économies ou les surcoûts engendrés par les changements ;



**les retours de la clientèle et du personnel** : il est essentiel de recueillir leurs ressentis et d'aller au-delà de ce que l'équipe projet perçoit.

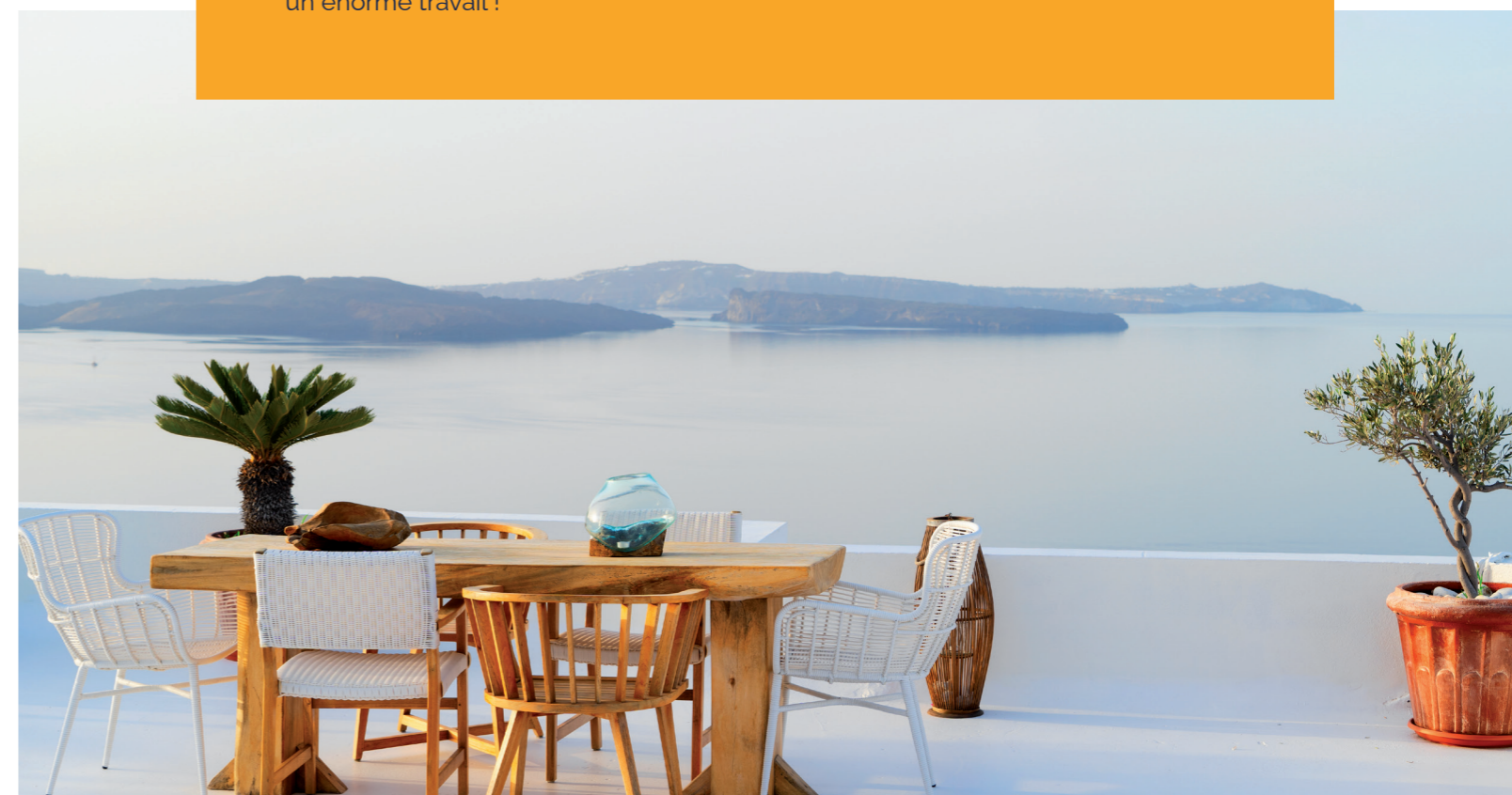
Certaines données peuvent être collectées avant, pendant, ou après la phase de test. Par exemple, la masse des PUU peut être pesée ou connue (via les fiches techniques) dès **l'étape 2**. Dans tous les cas, nous vous recommandons de les recenser et de les centraliser dans un tableau (voir **modèle-type #3**), pour faciliter la collecte et l'analyse.

