



---

# Guide pratique pour les Hôteliers

---

Créé par Sustainable Innovation, Traduit par ENERGIES 2050

[www.nezeh.eu](http://www.nezeh.eu)



Co-funded by the Intelligent Energy Europe  
Programme of the European Union



Contract N°: IEE/12/829/SI2.644758

Le projet européen neZEH (« Hôtels Presque Zéro Energie »), cofinancé par la Commission Européenne dans le cadre du Programme Energie Intelligente pour l'Europe, vise à accélérer le taux de rénovation des hôtels existants en « bâtiments presque zéro énergie ». neZEH accompagne les hôteliers dans la mise en place de mesures permettant d'atteindre l'excellence énergétique en fournissant des conseils techniques, en démontrant la faisabilité et la durabilité des investissements visant à atteindre le niveau « Presque Zéro Energie », en organisant des formations et des activités de renforcement de capacités et en promouvant les 16 hôtels pilotes sélectionnés aux niveaux national, régional et européen afin d'accroître leur visibilité sur le marché.

Les résultats attendus du projet neZEH sont :

- 16 projets pilotes dans 7 pays (Croatie, Espagne, France, Grèce, Italie, Roumanie, Suède) pour démontrer la faisabilité et les avantages des projets neZEH et mettre en avant les cas exemplaires afin d'inciter d'autres hôtels à s'y engager
- Un réseau européen neZEH, afin de faciliter les échanges entre le secteur de l'offre (professionnels du bâtiment) et celui de la demande (hôteliers)
- Un outil en ligne pratique, à destination des hôteliers, pour que ceux-ci puissent évaluer leur consommation en énergie et identifier des solutions adaptées pour améliorer leur performance énergétique
- Du matériel informationnel et technique pour soutenir la mise en œuvre et l'engagement en faveur de projets neZEH
- Des outils et des lignes directrices de marketing pour accompagner les premiers hôtels neZEH dans leurs stratégies de communication
- Plus de 15 000 hôteliers informés et une méthodologie disponible afin de démultiplier le nombre d'hôtels neZEH

Le projet neZEH rassemble 10 partenaires de 7 pays européens :

#### PARTENAIRES DU PROJET

Technical University of Crete, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab (ReSEL TUC) <i>Coordinateur du projet</i>	Grèce
United Nations World Tourism Organization (UNWTO)	UE/Int.
Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism (NECSTouR)	UE
Federation of European Heating and Air conditioning Associations (REHVA)	UE
Agency of Braşov for Energy Management and Environment Protection (ABMEE)	Roumanie
Creara Consultores S.L. (CREARA)	Espagne
ENERGIES 2050 (ENERGIES 2050)	France
Energy Institute Hrvoje Požar (EIHP)	Croatie
Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione (SITI)	Italie
Sustainable Innovation (SUST)	Suède

#### COORDINATEUR DU PROJET

Professeur Associé Theocharis Tsoutsos, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab.  
Ecole d'ingénierie environnement, Université Technique de Crète (TUC)

#### AUTEUR DU DOCUMENT

ENERGIES 2050

#### NOTICE LEGALE

neZEH est soutenu par le programme Énergie Intelligente pour l'Europe. La responsabilité pour le contenu de cette publication n'engage que ses auteurs. Il ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne. Ni l'EACI ni la Commission européenne ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues..

# TABLES DES MATIERES

1. Introduction .....	4
2. Sept étapes vers la gestion énergétique .....	5
2.1. Etape 1 : S’engager pour une amélioration continue .....	5
2.2. Etape 2 : Evaluer la consommation d’énergie.....	5
2.3. Etape 3 : Fixer des objectifs.....	6
2.4. Etape 4 : Créer un plan d’action .....	12
2.5. Etape 5 : Mise en œuvre du plan d’action.....	13
2.6. Etape 6 : Evaluer les progrès.....	13
2.7. Etape 7 : Reconnaître les succès .....	14
3. Une stratégie de communication adaptée .....	15
3.1. Profilage des clients.....	16
3.2. Les canaux et outils de communication .....	16
3.3. Idées pour adapter les outils de communication de l’hôtel .....	17
3.4. Evaluer l’efficacité de la politique marketing .....	18
4. Formation du personnel .....	20
4.1. Conseils pratiques pour le personnel.....	20
4.2. Visite technique dans un hôtel “presque zero energie” .....	21
5. Impliquer vos clients.....	22
L’équipe nezeh .....	24

