

MINI-GUIDE DES BONNES PRATIQUES DURABLES

DANS LE SECTEUR DE
L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE



Publié par

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)
GmbH

Sièges:

GIZ Bonn
Friedrich-Ebert-Allee 40
53113 Bonn Allemagne
T +49 (0) 228 44 60 – 0
F +49 (0) 228 44 60 – 1766

GIZ Eschborn
Dag-Hammarskjöld-Weg 1–5
65760 Eschborn Allemagne
T +49 (0) 61 06 79 – 0
F +49 (0) 61 06 79 – 1115

info@giz.de

www.giz.de

Auteur

Ali El Hamad

Conception

Nedra Taïb

Relecture

Hela Ben Yahmed et Anna Maria Innocenti, GIZ

Contact

Cluster Promotion du secteur privé et développement
du système financier

Projet « Promotion du Tourisme durable en Tunisie »

27, Rue Ile de Zembra, Les Berges du Lac 2

1053 – Tunis, Tunisie

Chef de Projet

José Manuel Froehling, Chef de Projet,

jose.froehling@giz.de

T : +216 70 011 340

www.giz.de/tunisie

Etat

La GIZ est responsable du contenu de cette publication.

Novembre 2022

Mandatée par

Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du
Développement (BMZ)

Sièges

BMZ Bonn Dahlmannstrasse 4
53133 Bonn Allemagne
T +49 (0) 228 99 535 – 0
F +49 (0) 228 99 535 – 3500

BMZ Berlin Stresemannstrasse 94
10963 Berlin Allemagne
T +49 (0) 30 18 535 – 0
F +49 (0) 30 18 535 – 2501

poststelle@bmz.bund.de

Le projet « Dialogue Sectoriel pour le développement touristique durable en Tunisie » est un pas en avant dans le processus de transition durable dans lequel le secteur du tourisme tunisien s'est engagé.

En plus de leur impact écologique durable, les actions réalisées dans le cadre de ce projet auront des retombées économiques directes sur les établissements partenaires, elles permettront ainsi de créer de la valeur non seulement au niveau de ces mêmes établissements, mais aussi pour les régions dans lesquelles ils se situent.

Nous sommes conscients qu'il y a un travail de fond à faire et nous réitérons notre volonté de mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de transformer le secteur.

Nous comptons sur la collaboration de tous les professionnels du secteur touristique pour faire réussir cette transition et redonner à la Tunisie la place qui lui revient de destination touristique de premier choix.

Mohamed Moez Belhassine

Ministre du Tourisme

La durabilité et la responsabilité environnementale sont devenues des critères de choix décisifs pour de plus en plus de touristes qui sont déjà familiers avec ces notions. C'est pour cette raison que les destinations durables sont désormais celles que les touristes préfèrent.

Il est donc essentiel pour le tourisme en Tunisie d'adopter une approche durable et éco-responsable et de promouvoir une image nouvelle et différente de la destination Tunisie, au-delà du tourisme balnéaire traditionnel. Pour ce faire, plusieurs mesures doivent être mises en œuvre et celles qui concernent le secteur de l'hébergement sont parmi les plus importantes.

Dans le cadre du projet « Dialogue Sectoriel pour le développement touristique durable en Tunisie », nous avons collaboré avec plusieurs partenaires du secteur dont 29 hôtels, maisons d'hôtes et tables d'hôtes pour développer des solutions de durabilité peu coûteuses et faciles à mettre en œuvre.

Notre objectif, à travers ce mini-guide, est de valoriser toute la démarche et de capitaliser sur cette expérience en mettant les bonnes pratiques appliquées à la disposition de tous les hébergements touristiques pour travailler tous ensemble pour un tourisme durable, éco-responsable et à forte valeur ajoutée.

José Fröhling

Chef du projet

"Promotion du tourisme durable en Tunisie" - GIZ

Table des matières

Présentation générale du projet “Dialogue sectoriel pour le développement touristique durable en Tunisie”	Page 7
Gestion durable des ressources	Page 8
Economies d’énergie	Page 9
Maîtrise de la consommation d’eau	Page 10
Réduction des déchets plastiques et des produits à usage unique	Page 11
Valorisation des déchets	Page 12
Réduction du gaspillage alimentaire	Page 13
Tableau de monitoring du gaspillage alimentaire	Page 14
Compostage et recyclage des déchets verts	Page 15
Communication et sensibilisation	Page 16
Initier les employés à la notion tourisme durable	Page 17
Adapter la communication auprès des clients	Page 17
Conclusion	Page 18

LE PROJET «DIALOGUE
SECTORIEL POUR LE
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE DURABLE
EN TUNISIE »»

Le projet de « Dialogue Sectoriel pour le développement touristique durable en Tunisie », est mis en œuvre par le projet « Promotion du tourisme durable » de la GIZ Tunisie qui est cofinancé par l'Union européenne et le Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ).