Prenez le temps de vérifier, KPI par KPI, la méthode de calcul et les données nécessaires. En faisant cela, vous allez vous projeter dans la manière de collecter la donnée : est-ce que mon logiciel de gestion des achats et des stocks me permet d'avoir cette information ? Est-ce que mon système de plaintes sera suffisant pour connaître les dysfonctionnements éventuels ? Est-ce que j'ai accès aux données webométriques<sup>28</sup> pour connaître le taux de clic sur mon site internet ?



## NOS CONSEILS

Toujours ramener la réflexion à la question et à l'objectif initial : il est si vite arrivé de se perdre dans les données et les indicateurs ! Bien sûr la rigueur méthodologique et la justesse des informations est précieuse, mais gardez le cap des KPIs ; c'est déjà un énorme travail !



<sup>27</sup> Dans notre cas, nous avons dû remonter à n-3 du fait de la crise covid : il n'était pas opportun de prendre les années 2020 et 2021 comme années de référence

<sup>28</sup> Données issues des traces laissées par les clients sur les dispositifs socio-numériques à disposition : visite du site internet, nombre de clics du QR code, avis laissés sur les sites de réservation...





## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

Les KPIs environnementaux, de la question clé aux méthodes de calcul et données nécessaires

Question clé	Indicateurs clés - KPIs	Méthode de calculs	Données nécessaires	Source de la donnée
<b>Le projet pilote a-t-il permis de réduire le recours au plastique à usage unique sans provoquer de transfert d'impacts environnementaux ?</b>	La masse de PUU évitée, en moyenne, sur la durée du test	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcul de la projection de la consommation de masse de PUU en <i>business as usual</i> (BAU) s'il n'y avait pas eu le test</li> <li>Calcul de la consommation réelle de masse de PUU sur la période de test</li> <li>Calcul de la différence : [masse PUU consommée en BAU] - [masse PUU réelle consommée] = masse de PUU évitée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masse de PUU par unité (en g)</li> <li>Nombre de PUU consommés sur la période de référence et la période du test</li> <li>Nombre de nuitées pour la période de référence et pour la période de test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesée des produits</li> <li>Fiches techniques fournisseurs (composition du produit et masse des différentes matières)</li> <li>Logiciel interne de l'hôtel de gestion des achats et des stocks</li> </ul>
	Le taux de réduction de la consommation de PUU, en moyenne, sur la durée du test	Rapport [masse de PUU évitée] / [masse de PUU consommée en BAU] * 100		
	L'impact environnemental moyen des alternatives par rapport aux PUU initiaux : choix de 3 indicateurs issus de l'ACV simplifiée (voir 4.1) <sup>29</sup> : effets sur le changement climatique, l'utilisation des ressources en eau, l'eutrophisation du milieu marin	<p>Utilisation des indicateurs du référentiel européen PEF (Product Environmental Footprint)</p> <p>Les chercheurs de l'ENSAM ont accompagné ce cheminement méthodologique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Changement climatique : équivalent de kg CO2</li> <li>Utilisation des ressources en eau : déprivation d'eau en m<sup>3</sup></li> <li>Potentiel d'eutrophisation du milieu marin : équivalent de kg azote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesée des PUU et de leurs alternatives</li> <li>Fiches techniques</li> <li>Base de données : Ecoinvent V3.7.1</li> </ul>

<sup>29</sup> Pour ces indicateurs, les méthodes de calculs sont encadrées par les principes généraux de l'ACV : les normes 14040-14044:2006.







## LE CAS DE L'INTERCONTINENTAL MARSEILLE

### Le suivi-évaluation de l'acceptabilité sociale

Pour savoir si les changements étaient acceptés socialement, nous avons considéré deux cibles : le personnel de l'hôtel et la clientèle.