# 1. INTRODUCTION

Le secteur du tourisme contribue significativement aux émissions de gaz à effet de serre dans le monde (5% des émissions globales de CO<sub>2</sub>: transport, consommation énergétique et de ressources, etc.), et les établissements touristiques représentent en particulier 1% des émissions globales de CO<sub>2</sub> (ou 21% de l'empreinte carbone du secteur tourisme). Ironiquement, le secteur du tourisme est, et sera, fortement impacté par les conséquences du changement climatique (augmentation du niveau de la mer, événements météorologiques extrêmes, etc.). Il a donc un rôle majeur à jouer dans l'atténuation et l'adaptation au changement climatique.

*“L'un des plus importants secteurs économiques du monde, le tourisme est particulièrement bien placé pour promouvoir la durabilité environnementale, la croissance verte et notre lutte contre le changement climatique par le biais de sa relation avec l'énergie.”*

**Ban KI-MOON, Secrétaire Général des Nations Unies – Journée Mondiale du Tourisme 2014**

Ce document conseille les propriétaires d'hôtels engagés afin qu'ils puissent tirer le meilleur de leur investissement, en fournissant un soutien pratique; en sensibilisant l'ensemble du personnel de l'hôtel, les clients ainsi que le grand public; en identifiant et en renforçant les possibilités marketing par la construction d'une stratégie de communication adaptée, portée sur la politique énergétique et ses avantages environnementaux, etc.

En tant qu'hôtel pilote neZEH, vous vous êtes engagé dans des travaux de rénovation à grande échelle pour atteindre le statut presque zéro énergie (nZEB). En plus des économies monétaires, il existe d'autres effets positifs, à savoir la préservation de l'environnement (atténuation du changement climatique) et la hausse du confort des clients.



## 2. SEPT ETAPES VERS LA GESTION ENERGETIQUE

### 2.1. ETAPE 1 : S'ENGAGER POUR UNE AMELIORATION CONTINUE

Pour obtenir les retours sur investissement attendus d'une politique neZEH, vous devez vous efforcer d'améliorer en permanence votre performance énergétique. Le succès repose sur l'évaluation régulière des performances et la mise en œuvre d'actions visant à accroître l'efficacité énergétique.

**Renforcer votre engagement** pour atteindre le statut neZEH et allouer du personnel et du financement pour assurer une amélioration continue.

**Former une équipe dédiée** en charge de la surveillance de la consommation, de la mise en œuvre des procédures et de la collecte des informations pour évaluer les progrès vers les objectifs fixés.

- Décider qui sera responsable de la coordination de l'ensemble du programme énergétique.
- Désigner une équipe « énergie » (une personne par secteur opérationnel impactant la consommation) pour recueillir des données et assurer l'intégration des procédures.

**Formaliser votre engagement** par le biais d'une politique énergétique claire :

- Déterminer les objectifs et buts recherchés.
- Etablir la responsabilité de chacun.
- Travailler à une amélioration continue.
- Promouvoir les objectifs à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel.



### 2.2. ETAPE 2 : EVALUER LA CONSOMMATION D'ENERGIE

**Collecte de données** – Recueillir et suivre les données d'utilisation de l'énergie et les

documenter sur une longue période (la plupart des informations devraient être disponibles sur vos factures d'énergie). Appliquer le sous-comptage pour identifier les éléments de consommation d'énergie élevée et les gisements potentiels. Recueillir les commentaires des clients sur le confort thermique dans les chambres, l'eau chaude et leur satisfaction globale : cela constitue des informations importantes à utiliser dans le cadre du processus d'amélioration.

**Créer des données de base et des indicateurs de référence** pour définir la situation de base et mesurer les progrès. Cela facilitera le suivi des performances tout au long du processus.