Le projet vise au renforcement des mesures de durabilité dans le secteur de l'hébergement tunisien. Cette approche est développée dans le cadre du projet sectoriel nommé « Coopération avec le secteur privé » de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) en Allemagne, qui conseille le ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement (BMZ) sur la coopération avec le secteur privé allemand.

Il aborde le tourisme dans toute sa complexité : en tant qu'instrument politique et moteur économique, ainsi que dans ses dimensions globales. C'est dans ce cadre que le Dialogue sectoriel a été conçu sous la forme d'un partenariat multi-acteurs qui inclue des acteurs du secteur touristique allemand comme des tour-opérateurs, des fondations et associations, des universités, et des unités de recherches.

Pour la conception et la mise en œuvre d'activités innovantes dans le domaine de durabilité, les membres du dialogue sectoriel, ont choisi la Tunisie comme l'un des pays pilotes. En effet, la Tunisie est un pays partenaire important de la coopération allemande et une destination populaire pour le marché touristique allemand.

L'objet de ce projet est de soutenir le secteur de l'hébergement tunisien à renforcer ses capacités par des mesures de durabilité et ainsi se positionner à long terme comme une destination durable répondant aux normes internationales.

Depuis décembre 2021, une collaboration avec 16 hôtels et 13 petites structures d'hébergement alternatives s'est installée. Des formations et des ateliers pratiques sur le thème de la durabilité dans des domaines spécifiques (e.g. gaspillage alimentaire, économie circulaire, normes sociales) ont été organisés. En outre, différentes sessions d'échanges digitaux ont eu lieu avec les membres du dialogue sectoriel, et représentants du secteur touristique allemande (par ex. TUI, DRV).

Les entreprises ont ainsi été capables d'identifier elles-mêmes des microprojets dans le domaine de la durabilité comme le compostage, la réduction du gaspillage alimentaire, le tri des déchets, la réduction de la consommation de l'eau et de l'énergie, l'intégration de produits régionaux typiques, l'engagement communautaire et pour l'environnement, etc. Elles ont été accompagnées dans leur mise en œuvre pratique par un soutien technique et des achats d'une valeur globale de 60 mille euros.

GESTION DURABLE DES RESSOURCES



ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

«Le Saviez-Vous ?»

8%

des émissions de gaz à effet de serre à l'échelle mondiale proviennent du secteur du tourisme.

Source : Nature climate change

La rationalisation de la consommation d'énergie dans le secteur de l'hébergement touristique est un prérequis pour assurer la transition vers un tourisme durable et économiquement viable.

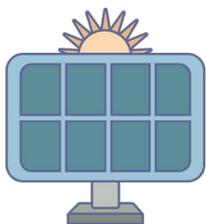
En effet, compte tenu des enjeux énergétiques mondiaux et de la prise de conscience collective, le secteur du tourisme doit s'adapter et proposer les mesures nécessaires pour une consommation énergétique responsable.

« Nous venons d'installer de nouvelles ampoules LED pour réduire notre consommation d'énergie. Nous comptons faire plus d'efforts et impliquer les clients pour pérenniser cette démarche »

Patrick Bourseaux
Propriétaire
Auberge de Tamezret

Bonnes Pratiques

- Investir dans les énergies renouvelables à travers l'installation de panneaux photovoltaïques.



- Installer des capteurs de présence pour limiter le temps d'éclairage.

- Utiliser des variateurs d'intensité sur les luminaires.

- Vérifier le bon fonctionnement des appareils électriques (coupe-courant, TV, réfrigérateur, etc.)



- Ajouter des thermostats d'ambiance pour ajuster la température.



- Adapter le linge de lit aux saisons pour éviter l'utilisation systématique et excessive de la climatisation.



MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'EAU

«Le Saviez-Vous ?»

400 Litres/jour

c'est la consommation moyenne d'eau d'un touriste dans un hôtel en Tunisie.

Source : Tourism and Water Use: Supply, Demand and Security – An International Review

Les frais de consommation d'eau représentent une grande partie de la facture hydrique d'un établissement touristique.

L'eau est une ressource qui se raréfie dans de nombreux pays et régions dans le monde, y compris la Tunisie.