#### **Suivre et évaluer l'acceptabilité des changements par le personnel :**

Commencez par impliquer vos collègues le plus tôt possible et à vous appuyer sur leurs pratiques et leurs besoins comme proposé plus haut (voir 5.1 (In)former le personnel). Puis, pour recueillir formellement leurs retours en fin de test, vous pouvez vous inspirer des indicateurs suivants, développés par InOff Plastic et utilisés à l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu :

Perception générale des alternatives

Niveau de changement engendré par la mise en place de l'alternative (chefs de service)

Niveau de changement engendré par la gestion quotidienne des alternatives (personnel)

Niveau de praticité / pénibilité engendré par les alternatives

Temps passé dans la mise en place des alternatives vs. Temps qui était dédié à la gestion des produits initiaux

Ils ont été évalués à l'aide d'un questionnaire avec une échelle de notation (ex : 0 = pas de changement, 10 = grands changements) et des retours qualitatifs recueillis lors des points d'équipe mensuels.

#### **Suivre et évaluer l'acceptabilité des changements par la clientèle :**

La mesure de la satisfaction de la clientèle a été effectuée par les chercheurs de l'IMSIC à l'aide d'outils existants et d'autres développés pour l'occasion :

des questionnaires : le questionnaire général de satisfaction de l'hôtel, et un questionnaire spécifique accessible par QR code depuis les écrans de communication

d'une analyse webométrique : des avis laissés sur les sites de réservation et du nombre de clients ayant flashé un QR code depuis un écran dédié au projet

Mener des entretiens aurait été idéal, mais ce dispositif était trop lourd et chronophage à mettre en place.

## 6.3 Interpréter les résultats

Et c'est donc maintenant, fort de votre expérience et de vos KPIs sur les aspects environnemental, économique et social que vous allez pouvoir vous forger une opinion sur l'efficacité du test. L'analyse des résultats permet de conclure quant aux alternatives à garder définitivement, à déployer plus largement dans les différents espaces de l'hôtel, à adapter (d'un point de vue des protocoles, des messages de communication) ou encore à repenser plus profondément à cause de l'impact environnemental.

Dans le cas de l'InterContinental - Marseille Hotel Dieu, elle a permis de chasser les inquiétudes pour certaines alternatives réemployables qui semblaient initialement difficiles à mettre en place pour des raisons d'hygiène (ex : utilisation et lavage des sucriers), d'acceptation de la clientèle (ex : supprimer les *amenities* des chambres pour les mettre sur demande) ou de temps passé par le personnel (ex: re-remplissage des bouteilles d'eau). D'autres résultats iront quant à eux à l'encontre des espérances (ex: distribution de bonbon en vrac pour remplacer le sachet individuel).



## ZOOM SUR

### L'interprétation du peu de retours de la clientèle

Sur les 15 000 clients reçus pendant la période de test, seuls 307 ont rempli les questionnaires de satisfaction et seulement 4 d'entre eux ont émis un avis négatif (tous sur l'absence de kit de salle de bain). Les chercheurs en sciences de l'information et de la communication en ont conclu que les micro changements entraînés par la réduction des PUU dans l'hôtel sont passés inaperçus auprès de la clientèle.

*“ Ce n'est pas un mal que l'hôtel ait réussi à transformer ses comportements en matière de recours au plastique de façon 'invisible' pour ses clients. On connaît les réticences au changement qui s'expriment aisément. Avoir réussi à changer sans prêter le flanc à la critique est donc en soi un élément positif. ”*

Éric Boutin et Daphné Duvernay (IMSIC)





## NOS CONSEILS

Considérez votre démarche comme un processus d'amélioration continue et une démarche itérative ! Vous savez désormais quels sont vos *quick win*, vos déceptions et vos leviers d'amélioration, et vous pouvez vous en féliciter ! Évaluer régulièrement vos KPIs vous permettra d'ajuster votre trajectoire de sortie des PUU. Et il y a généralement deux axes pour aller plus loin : i/ revenir à l'étape du diagnostic et traiter les PUU que vous aviez considérés comme non prioritaires et ii/ améliorer la gestion de vos déchets dans les différents espaces (tri, collecte, recyclage).