**Indicateurs** – Comparer la performance énergétique de votre hôtel au fil du temps avec d'autres hôtels similaires, si possible. Prioriser les zones sur lesquelles se concentrer pour une amélioration sensible.

**Analyse et évaluation** – Analyser vos habitudes et les tendances d'usage de l'énergie. Obtenir vos données de consommation d'énergie et d'empreinte carbone.

**Evaluation technique** – Evaluer le rendement d'exploitation des systèmes et équipements pour exploiter les gisements d'amélioration. Accédez à des solutions technologiques d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables adaptées à vos besoins.

**Evaluation financière** – Suivi du retour sur investissement (TRI) des solutions technologiques choisies dans l'audit énergétique.

## 2.3. ETAPE 3 : FIXER DES OBJECTIFS

**Fixer des objectifs de performance énergétique** qui guideront vos progrès vers le statut neZEH, sur la base des résultats de l'audit énergétique et de l'analyse financière établie dans le rapport d'étude de faisabilité. Déterminer la portée et identifier les paramètres d'organisation et de temps pour atteindre vos objectifs :

- Etablir et exprimer des objectifs clairs et mesurables avec des dates cibles.
- Pour les améliorations impliquant des solutions technologiques, reportez-vous aux recommandations de l'audit énergétique, étude de faisabilité et le plan de déploiement proposé.
- Utiliser la liste ci-dessous pour des économies d'énergie facilement accessibles et qui n'incurent pas nécessairement des coûts supplémentaires.

CHECK LIST	LISTE D' ACTIONS	RESPONSABLE
<b>CVC : CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION</b>		
	<b>OPERATION</b>	

<p>Vérifier les niveaux de température et d'humidité dans différentes zones :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chambres</li> <li>- Salle de réception</li> <li>- restaurants</li> <li>- couloirs</li> <li>- hall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveiller les entrées d'air extérieur.</li> <li>- Eviter de chauffer et refroidir en même temps.</li> <li>- Utiliser des unités de chauffage / refroidissement localisés et modulables si possible</li> <li>- Utiliser un système de minuterie pour les espaces partagés.</li> <li>- Utiliser des ventilateurs au plafond pour améliorer le confort.</li> <li>- Arrêter les refroidisseurs pendant l'hiver, si possible.</li> <li>- Les systèmes tels pompes à chaleur peuvent être installés pour la récupération de chaleur et l'utilisation de la chaleur résiduelle.</li> </ul>	
<p>Vérifier les conduits et flux d'air</p> <p>Vérifier l'état des fenêtres et des portes</p> <p>Vérifier les niveaux des réfrigérants</p>	<p><b>MAINTENANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réparer les fuites des conduits – nettoyer les filtres et faciliter la libre circulation de l'air jusqu'aux grilles.</li> <li>- Imperméabiliser les ouvertures non utiles du bâtiment.</li> <li>- Installer des rideaux en vinyle dans les zones de chargement.</li> <li>- Calfeutrer les portes et fenêtres, calfeutrer les fissures.</li> <li>- Isoler portes, tuyaux, conduits.</li> <li>- Couvrir et verrouiller les thermostats et les commandes de ventilation dans les zones publiques afin d'éviter des ajustements non autorisés.</li> <li>- Nettoyer les chaudières, refroidisseurs et les serpentins du condensateur régulièrement, redresser les ventilateurs.</li> </ul>	
<p>Vérifier les données des thermostats</p> <p>Examiner l'opportunité d'utiliser le solaire passif</p>	<p><b>PROCEDURES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne pas chauffer/refroidir les zones de passage peu fréquentées, les couloirs ou les chambres / étages inoccupés.</li> <li>- Régler la température du bâtiment par saison : plus basse en hiver/plus élevée en été</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander aux employés de s’habiller de manière appropriée en fonction de la température du bâtiment et de la saison.</li> <li>- Utiliser la chaleur solaire passive disponible pendant les mois les plus froids en ouvrant les stores et les rideaux.</li> <li>- Fermer les portes des zones en lien avec l’extérieur ou avec les zones non-chauffées / non-climatisées.</li> <li>- Utiliser la ventilation mécanique uniquement si nécessaire ; utiliser la ventilation naturelle lorsque cela est possible.</li> <li>- Etablir des procédures de maintenance de routine.</li> <li>- Zonage thermique : les clients sont affectés dans la même zone de l’hôtel.</li> <li>- Avoir le local ménage à proximité des draperies et régler le thermostat à un niveau acceptable dans les zones ou chambres inoccupées.</li> </ul>	
CHECK LIST	LISTE D’ACTIONS	RESPONSABLE
ECLAIRAGE		
<p>Vérifier la périodicité d’utilisation de l’éclairage.</p> <p>Vérifier les niveaux d’éclairage.</p>	<p><b>OPERATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser des contrôles d’éclairage automatiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Photocellules : éclairage extérieur durant la nuit</li> <li>• Minuteurs : dans les parkings, les zones d’accès restreints</li> <li>• Capteurs de mouvement : faibles zones de trafic</li> <li>• Variateurs : Auditoriums, salles de réunion</li> </ul> </li> <li>- Réduire l’éclairage au niveau minimum acceptable pour la sécurité/sûreté dans les zones de stationnement, les aires de stockage, les couloirs.</li> <li>- Retirer toutes les lampes en excès qui ne sont pas utiles pour maintenir les niveaux</li> </ul>	



