




Une démarche éco-attentive



Les Tourelles



A photograph of a red brick building with a prominent tower and a balcony, set against a blue sky. The building features white window shutters and decorative architectural elements. The tower has a green conical roof. The balcony has a decorative railing. The text "Une histoire..." is overlaid on the right side of the image.

Une histoire...



1994

C'est en juin 1994 que s'ouvrent LES TOURELLES. Découvert à l'abandon un an plus tôt par un groupe d'amis, l'hôtel-restaurant est repensé et rénové pour en faire un endroit convivial et agréable à vivre. Une sorte de maison de famille commune accueillant des amis. Un hôtel imaginé par ses clients.

Les cinq amis du début sont devenus cent vingt pour financer les projets. Au départ, l'hôtel comptait 16 chambres. Il en compte aujourd'hui 35 avec la Maison du curé achetée et aménagée en 2004.

NOUVELLE HOTELLERIE, société propriétaire des TOURELLES, a acquis en 1998 un deuxième hôtel-restaurant : PLEIN CIEL à Champéry (Vs), en Suisse dans le domaine des Portes du Soleil, qui s'est également inscrit dans une démarche environnementale (obtention de l'ECOLABEL) www.pleinciel.com

L'aménagement des TOURELLES, avec ses tons rappelant la Baie, son couchage matelots (chambre collective pour les moins de 14 ans aménagée en cabines de dix couchages), ses meubles chinés dans les brocantes et les marchés aux puces, son salon, sa salle de jeux, sa terrasse panoramique avec vue sur la baie de Somme... participe à sa réalité d'hôtel-restaurant agréable et accueillant.



... inscrite dans la durée

Dès de départ, le mode de financement et la dynamique des TOURELLES s'inscrivent dans la durée. Le projet est avant tout récréatif et la dimension économique doit être au service des rêves et des attentes de chacun.

L'équilibre d'exploitation est atteint dès la troisième année et les résultats des années suivantes ont été réinvestis pour les améliorations et les agrandissements successifs.

Le personnel et son implication dans la dynamique générale des TOURELLES sont un élément important de la réussite.

La faible rotation et l'ancienneté du personnel sont des indicateurs de l'importance accordée aux bonnes conditions de travail. Dès 2004, la réduction du temps de travail sans diminution de salaire fut mise en œuvre.

Les TOURELLES s'inscrivent dans une démarche d'emploi durable grâce à leur important taux d'employés en CDI mais également par une recherche de dynamisme et de nouveauté en recrutant des stagiaires de tout niveau (du Cap au Master 2).



2007



Ecolabel Européen

Les TOURELLES privilégient le plaisir et convivialité. Les séjours et les repas aux TOURELLES sont avant tout récréatifs et doivent le rester.

Cette démarche éco-attentive n'a de sens et n'est perçue positivement que si elle préserve la qualité des plaisirs des lieux et de son environnement.

En Juillet 2007, Les TOURELLES étaient le 5^{ème} hôtel en France et le premier en Picardie à obtenir l'ECOLABEL Européen pour les hébergements touristiques.

Début 2014, 267 hôtels ont obtenu l'ECOLABEL Européen (dont seulement 3 en Picardie). Cette certification délivrée en France par l'AFNOR confirme la démarche entreprise depuis plusieurs années pour s'inscrire dans le tourisme durable et responsable.





Elle a imposé une adaptation de différentes pratiques, une nouvelle rigueur dans la gestion environnementale et des investissements ont été consentis pour se conformer aux exigences de ce label officiel telles que : le double vitrage, certificats verts pour l'électricité, réducteurs de débit d'eau, utilisation de produits écologiques, achats responsables,...

Depuis son obtention, les améliorations sont continues dans l'éco-attention de la régulation du chauffage, de l'électricité et de l'eau, la réduction de production de déchets et de l'utilisation de produits écologiques et locaux.

La quasi-totalité des produits d'entretien ont été remplacés par ceux de la gamme ECOVER. Les savons individuels des chambres sont remplacés par des doseurs de savon liquide. La société sous-traitante pour le nettoyage des chambres utilise uniquement des produits d'entretien bénéficiant de l'Ecolabel Européen.