**VALORISER VOTRE  
EXPÉRIENCE POUR  
DÉMULTIPLIER L'IMPACT**





## VOUS ÊTES ARRIVÉS JUSQUE LÀ, C'EST UNE BONNE RAISON POUR NE PAS EN RESTER LÀ !

Partagez votre expérience ! Faites connaître vos succès et vos conseils ; c'est tellement précieux et nécessaire dans le contexte actuel où tout le monde doit agir pour réduire notre impact sur la planète. Vous pouvez rejoindre des certifications ou des clubs développement durable, communiquer largement (conférence de presse, supports de communication externe, campagne d'affichage urbain...), ou encore en discuter avec les autorités locales (tourisme et environnement). Cela permettra aussi de valoriser votre engagement.

Alors nous comptons sur vous pour :

- devenir ambassadeur au sein de votre groupe et auprès de vos confrères ;
- faire évoluer les standards avec une dimension environnementale plus forte ;
- et nous faire part de vos retours afin d'améliorer ce guide pratique et qu'il puisse bénéficier au plus de monde possible : [contact@beyondplasticmed.org](mailto:contact@beyondplasticmed.org)



## SOURCES ET RESSOURCES

### Les modèles-type disponibles



#### Pour établir son diagnostic initial

Modèle-type #1 : tableau de diagnostic des plastiques à usage unique.



#### Pour demander une dérogation aux Standards

Modèle-type #2 : demande de dérogation aux standards.



#### Pour réaliser le benchmark des alternatives

Modèle-type #3 : tableau de benchmark des alternatives et fournisseurs.



#### Pour développer son système de suivi-évaluation

Modèle-type #4 : tableau des questions évaluatives, indicateurs et données.

### Bannir les plastiques à usage unique : ils l'ont fait !

La suppression des plastiques à usage unique représente un nouvel axe de développement des activités du secteur hôtelier. Les actions menées dans ce but ne sont pas contradictoires avec une image de marque forte et des services de qualité inchangée, comme le montrent les exemples suivants :



Le **groupe Iberostar** rassemble plus de 100 hôtels de 4 et 5 étoiles dans 16 pays différents. En 2020, dans le cadre de sa stratégie d'économie circulaire, le groupe s'est engagé dans une transition vers des hôtels sans plastique à usage unique, devenant ainsi un des leaders sur le marché du tourisme responsable à l'échelle internationale.



Le **Best Western Premier Opéra Liège**, hôtel 4 étoiles situé à Paris, est devenu en 2020 le premier hôtel français à bannir les plastiques à usage unique de ses services. Il s'agissait alors d'un projet pilote coordonné par l'entreprise Racing for the Oceans.



L'**InterContinental Marseille - Hotel Dieu** a travaillé ces derniers mois à la suppression de ses plastiques à usage unique. C'est un hôtel 5 étoiles qui poursuit ses actions sur le volet du développement durable, dans une démarche d'amélioration continue.

Pour plus d'exemples d'hôtels ayant engagés une démarche de suppression des plastiques à usage unique, et pour visualiser quelles autres actions contre la pollution plastique sont réalisables, le site Free Plastic Balearics recense les hôtels, restaurants, bar, cafétérias de l'archipel des Baléares certifiés sans PUU et adoptant des démarches de réduction des déchets.





## Ressources utiles pour aller plus loin

De nombreux autres organismes ont publié des guides sur le thème des PUU, appliqués à plusieurs secteurs d'activités. Ils regorgent d'idées, de ressources, d'informations pour aller plus loin et participer à la promotion d'un tourisme responsable.

En voici une liste non-exhaustive :

### Hold the plastic, please / rédigé par l'association Beyond Plastics

Le guide présente les étapes et des exemples d'alternatives en vue de supprimer les PUU dans les restaurants. Le secteur hôtelier peut y trouver des idées pour ses services de restauration.

### Dry Cleaners / rédigé par l'association Beyond Plastics

Appliqué aux services proposés par les pressing, ce guide reste dans la même lignée que le précédent : on y retrouve les étapes et des exemples d'alternatives en vue de supprimer les PUU. Le secteur hôtelier peut y trouver des ressources et idées pour ses services de *back office*.

### Sortir des PUU en 2024 / rédigé par la Ville de Paris

En vue des Jeux Olympiques de 2024, la Ville de Paris a rédigé un guide à l'attention de la filière du tourisme (restaurateurs, hôteliers, gestionnaires de lieux culturels...) et plus largement tout commerce susceptible d'accueillir un flot de touristes important. Ce guide présente un ensemble d'idées, d'outils et d'actions à mener en vue de faire de Paris une ville 0 PUU. Les outils sont à la portée de tous et aident à caractériser votre utilisation du plastique : ses origines, les risques et les opportunités qui lui sont liés, l'impact financier et les gains du projet...