	<p>d'éclairage souhaités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne pas installer des lampes à proximité des fenêtres.</li> <li>- Peindre les murs dans des tons clairs qui réfléchissent la lumière et augmentent ainsi la luminosité naturellement.</li> </ul>	
<p>Vérifier la propreté et l'état des lampes et des accessoires</p> <p>Vérifiez l'accessibilité des interrupteurs</p>	<p><b>MAINTENANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyer les lampes pour un éclairage maximum.</li> <li>- Remplacer les lampes/ampoules qui ne fonctionnent pas.</li> <li>- Installer des ballasts économes en énergie.</li> <li>- Ajouter des réflecteurs.</li> <li>- Labelliser les panneaux et interrupteurs pour que l'éclairage puisse être contrôlé et que les commandes soient accessibles.</li> </ul>	
<p>Vérifiez la façon dont les lumières sont utilisées</p>	<p><b>PROCEDURES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eteindre les lumières non utilisées</li> <li>- Utiliser l'éclairage nécessaire pour les activités plutôt que l'éclairage pour la zone entière</li> <li>- Utiliser la lumière naturelle, si possible.</li> <li>- Acheter du matériel recyclé et recyclable.</li> <li>- Acheter des équipements écoénergétiques.</li> </ul>	
<b>CHECK LIST</b>	<b>LISTE D' ACTIONS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>SERVICES/FACILITES/INSTALLATIONS</b>		
<p>Vérifier la périodicité de fonctionnement de l'équipement</p> <p>Vérifier les paramètres de température.</p>	<p><b>OPERATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connecter les extracteurs d'air de la salle de bain aux interrupteurs d'éclairage.</li> <li>- Automatiser les chauffages de piscine/spa.</li> <li>- Fermer les spa/piscines extérieures durant les mois d'hiver.</li> <li>- Fixer la température de la piscine à 22°C.</li> <li>- Limiter le temps d'opération des réchauffeurs/équipement.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préchauffer fours et grills seulement en cas de besoin.</li> <li>- Réduire la température des friteuses/grills pendant les heures creuses.</li> <li>- Diriger les ventilateurs directement vers les employés.</li> <li>- Echelonner le temps de fonctionnement des équipements.</li> <li>- Réduire la température de l'eau chaude sanitaire.</li> <li>- Régler le thermostat de l'eau au niveau minimum acceptable d'un point de vue sanitaire.</li> </ul>	
<p>Vérifier l'état et la propreté des équipements</p>	<p><b>MAINTENANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyer et polir les reflecteurs de chaleur.</li> <li>- Nettoyer les brûleurs et les vérifier régulièrement.</li> <li>- Calibrer les thermostats des grills.</li> <li>- Isoler les chauffe-eaux et les tuyaux.</li> <li>- Installer des restricteurs de flux.</li> <li>- Nettoyer écumoire, filtre, panier de la piscine.</li> <li>- Garder les aires autour de la piscine propre ; tailler le feuillage.</li> </ul>	