Formation du personnel

La formation du personnel et l'information des clients sont des dimensions importantes de l'ECOLABEL. Elles sont mises en œuvre de manière prioritaire aux TOURELLES.

Plusieurs séances de formation ont été réservées au personnel. Cette dimension est très essentielle pour la cohérence de la démarche éco-responsable, la participation du personnel au projet et le partage des valeurs des TOURELLES.

Au préalable, une formation de base (deux jours de séminaire participatif) a été proposée à l'ensemble du personnel qui portait sur le développement durable, du concept général au concret des TOURELLES, ainsi qu'une information spécifique sur l'ECOLABEL.

D'autres formations plus techniques concernaient certains services (utilisation des produits d'entretien et de nettoyage, détection des fuites d'eau,...).

Le personnel a participé au collationnement des données techniques pour la certification et pour l'élaboration du Bilan carbone®.

Le personnel suit en continu des formations pour améliorer leurs compétences et atteindre une compétence professionnelle et environnementale.

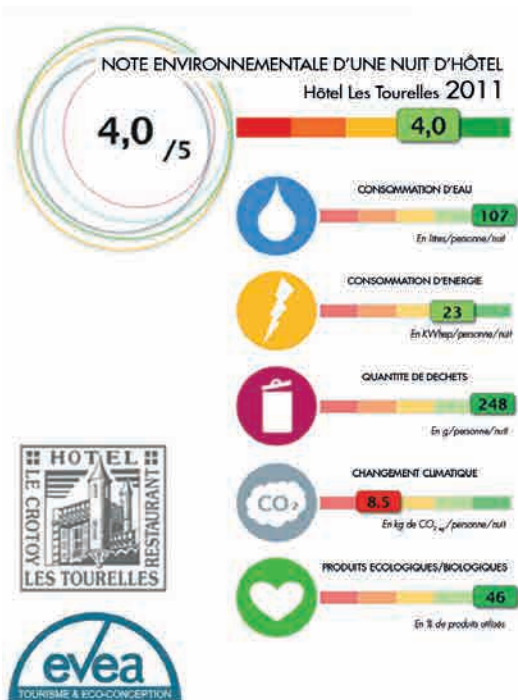
Un livret créé spécifiquement pour le personnel « Formation des équipes à l'Ecolabel Européen et aux éco-gestes » aide à la compréhension de cette démarche éco-attentive et des éco-gestes à adopter dans chaque service.



Information et sensibilisation des clients

Les clients sont informés de la démarche éco-attentive sans que cela n'affecte la première dimension des TOURELLES, le plaisir récréatif.

L'information doit sensibiliser les clients sans les contraindre et surtout en leur montrant qu'ils peuvent être éco-attentifs sans diminuer l'intérêt et les plaisirs d'un séjour de détente en famille ou entre amis.