### Stop the flood of plastic / rédigé par WWF

Ce guide présente des mesures efficaces pour éviter l'usage de PUU et plus généralement d'emballages dans la filière du tourisme. Il a la particularité de présenter un certain nombre d'exemples européens, dans des zones géographiques très prisées par les touristes. Il termine son discours par des recommandations à l'attention des différents acteurs de l'industrie du tourisme (les voyageurs, les agences de tourisme et les hôtels/restaurants).

### A Guide to honest alternatives to Single-Use Plastics for the hospitality industry / rédigé par Plastic Free Balearics

Ce guide graphique est conçu pour informer de manière synthétique, attractive, claire et surtout pratique les entreprises du secteur de l'hôtellerie restauration sur les alternatives au plastique à usage unique. Il fournit des informations détaillées sur les alternatives ayant le moins d'impact environnemental, des principes généraux pour réduire la consommation de plastique, des conseils pour mettre en place des bonnes pratiques et une aide à l'identification des fausses alternatives. Le guide est basé sur une recherche poussée des alternatives au plastique à usage unique existantes sur le marché, et une comparaison de leur impact environnemental grâce à un outil d'indexation.

## Bibliographie

ADEME, Cadre de Référence - ACV comparatives entre différentes solutions d'emballages, Bleu Safran, 2022.

ADEME, Recommandations pour un diagnostic emballage, 2021.

ADN Tourisme et ATD, Guide des démarches de labellisation pour un tourisme durable : Labels, marques, normes, certifications et autres, Juin 2022.

Benraïss-Noailles Laïla, Olivier Herrbach, "RSE et marque employeur" in Jean-Marie Peretti et al., Une vision des ressources humaines sans frontières, EMS Editions "Questions de société", 2018.

Booking.com, Sustainable Travel Report, 2021.

De Wit, W., Towers Burns, E., Guinchard, J.-C. and N. Ahmed. 2021. Plastics: The Costs to Society, the Environment and the Economy. WWF, Gland, Switzerland.

Fondation Ellen MacArthur, the New Plastic Economy Rethinking the future of plastics, 2016.

Heinrich Böll Stiftung, Atlas du Plastique, 2020.

IUCN, The Mediterranean : Mare Plasticum, 2020.

IUCN, Norad, Searious Business, Plastique Waste Free Islands, Toolkit for plastic waste-free hospitality: hygiène & safety for business in leisure without the need for single-use plastics ! (Présentation) Décembre 2020. Seariousbusiness.com.

Johnson, Béa, 100 astuces pour alléger sa vie, J'ai Lu, 2015.

Ministère de la Transition Écologique et Sociale, Bilan National du Recyclage, 2022.

No Plastic in my Sea, Benchmark des solutions : 7 pistes majeures pour une offre moins plastifiée, plus durable et réutilisable, 2020.

OCDE, Global Plastics Outlook, 2022.

Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et techniques, Pollution plastique une bombe à retardement ?, 2020

Surfrider Foundation Europe, Bilan environnemental des initiatives océanes 2018, 2018.



Surfrider Foundation Europe, Bilan environnemental des initiatives océanes 2021, 2021.

TUI Group Sustainable Development sustainability, Andreas Vermöhlen, Branislav Mizenko, Plastic reduction guidelines for hotels, Février 2019.



UNEP, Global Tourism Initiative, UNWTO, Ellen MacArthur Foundation, Addressing pollution from single-use plastic products: a life cycle approach - Key message for tourism businesses, 2021.



UNEP, World travel & tourism council, (2021). Rethinking Single-Use Plastic Products in Travel & Tourism - Impacts, Management Practices and Recommendations, Nairobi, 2021.

Velmuradova Maya, Les Nudges : mieux comprendre leur approche dans un contexte EEDD, Fertiles Collab's.

Ville de Paris, Circulab, Sortir du plastique à usage unique à Paris : Guide pratique pour la filière tourisme et itinérance dans la ville, 2021.

WWF, Stop the Flood of Plastic : How Mediterranean countries can save their sea, 2019.