Il est de ce fait essentiel que tout établissement d'hébergement touristique instaure des mesures de consommation de l'eau plus efficaces et plus durables.

« Maîtriser la consommation d'eau est devenu une priorité pour notre établissement. Pour y arriver, des réducteurs de débit ont été ajoutés aux robinets des chambres et de la cuisine et un process de suivi de la consommation a été mis en place »

Wejden Ben Khalifa
Hygiéniste
COOEE Président Hammamet

Bonnes Pratiques

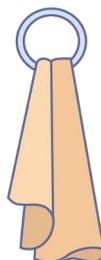
- Si des travaux sont envisagés, remplacer les baignoires par des douches.



- Faire le suivi de la consommation d'eau au niveau de tous les départements (blanchisserie, cuisine, espaces verts, etc.)

- S'assurer du bon fonctionnement des régulateurs de débit et des boutons poussoirs.

- Proposer aux clients qui le souhaitent de réutiliser leurs serviettes et leurs draps.



- Récupérer l'eau de pluie pour certains usages comme l'arrosage des espaces verts.



- Installer des aérateurs / brise-jet à débit réduit dans les robinets.



«Le Saviez-Vous ?»

150 millions de tonnes

C'est la quantité de déchets plastiques et à usage unique produite par l'industrie hôtelière à l'échelle mondiale.

Source : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO)

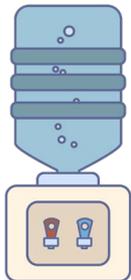
RÉDUCTION DES DÉCHETS PLASTIQUES ET DES PRODUITS À USAGE UNIQUE

Bien que l'utilisation des objets en plastique et à usage unique ne soit pas encore réglementée dans le secteur hôtelier mondial, plusieurs chaînes et établissements hôteliers ont déjà engagé la lutte contre ce type de déchets en mettant progressivement en place des

mesures innovantes pour réussir la transition vers un modèle de gestion des déchets plus responsable et moins coûteux, menant à terme à une activité "zero waste".

Bonnes Pratiques

- Mettre en place des fontaines à eau dans les espaces communs et proposer des carafes d'eau dans les chambres.



- Éliminer les couverts, les pailles et les gobelets en plastique.

- Développer des partenariats formels avec des entreprises de recyclage et de gestion de déchets plastiques.

- Utiliser des produits d'hygiène locaux à base de produits naturels.

- Privilégier l'achat de produits alimentaires en vrac pour limiter l'usage du plastique.

- Remplacer les produits d'hygiène à usage unique par des distributeurs de savons, gel douche et shampooing rechargeables.



- Fournir les produits d'accueil non essentiels à la demande du client (bonnet de douche, kit de rasage, vanity set, etc.)

VALORISATION DES DÉCHETS



«Le Saviez-Vous ?»

68%

des déchets d'un hôtel sont organiques et proviennent principalement de la restauration.

Source : Agence Nationale pour la Maîtrise de l'Energie (ANME)

RÉDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Le gaspillage alimentaire dans le secteur de l'hôtellerie se définit par la dégradation et la perte d'aliments encore comestibles.

Il représente un important centre de coût et un problème de taille pour le développement durable dans le secteur.

Il peut se produire à chaque maillon de la chaîne de gestion alimentaire, de l'approvisionnement jusqu'à la consommation.

« Grâce à la balance de pesage et au nouveau processus de monitoring, nous constatons une chute d'environ 23% de la quantité de produits alimentaires gaspillés et des gains à hauteur de 40 mille dinars et ce en seulement deux mois. »

Aicha Laarif
Responsable qualité
Sentido Bellevue Park Sousse

Bonnes Pratiques

• Privilégier l'achat de produits locaux et de saison.

• Instaurer un système de monitoring de l'approvisionnement, du stockage et de l'utilisation des produits alimentaires.

• Repérer et éliminer les menus et les plats les moins consommés.

• Calculer le coût du gaspillage en Kg par service (petit-déjeuner, déjeuner et dîner).

• Mettre en place des poubelles de tri des déchets dans les cuisines et les cantines.

• Réduire le réapprovisionnement du buffet la dernière demi-heure.

• Peser le pain gaspillé.



• Réduire la taille des assiettes dans l'espace buffet.

• Mesurer le ratio restes / nombre de couverts servis.