<p>Vérifiez la façon dont les équipements sont utilisés</p>	<p><b>PROCEDURES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander au personnel d'entretien d'éteindre les téléviseurs/radios et fermer les rideaux dans les pièces inoccupées.</li> <li>- Laver et sécher le linge pendant les heures creuses.</li> <li>- Cuire hors des périodes de pointe si possible.</li> <li>- Faire cuire les aliments dans de grands volumes, rapprochés les uns des autres.</li> <li>- Limiter l'utilisation de couvercles, plaques chauffantes et grills en utilisant les fours, les autocuiseurs, les friteuses et micro-ondes.</li> <li>- Charger et décharger les fours rapidement pour éviter la perte de chaleur.</li> <li>- Utiliser des casseroles à fond plat de taille adéquate, avec des couvercles bien ajustés.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Couper les hottes d'évacuation lorsqu'elles ne sont pas utiles.</li> <li>- Laver uniquement à plein, utiliser de l'eau froide si possible.</li> <li>- Faire tourner le lave-vaisselle avec des charges complètes.</li> </ul>	
CHECK LIST	LISTE D' ACTIONS	RESPONSABLE
DIVERS		
<p>Vérifier la temporalité de fonctionnement des équipements</p> <p>Verifier les paramètres des équipements</p> <p>Vérifier le fonctionnement du moteur (efficacité et caractéristiques d'utilisation)</p>	<p><b>OPERATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Placer le réfrigérateur loin des équipements de cuisson.</li> <li>- Utiliser un chauffage auxiliaire dans les lave-vaisselles pour atteindre la température de rinçage à chaud nécessaire et requise d'un point de vue sanitaire.</li> <li>- Éviter de régler la température du réfrigérateur à un niveau plus bas que nécessaire.</li> <li>- Placer les bobines à condensation du réfrigérateur dans les endroits les plus froids.</li> <li>- Vérifier s'il y a une fuite d'eau et utiliser des réducteurs de débit.</li> <li>- Utiliser des minuteries ou d'autres dispositifs pour le démarrage/arrêt du moteur des ascenseurs.</li> <li>- Utiliser l'arrêt temporaire automatique des ascenseurs pour les périodes de faible utilisation.</li> </ul>	
<p>Vérifier l'état de fonctionnement et la propreté.</p>	<p><b>MAINTENANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyer les serpentins du réfrigérateur, remplacer les joints usés, dégivrer régulièrement.</li> <li>- Maintenir le niveau de réfrigérant adéquat dans les systèmes de réfrigération.</li> </ul>	
<p>Vérifier la façon dont les équipements sont</p>	<p><b>PROCEDURES</b></p>	