WWF Germany, Wikingen Reisen, Stop the flood of plastic : Effective measures to avoid single-use plastics and packaging in hotels, Novembre 2019.

## Sitographie



**BeMed,**  
"Fiche technique sur les bioplastiques".



**BeMed,**  
"Lancement du test opérationnel à l'Intercontinental Marseille - Hôtel Dieu", 5 septembre 2022.



**Good Planet Mag,**  
"Tourisme/classement des hôtels : développement durable et numérique désormais pris en compte", 31 mars 2022.



**TUI Group,**  
"TUI global survey: Sustainable tourism most popular among German and French tourists", 7 mars 2017.



**Travel without plastic,**  
Let's Reduce Single-Use The Plastics Guide For Hotels, 2018.



**UNEP,**  
"Beat Plastic Pollution : Our planet is choking on plastic"

# GLOSSAIRE ET ABRÉVIATIONS



## 5 R

La règle des 5 R, ou « Refuse, reduce, reuse, recycle, rot » (« refuser, réduire, réutiliser, recycler et rendre à la terre »), vient de l'ouvrage « Zéro déchet » de Béa Johnson et permet de structurer une démarche pour réduire nos déchets, y compris plastiques.

### Acidification (définition ADEME, pour les ACV)

Ce phénomène résulte d'émissions vers l'air d'oxydes d'azote, d'oxydes de soufre, ou encore d'ammoniac et d'acide chlorhydrique. Ces composés se transforment en acides en présence d'humidité, les retombées acides - sous forme de pluie par exemple - pouvant dégrader les écosystèmes. Les sources anthropiques d'acidification les plus importantes sont les activités de combustion, y compris les activités de transports. L'ammoniac provient quant à lui principalement du secteur agricole.

### Changement climatique (définition ADEME, pour les ACV)

Il existe un consensus scientifique pour reconnaître un lien direct entre l'accroissement des émissions de gaz à effet de serre résultant des activités humaines et les modifications récentes du climat de notre planète. Cela se traduit ainsi par une augmentation d'événements climatiques exceptionnels (ex. : inondations, tempêtes, vagues de chaleur, sécheresses), ces changements affectant l'écosystème global de notre planète. Une grande diversité d'activités humaines sont émettrices de gaz à effet de serre : activités industrielles, transports, bâtiments, agriculture et élevage, gestion des déchets, déforestation et certaines pratiques de gestion des sols, etc.

### Consommation d'eau (définition ADEME, pour les ACV)

Différentes ressources (ex. : rivière, lac, nappe souterraine) peuvent être mobilisées pour satisfaire les besoins en eau des activités humaines. Ces prélèvements reviennent à soustraire de l'eau aux milieux naturels, alors même que la disponibilité de l'eau (et donc sa rareté) peut être variable selon les régions du Monde ou encore selon les périodes de l'année. Selon les cas, ils sont donc susceptibles de contribuer au phénomène de déficit hydrique.

### Données webométriques

Données issues des traces laissées par les clients sur les dispositifs socio-numériques à disposition : visite du site internet, nombre de clics du QR code, avis laissés sur les sites de réservation...

### Emballages primaires, secondaires, tertiaires (définitions ADEME)

L'emballage primaire désigne l'emballage directement au contact du produit. Cet emballage a pour but de contenir, préserver et protéger le produit fini. C'est la première couche qui emballe le produit fini. Il est conçu de manière à faciliter la manipulation des produits par le consommateur. Il sert également à rendre le produit plus attrayant et permet de communiquer de l'information sur le produit au consommateur. L'emballage de regroupement (ou emballage secondaire) facilite la manipulation de plusieurs produits en les regroupant dans un seul paquet. Il peut être séparé des marchandises qu'il contient ou protège, sans en modifier les caractéristiques de conservation. Les emballages de transport (ou emballages tertiaires), permettent de regrouper de grandes quantités de produits et de les transporter d'un point A (ex. : usine de production) à un point B (ex. : point de vente). Ils facilitent ainsi la manutention, le stockage et le transport des marchandises, en plus d'éviter des dommages.

### Eutrophisation de l'eau (définition ADEME, pour les ACV)

L'eutrophisation des eaux est causée par un excès de nutriments conduisant à la prolifération d'algues et *in fine* à l'asphyxie du milieu. L'eutrophisation des eaux douces est principalement due aux composés phosphatés, celles des eaux marines à des composés azotés. De manière générale, les activités agricoles ainsi que les activités industrielles et domestiques contribuent à ces apports de nutriments dans l'environnement.