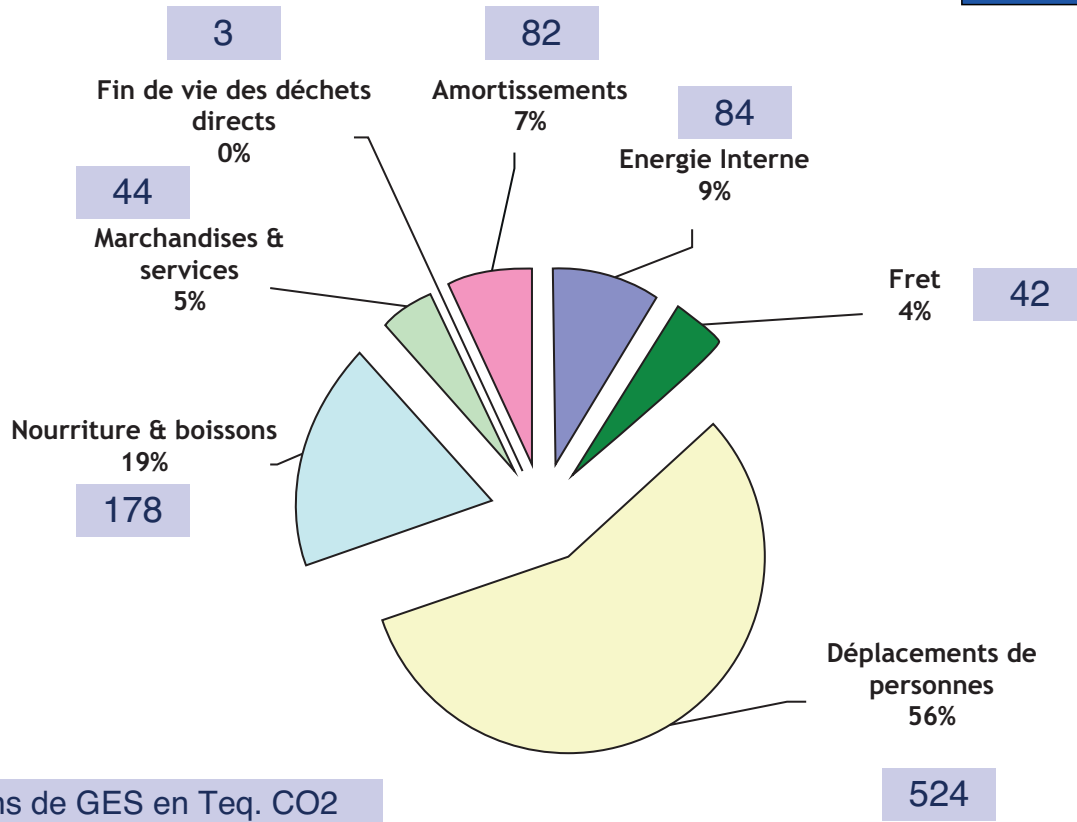
Cette information, éco-responsable évolutive, à destination de la clientèle est communiqué par le site internet, les supports disponibles dans les chambres, au restaurant, à la réception et au salon, ainsi qu'une mise à disposition des rapports d'audit et du Bilan carbone®.

Cette information porte sur les éco-gestes, les mesures prises dans le cadre de la démarche éco-attentive, les propositions de visites et activités nature et sportives avec les partenaires, la cuisine locavore,...



Bilan Carbone

937 TeCO2



Emissions de GES en Teq. CO2

LES TOURELLES Le Crotoy (80)

2008

Bilan carbone ©

Le Bilan carbone © a été réalisé en 2008 avec la collaboration du consultant Factor X (Frédéric CHOME) suivant la méthodologie définie par l'ADEME.

Le périmètre retenu pour l'étude inclut également tous les déplacements des clients pour venir et repartir de l'hôtel. Ces déplacements, quasiment entièrement réalisés en voitures individuelles, représentent 50 % des émissions de gaz à effet de serre de l'exploitation des TOURELLES.

L'émission de gaz à effet de serre d'une année d'exploitation des TOURELLES est de 937 tonnes équivalentes CO₂.

La répartition de ces émissions est reprise sur le diagramme.

Ce bilan réalisé en six mois auquel le personnel a largement contribué par la collecte des données, lui a été présenté en détail ainsi qu'aux partenaires commerciaux et acteurs du tourisme de la baie, permettant à chacun de ramener ce concept très large à une dimension concrète du quotidien.

Suite à ce bilan, plusieurs mesures visant à réduire le volume des émissions et à sensibiliser les clients sont prises :

- Affichage et explication des résultats du Bilan carbone© ;
- Adaptation de la carte et des menus favorisant les produits de proximité ;
- Signalisation des plats dont la composition et l'origine des produits génèrent peu de gaz à effet de serre ;
- Sensibilisation aux éco-gestes, aux achats responsables et à l'écomobilité ;
- Adaptation des informations sur le site internet,...





Investissements et charges d'exploitation liés à la démarche éco-attentive.