<p>utilisés.</p> <p>Vérifier le type d'équipements achetés.</p> <p>Verifier que le personnel et les clients comprennent votre approche et soutiennent ses spécifications.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réfrigérer les articles uniquement quand cela est nécessaire : ne pas surcharger les unités.</li> <li>- Etiqueter les aliments pour qu'ils soient faciles à trouver dans le réfrigérateur ou le congélateur.</li> <li>- Refroidir les plats chauds sur le comptoir avant de les réfrigérer.</li> <li>- Faire décongeler les aliments congelés dans le réfrigérateur.</li> <li>- Développer les achats verts.</li> <li>- Former les nouveaux employés sur les bonnes pratiques pour atteindre le niveau presque zéro énergie et les encourager à partager leurs connaissances avec les clients.</li> </ul>	
---	--	--

\* adapté de <http://www.emt-india.net/ECBC/ECBC-Guidebooks/guidebook-Hotel.pdf>

## 2.4. ETAPE 4 : CREER UN PLAN D'ACTION

L'étape suivante consiste à créer une feuille de route détaillée. Préparer un plan d'action en incluant un processus systématique de vérification et mise en œuvre des mesures de performance énergétique.

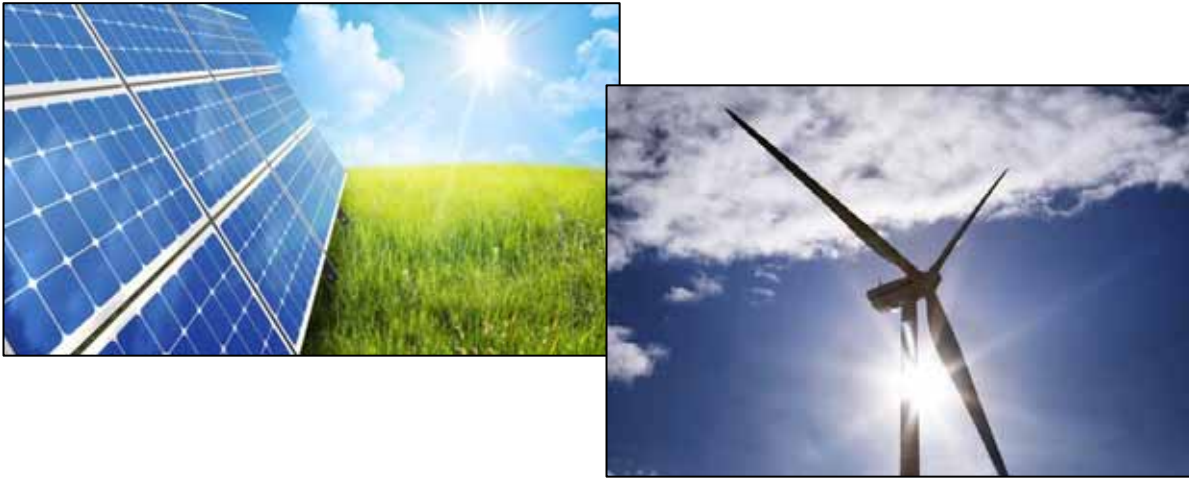
Le plan d'action devra être mis à jour régulièrement, la plupart du temps annuellement, pour refléter les réalisations récentes, les changements dans la performance, et les changements de priorités.

Définir les étapes techniques et les objectifs :

- Identifier les lacunes entre la performance et les objectifs en cours.
- Identifier les étapes nécessaires pour mettre à niveau et améliorer les performances des installations, ainsi que défini dans les objectifs.
- Définir l'objectif de performance, fixer les échéanciers et établir un système de suivi.

Déterminer les rôles et les ressources :

- Qui devrait être impliqué et quelles seront les responsabilités ?
- Quel cadre d'utilisation des contractants et quelles normes seront utilisés pour évaluer les offres ? Incorporer ces données dans tout accord avec un entrepreneur.
- Les ressources financières nécessaires devant être sécurisées.



## 2.5. ETAPE 5 : MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Pour impliquer le personnel et les parties prenantes extérieures, il convient de s'assurer le soutien et la coopération des personnes clés :

- Sensibiliser – créer un soutien à tous les niveaux de votre organisation pour appuyer les initiatives et atteindre les objectifs.
- Renforcer les capacités – grâce à la formation, l'accès à l'information et le transfert de pratiques réussies, de procédures et de technologies, vous pouvez renforcer les capacités de votre personnel.
- Motiver – créer des incitations qui encouragent le personnel à améliorer la performance énergétique afin d'atteindre les objectifs fixés.
- Suivre et contrôler – utilisation du système de suivi mis au point dans le cadre du plan d'action pour suivre et surveiller régulièrement les progrès accomplis.

## 2.6. ETAPE 6 : EVALUER LES PROGRES

1. Evaluer les résultats et les informations recueillis au cours du processus d'examen formel pour créer de nouveaux plans d'action, identifier les meilleures pratiques, et fixer de nouveaux objectifs de performance :

- Mesurer les résultats – rassembler les données.
- Mesurer l'énergie utilisée et les coûts (frais d'investissements et d'exploitation).
- Organiser les données pour suivre et contrôler les efforts.