### Eutrophisation terrestre (définition ADEME, pour les ACV)

L'eutrophisation terrestre correspond à un enrichissement excessif du milieu, en azote en particulier, conduisant à un déséquilibre et à un appauvrissement de l'écosystème.

### Formation d'ozone photochimique (définition ADEME, pour les ACV)

L'ozone photochimique se forme dans la basse atmosphère à partir de composés organiques volatiles et des oxydes d'azote notamment, ceci sous l'effet du rayonnement solaire. L'ozone est un oxydant très puissant, connu pour avoir des effets sur la santé, ce dernier pénétrant facilement jusqu'aux voies respiratoires.

### Nudge

L'"approche Nudge" a été théorisée par Thaler et Sunstein en 2008 et consiste en la modification du comportement des personnes de manière prévisible et sans interdire aucune option. Il s'agit d'utiliser des leviers dits d'incitation douce afin d'encourager les individus à prendre la meilleure décision pour eux et pour la société.

### Particules fines (définition ADEME, pour les ACV)

Ce phénomène concerne les particules fines primaires, émises directement par certaines activités humaines (ex. : activités de combustion, travail des sols), ainsi que les particules fines secondaires formées à partir de précurseurs (ex. : oxydes d'azote, oxydes de soufre, ammoniac). Plus les particules sont petites (nanoparticules, microparticules de quelques microns), plus elles sont susceptibles de pénétrer profondément dans les poumons et ainsi avoir des répercussions néfastes sur la santé.

### Polymère (définition technique)

Les polymères sont des macromolécules de synthèse obtenues par polymérisation ou polycondensation de petites molécules, les monomères. La réaction de polymérisation donne naissance à des chaînes carbonées dont la structure (linéaire, ramifiée, réticulée), la longueur (nombre n d'atomes de carbone réunis de la formule chimique simplifiée  $\text{CH}_3\text{-(CH}_2\text{)}_n\text{-CH}_3$ ) et l'assemblage forment des topologies qui déterminent leurs propriétés physiques et chimiques.

### PUU (Plastique à usage unique)

Plastique utilisé une fois seulement avant d'être jeté, qui n'a pas vocation à être réutilisé. Il peut s'agir par exemple d'emballage, de contenants (gobelets), d'ustensiles (couverts en plastique)...

### Radiations ionisantes (définition ADEME, pour les ACV)

Les rayonnements ionisants sont une forme d'énergie libérée par les atomes, cette énergie pouvant perturber ou détruire les fonctions cellulaires des êtres vivants ou encore changer le code génétique des cellules.



### Recyclage

Procédé de traitement des produits arrivés en fin de vie (déchets), qui permet de réintroduire certains de leurs matériaux dans la production de nouveaux biens. Pour en savoir plus sur les différentes définitions possibles et les enjeux associés, se référer à la **fiche technique réalisée dans le cadre du Collège d'Entreprises BeMed.**

### Recyclé

Se dit d'un matériau issu du recyclage d'autres produits.

### Recyclable

Propriété de certains matériaux, que l'on peut alors soumettre au recyclage.

### Réemploi

Concerne toute opération par laquelle un produit qui n'est pas un déchet est utilisé de nouveau, pour un usage identique à celui pour lequel il a été conçu. Pour en savoir plus, se référer à la **fiche technique réalisée dans le cadre du Collège d'Entreprises BeMed.**



### Réutilisation

Concerne toute opération par laquelle un produit qui est devenu un déchet est utilisé de nouveau, après une ou plusieurs opérations de nettoyage, contrôle, réparation.

### Transfert d'impact

Des transferts d'impacts surviennent lorsque qu'une amélioration sur un facteur environnemental à une étape du cycle de vie implique des effets négatifs sur une autre étape du cycle de vie ou sur un autre facteur environnemental.