Les investissements liés à la démarche éco-attentive sont relatifs à des études et prestations et à des équipements. Les montants, incluant les prestations internes s'élèvent à :

Études et prestations :

Eco-label européen	4.500 €
Bilan carbone [®]	20.000 €
..... dont 7.000 € subventionnés par ADEME-Région Picardie	
Études techniques	2.500 €
Communication	5.000 €

Equipements :

Doubles vitrages (partie)	5.000 €
Amélioration de l'isolation thermique	6.000 €
Ampoules basse consommation	2.000 €
Divers	4.000 €
Total	49.000 €

Les charges d'exploitation liées à la démarche éco-attentive concernent :

Redevance Eco-label européen	500 €
Certificats verts (électricité 100%)	450 €
Produits d'entretien éco	pm
Management (procédures, vérifications, ...)	5.000 €
Suivi Eco-label européen	1.500 €
Adaptation communication	2.000 €
Formation	5.000 €
..... dont 2.500 € pris en charge par la FAFIH.	
Total	14.450 €



Une intelligence collective se crée :

Baie de Somme - Zéro Carbone

La démarche éco-attentive ne peut se concevoir de manière individuelle. Elle prend tout son sens quand elle se conjugue à l'échelle d'un territoire.

Suite à cette prise de conscience collective de développer un tourisme plus durable sur le territoire de la baie de Somme, les TOURELLES ont eu la volonté de créer en 2009, l'Association Baie de Somme - Zéro Carbone qui regroupe, en 2014, une cinquantaine de professionnels du tourisme sensibilisés à un écotourisme territorial.

Hébergeurs, restaurateurs, agriculteurs/producteurs, pêcheurs à pied/mer, commerçants/artisans, activités loisirs et nature et événementiels/culturels, tous signataires de la Charte d'Engagement ont pour objectif de faire, ensemble, de la Baie de Somme, la plus belle destination écotouristique de France.

Baie de Somme - Zéro Carbone mène une série d'actions avec le soutien des institutionnels : Valorisation de l'écomobilité et développement de l'intermodalité sur notre territoire, diverses formations évolutives aux éco-gestes, développement de circuit-courts, Rencontres, Colloque,...



www.baiedesomme-zero-carbone.org

2009-2010 et 2011 : • Les Semaines Zéro Carbone : valorisation d'activités de loisirs, nature et sportives à faible émission de gaz à effet de serre, offre spéciale TER, marchés et restauration locavore,...



Des actions reconnues

- 2010: • Colloque Tourisme et Carbone (www.tourismeetcarbone.fr)
• Évaluation Carbone de l'ensemble des membres de l'association (phase 1)
- 2011: • Évaluation Carbone (phase 2 & 3)
• Création d'un portail sur l'écomobilité (www.ecomobilite-baiedesomme.fr)
• Rencontres Tourisme et Carbone
- 2012: • Présentation de l'association lors de la 6^{ème} Journée Mondiale pour un Tourisme Responsable
• 1^{er} Week-end expérimental, en octobre, d'une navette autour de la baie , la « Baie Mobile »
• Intervention lors des Rencontres des acteurs du Tourisme et des Rencontres de l'Aménagement durable de l'Inter région Nord-Picardie
- 2013: • Baie Mobile (week-ends de juillet & aout)
• Buffet Locavore: dégustation de produits locaux animée par les Chefs de l'association
- 2014: • Baie Mobile (week-ends de pont d'avril à novembre)
• Buffets Locavore , valorisation de cette intelligence collective entre producteurs et restaurateurs
• « Les plantes sources de vie » - Formation Couplan
• Organisation d'un déjeuner Locavore lors des Rencontres des Acteurs du Tourisme, CRT à Méga Cité Amiens



L'évolution de la démarche éco-attentive

Plan d'actions évolutif de notre démarche environnementale de 2007 à ce jour :

- 2007 : • Obtention de l'Ecolabel Européen : validation de 20 points, soit un peu plus que le minimum 16,5 à respecter (+3,5 pts).
- 2008 : • Réalisation du Bilan carbone.
- 2009 : • Audit de contrôle de l'Ecolabel : validation de 30 points, soit plus que le minimum de 18 à respecter (+12 pts).
 - Création de l'association Baie de Somme - Zéro Carbone. (www.baiedesomme-zerocarbone.org)
- 2011 : • Création du portail de l'écomobilité : www.ecomobilite-baiedesomme.fr
 - Affichage environnementale d'une nuit d'hôtel.
- 2012 : • Obtention de la Clef Verte pour le restaurant des TOURELLES, qui complète la démarche éco-attentive de l'hôtel et valorise au quotidien les produits de proximité, les circuits courts et les produits de saison. Communication des plats dits « Locavore » sur les différents supports du restaurant.