TABLEAU DE MONITORING DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Relevés gaspillage alimentaire Cantine / Restaurant

Repas de midi / Repas du soir

Jour	Menu	Kg pain gaspillé (a)	Kg gaspillage alimentaire retour assiettes (b)	Kg gaspillage alimentaire restes (c)	Nombre de couverts servis (d)	Gaspillage alimentaire en grammes par assiettes $[(a+b+c) * 1000] / (d) \text{ DT}$
						



COMPOSTAGE ET RECYCLAGE DES DÉCHETS VERTS

«Le Saviez-Vous ?»

3,7 Millions de tonnes

de déchets organiques fermentescibles ont été produits en Tunisie en 2019.

Source : Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED)

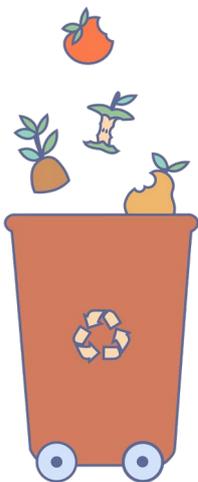
De plus en plus d'hébergements touristiques sont en train d'adopter le compostage pour réduire les dépenses liées à la gestion des déchets organiques.

En effet, le compostage constitue l'une des méthodes de valorisation des déchets organiques les plus efficaces, aussi bien d'un point de vue économique qu'écologique.

Grâce à ce procédé facile et 100% naturel, les hébergements touristiques sont en mesure de créer leur propre circuit de gestion des déchets alimentaires et ceux provenant des espaces verts.

Bonnes Pratiques

• Installer des poubelles spéciales pour le compostage.

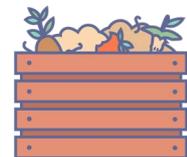


• Préparer l'espace et les conditions propices à la production de compost.

• Identifier les types de déchets à utiliser et ceux à éviter.

• Former le personnel aux méthodes permettant de produire du compost de qualité.

• Multiplier les essais et suivre au fur et à mesure l'évolution du compost.



**COMMUNICATION
ET SENSIBILISATION**

ENGAGER LE PERSONNEL ET SENSIBILISER LES CLIENTS



ENGAGER LE PERSONNEL :

Familiariser le personnel avec la notion de tourisme durable et le rallier à la démarche de transition.

Adopter une approche transversale pour sensibiliser tous les postes de service.

Faire des employés de véritables ambassadeurs de l'approche durable auprès des clients.

Former le personnel aux outils de monitoring du gaspillage alimentaire à tous les niveaux de la chaîne.

Sensibiliser le personnel d'étage, d'entretien et de la blanchisserie aux mesures de rationalisation de l'eau et de l'énergie.

Assurer des formations et des stages en continu pour renforcer les capacités des employés et réduire leur taux de rotation.

Mettre en place une caisse pour le personnel alimentée grâce aux vendus des huiles usées à titre d'exemple.



SENSIBILISER LES CLIENTS :

Opter pour une approche de sensibilisation ludique à travers des messages incitatifs sous forme de jeux, quiz, etc.

Rester à l'écoute des clients pour prendre des décisions informées.

Adopter les outils de communication digitaux : réservation en ligne, réseaux sociaux, QR codes, visites virtuelles, etc.

Mettre en place un système intelligent de récompense des pratiques durables donnant droit à des avantages ou des cadeaux pour le touriste.

Communiquer sur les bonnes pratiques sur les écrans disposés dans les espaces communs.

Consacrer une communication spécifique sur la durabilité dans chaque espace : Consommation de l'eau et de l'énergie dans les chambres, gaspillage alimentaire dans le restaurant, etc.

Diffuser des messages d'accueil automatiques sur la politique de durabilité de l'établissement sur les écrans au niveau des chambres.



CONCLUSION

Le projet « Dialogue Sectoriel pour le développement touristique durable en Tunisie » a appuyé les 29 établissements d'hébergement participants à mettre en place des mesures durables, économiques et efficaces, démontrant ainsi qu'il est possible pour d'autres établissements du secteur d'entamer progressivement leur transition sans investissements lourds.

Le secteur de l'hébergement touristique tunisien a tout à gagner en proposant des solutions durables et en réduisant la consommation des ressources. En effet, cette démarche permet non seulement aux hébergements touristiques de faire des économies, et donc de pouvoir réinvestir dans d'autres mesures, mais aussi de renforcer l'économie circulaire et participer activement au développement et à la création de valeur et emplois au niveau local et régional.

En adhérant à la culture de la durabilité et en proposant une nouvelle offre touristique alternative, la Tunisie deviendra une destination touristique compétitive et attirera une clientèle de plus en plus consciente des enjeux du développement durable et éco-responsable.



تونس وجهتنا
TOUNES WJHETOUNA



Mis en œuvre par
giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