- Analyser les réalisations atteintes en matière d'efficacité énergétique en fonction de vos critères de performance.
- Comparer les performances énergétiques par rapport au niveau initial.
- Comparer les performances énergétiques par rapport aux objectifs environnementaux et d'économies financières.
- Comparer les performances énergétiques avec vos concurrents pour comprendre votre positionnement énergétique.

2. Examiner le plan d'action pour comprendre les facteurs affectant les résultats, ainsi que les bénéfices additionnels provenant d'une meilleure performance énergétique. Vérifier l'efficacité de votre plan d'action. Partager les meilleures pratiques avec le personnel et même les clients. Si les objectifs ne sont pas atteints, déterminer les causes et décider des actions à prendre. Les principales étapes de l'examen du plan d'action comprennent :

- Un retour d'expérience de l'équipe en charge de l'énergie, du personnel impliqué, et d'autres départements ou d'autres conseillers extérieurs.
- Mesurer les changements liés à la sensibilisation des problèmes énergétiques dans l'organisation et le personnel.

## 2.7. ETAPE 7 : RECONNAITRE LES SUCCES

Assurer en interne une reconnaissance des efforts et des réussites des individus, des équipes et des installations. Demander une reconnaissance externe de la part des organisations gouvernementales, des médias, ou d'organismes tierces parties.

## 3. VENDRE” SON INVESTISSEMENT

Obtenir le statut nZEB est un objectif ambitieux pour les hôtels pilotes neZEH mais représente une grande opportunité de réduction des coûts opérationnels, d'amélioration du confort des clients et pour attirer les acteurs du « tourisme vert ».

Cette section aide les propriétaires à identifier les opportunités du marché, construire une stratégie de communication autour de la politique énergétique adoptée et ses avantages environnementaux, et à sensibiliser aussi bien les clients que le grand public.

Comprendre les économies d'énergie, les améliorations des systèmes énergétiques et les efforts environnementaux de l'hôtel peut être difficile pour les clients. Les certifications, les prix et les éco-labels de l'hôtel peuvent être compliqués à comprendre, en raison notamment de leur prolifération, et peuvent être largement ignorés par les consommateurs.

Pour cette raison, l'hôtel doit avoir une communication claire pour informer les clients de l'ambition de l'hôtel à atteindre le statut presque zéro énergie, et des mesures prises pour atteindre cet objectif.

### 3.1. UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION ADAPTEE

1. Communiquer sur les raisons qui ont poussées l'hôtel à mettre en place des mesures d'économies d'énergie et d'énergies renouvelables.
2. Expliquer pourquoi l'hôtel encourage les clients à participer à des mesures d'économie d'énergie et la façon dont cela s'inscrit dans la stratégie presque zéro énergie.
3. Expliquer l'importance de la préservation des ressources naturelles et comment l'hôtel agit en ce sens.
4. Former toutes les catégories de personnel sur comment communiquer aux clients la politique de l'hôtel en matière d'efficacité énergétique et de durabilité.
5. Informer les clients sur les ambitions de l'hôtel pour atteindre le niveau presque zéro énergie, avec un accent particulier sur les mesures tangibles et visibles, i.e. les panneaux solaires, l'éclairage avec détecteur de mouvements, les vélos électriques, le chargement gratuit pour les voitures électriques, etc...
6. Inclure cette information dans la documentation de l'hôtel ; à l'aide de brochures dans les chambres, communiquer sur l'impact en manière de changement climatique, le bénéfice pour les clients et comment les clients peuvent soutenir cet effort.

Marqueter les améliorations énergétiques de l'hôtel peut vous aider à obtenir une plus grande exposition médiatique. De nombreux médias sont désireux de connaître les entreprises innovantes et cherchent de plus en plus des sujets liés à l'environnement et la durabilité. Améliorer la performance environnementale vers du presque zéro énergie est un moyen de se distinguer des autres hôtels et d'attirer de nouvelles catégories de clients. Des directeurs d'hôtels avant-gardistes utilisent cette distinction comme un avantage concurrentiel et pour générer une publicité positive.