... depuis 2007

- 2013: • Mise en place d'une charte « Les Jardins de Noé » pour le jardin de l'hôtel : compost, récupérateur d'eau de pluie, valorisation de plantes locales et gustatives, respect de la biodiversité,...
- Audit de contrôle de l'Ecolabel: validation 57,5 points, soit largement plus que le minimum de 26 à respecter (+ 31,5 pts).
 - Mise en place d'un plan de développement sociétale intégrant les principes de la RSE et réalisation d'un livret « Formation des équipes à l'ECOLABEL Européen et aux éco-gestes » pour une implication renforcée du personnel.
- 2014: • Formation et mise en application de la RSE selon la norme ISO 26000, effectuée par le consultant Factor X avec l'ensemble du personnel (renforcement de la démarche RSE).





L'évolution des mesures environnementales

Les Audits de contrôle de l'Ecolabel Européen ont confirmé le label et ont mis en évidence la progression intervenue depuis la labellisation en 2007 :

- «L'éducation environnementale» et la communication :

- Sensibilisation de la clientèle aux économies d'électricité, d'eau, de chauffage, de détergents, au tri des déchets par des messages écrits dans les chambres, à l'accueil et sur la carte du restaurant pour les produits de proximité dit « Plat Locavore ».
- Sensibilisation du personnel à ces mêmes économies et évolution des éco formations.
- Information disponible par rapport aux transports publics, et aux activités liées à l'éco-tourisme – location sur place de vélos pour la clientèle.
- Développement des actions écotouristiques au sein de Baie de Somme – Zéro Carbone.

- Limitation de la consommation d'énergie :

- Utilisation de 100% d'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelable.
- Ampoules électriques à faible consommation d'énergie.
- Isolation thermique (remplacement des châssis, éco-construction et éco-transformation).
- Contrôle de la qualité du fioul domestique et de la performance des chaudières.
- Détection des fuites



... depuis 2007

- Limitation de la consommation d'eau :
 - Contrôle du débit des robinets, mise en place de réducteurs de débit sur robinets.
 - Nettoyage raisonné des draps et des serviettes.
- Prévention et Réduction de la production de déchets :
 - Prévention par des achats écoresponsables : Limitation de l'utilisation de produits jetables, des produits en portion individuelle et des emballages.
 - Tri des déchets (dont organiques).
 - Transport des déchets vers la déchetterie et les bulles à verre ou vers des sociétés locales de réemploi pour le textile, l'électronique, ...
 - Recyclage des huiles.
- Utilisation de fournitures moins préjudiciables pour l'environnement :
 - Utilisation de produits à faible charge polluante : produits d'entretien et d'hygiène (corporelle écologiques dont une majeure partie écolabellisée), fournitures de bureau écologiques (papier recyclé et écolabellisé), produits détergents écologiques, engrais biologiques, compostage, produits alimentaires locaux, ...
 - Formation du personnel à l'utilisation optimale des produits de nettoyage.





Données techniques



LES TOURELLES

Hôtel de charme classé trois étoiles

35 chambres dont 2 accessibles aux personnes à mobilité réduite.
1 couchage matelots pour 10 enfants de moins de 14 ans.

Salon, bar, salle de jeux, salle de séminaire, jardin, terrasses dont une vue panoramique sur la Baie.

Liens utiles :

www.ecolabels.fr

www.afnor.org

www.ecover.com

www.evea-tourisme.com

www.laclefverte.org/les-restaurants-clef-verte.php

www.noeconservation.org

www.factorx.eu





LES TOURELLES

Hôtel *** restaurant

Rue Pierre Guérain, 2-4

80550 Le Crotoy

Baie de Somme

France

T +33(0)3.22.27.16.33

F+33 (0)3.22.27.11.45

info@lestourelles.com

www.facebook.com/LesTourelles

www.lestourelles.com

Direction : Dominique et Gilles FERREIRA DA SILVA

dominique.fds@lestourelles.com

Edition : Janvier 2015