### Utilisation de ressources fossiles (définition ADEME, pour les ACV)

Notre planète contient une quantité limitée de minerais permettant la production de métaux (ex. : cuivre, bauxite, plomb), de ressources minérales (ex. : sable, potasse) et de ressources énergétiques fossiles (ex. : charbon, gaz naturel, pétrole, uranium). Ces ressources sont plus ou moins rares en raison des réserves existantes et des rythmes d'extraction. Leur extraction conduit à une baisse de leur disponibilité pour les générations futures.

# CRÉDITS ET REMERCIEMENTS





Ce guide est une initiative de l'association **Beyond Plastic Med**, pilotée au quotidien par Lucile Courtial. Il est basé sur l'expérience de **l'InterContinental Marseille - Hotel Dieu** avec Florent Kohler et Bénédicte Trabuc comme fers de lance, ainsi que Leslie Cherfils la Directrice Générale. Son écriture a nécessité de multiples contributions : coordination et première main par **ConsultantSeas** sous l'impulsion de Diane Vaschalde et Marie Le Texier, accompagnement au design et à la mise en forme par Brice Greffet de **Deutan**, contribution et accompagnement technique par Manon Sennechael et François Chartier-Kastler d'**InOff Plastic**, accompagnement rapproché pour le déploiement par Daphné Duvernay et Eric Boutin de **l'IMSIC**, supervision scientifique par Jean-Marc Meurville, de **l'ENSAM**.

Merci aux nombreux relecteurs et relectrices, gardiens de l'esprit du guide et de la cohérence, pour leurs contributions ponctuelles, précieuses idées de fond, apports techniques, conseils pour la lisibilité : Sarah Batellier, Maïwenn Bégoc, Hector Gallet, David Le Louarn, Céline Renouard, Clélia Revelli, Claire Richard, Louise Rollet, Elodie Solal, Juliette Yeh.

Merci aux membres du Collège d'Entreprises : entreprises, comité scientifique et membres fondateurs.

Le projet a bénéficié du soutien financier de la **Région Sud**.

**Pour citer ce document :**

Vers un hôtel zéro plastique à usage unique, Méthode clé en main, Association Beyond Plastic Med et ConsultantSeas, 2023

**Pour contacter l'équipe projet :**

- sur la démarche générale et les retours d'expériences :  
BeMed et ConsultantSeas  
[contact@consultantseas.com](mailto:contact@consultantseas.com) ou [contact@beyondplasticmed.org](mailto:contact@beyondplasticmed.org)
- sur les analyses environnementales :  
ENSAM / AMVALOR - [jean-marc.meurville@ensam.eu](mailto:jean-marc.meurville@ensam.eu)
- sur les approches en sciences de l'information et de la communication :  
Université de Toulon - [daphne.duvernay@univ-tln.fr](mailto:daphne.duvernay@univ-tln.fr) et [eric.boutin@univ-tln.fr](mailto:eric.boutin@univ-tln.fr)
- sur le déploiement opérationnel : InOff Plastic - [contact@inoffplastic.com](mailto:contact@inoffplastic.com)
- sur la mesure de l'impact : ConsultantSeas - [contact@consultantseas.com](mailto:contact@consultantseas.com)



## L'association BeMed

A l'initiative de la Fondation Prince Albert II de Monaco, de la Fondation Tara Océan, de Surfrider Foundation Europe, de la Fondation Mava et de l'UICN, Beyond Plastic Med (BeMed) a vu le jour en 2015 pour lutter contre la pollution plastique en Méditerranée. A travers la mobilisation et le soutien d'acteurs engagés, la mise en œuvre de solutions efficaces et durables et le partage d'expérience et de bonnes pratiques, BeMed agit pour stopper l'arrivée du plastique en mer. Pour répondre au mieux aux problématiques locales, BeMed a déjà soutenu 81 projets dans 15 pays à travers ses appels à projets annuels. Pour renforcer son impact, BeMed a créé en janvier 2020 un Collège d'Entreprises qui réunit les entreprises qui souhaitent s'engager pour une Méditerranée sans plastique. Le Collège a pour objectifs de faire collaborer des entreprises de différents secteurs et de différents maillons de la chaîne de valeur du plastique, de développer le dialogue entre scientifiques et industriels et de déployer des actions de terrain adaptées aux contextes locaux variés en Méditerranée.

**L'association BeMed est abritée par la Fondation Prince Albert II de Monaco.**

## Membres fondateurs et actifs de BeMed



## Bemed reçoit le généreux soutien de