Attention cependant à ne pas démarrer une campagne marketing « environnemental » vigoureuse si vous n'avez pas obtenu des progrès et des résultats. Vous risquerez de perdre votre crédibilité auprès de clients suffisamment avertis pour identifier des campagnes de « greenwashing ».

## 3.2. PROFILAGE DES CLIENTS

Tout d'abord, dans le cadre de votre stratégie marketing, commencer par définir le profil de vos clients :

1. Pays/ville de résidence : en fonction de l'origine des clients (local, national, européen, international), leur sensibilité à votre communication peut varier. Par exemple, les clients des pays d'Europe du Nord peuvent être plus sensibles à l'engagement environnemental de l'hôtel. Les clients locaux seront plus facilement atteints avec des outils de communication de proximité.
2. But du voyage (loisirs, affaires) : cela va affecter des facteurs comme la durée du séjour et l'intérêt porté aux « autres avantages » de l'hôtel.
3. Age : l'approche utilisée variera probablement en fonction de l'âge. Par exemple, les jeunes peuvent interagir via les médias sociaux alors que les clients adultes peuvent être plus influencés par les médias spécialisés, comme les magazines de voyage.
4. Le type de clients (adulte seul, les groupes, les familles, les besoins spéciaux) : au-delà du budget, il est important de savoir quels services et quelles activités les clients exigent, quelle valeur ajoutée l'hôtel pourrait leur offrir, et comment l'engagement de l'hôtel dans le projet neZEH aura un impact sur leurs choix.

## 3.3. LES CANAUX ET OUTILS DE COMMUNICATION

Lister les outils et canaux de communication actuellement utilisés par votre hôtel vous aidera à définir les changements à apporter afin d'intégrer l'approche neZEH dans votre stratégie marketing. Aussi, cela vous aidera à évaluer respectivement l'impact de chaque outil et de chaque canal.

Au cours de cette phase, il est également important d'identifier les outils et les activités qui sont les plus efficaces, en vue de les adapter et de les hiérarchiser. La liste ci-dessous présente certains des principaux outils de communication à utiliser :



1. Matériel imprimé (brochures, dépliants, affiches, etc.) : ces outils sont utilisés soit sur place (dans les locaux de l'hôtel) ou hors site (office de tourisme, aéroport, voiture de location, etc.)
2. Site internet de l'hôtel
3. Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, etc...)
4. Applications des smart phones (ex. TripAdvisor, booking.com, Green Globe etc.)
5. Newsletters
6. Film clips/vidéo de l'hôtel (YouTube)

### 3.4. IDEES POUR ADAPTER LES OUTILS DE COMMUNICATION DE L'HOTEL

- Inclure des informations sur l'engagement de l'hôtel pour l'environnement/l'énergie sur les dépliants/brochures. Le dépliant, contenant une brève description de l'approche énergétique de l'hôtel, les travaux de rénovation, les économies d'énergie, la façon dont l'hôtel en bénéficie et les impacts à la fois sur les clients et sur l'environnement, représente un moyen simple pour communiquer avec les clients.
- Mettre à disposition des clients les informations sur l'approche « bâtiment presque zéro énergie » (nZEB) de l'hôtel, en insistant sur la valeur ajoutée de l'établissement.
- Ajouter un nouvel onglet « environnement » ou « pratiques responsables » ou « efficacité énergétique » sur le site internet de l'hôtel. Ceci est un bon moyen de communiquer aux clients et au grand public la politique de l'hôtel.
- Fournir des chiffres et des photos de ce qui a été fait pour encourager les clients potentiels à choisir votre hôtel mais également d'autres hôteliers à s'engager dans la même approche.
- Mettre à disposition les documents présentant l'engagement de l'hôtel sur le site internet, afin qu'ils puissent être téléchargés par les clients. Par exemple, sur son site internet, le Boutiquehotel Stadhalle à Vienne a ajouté des documents présentant quelques-unes des actions mise en place en faveur du développement durable.  
  
[https://www.hotelstadthalle.at/wp-content/uploads/2015/02/Factsheet\\_2012\\_Englisch.pdf](https://www.hotelstadthalle.at/wp-content/uploads/2015/02/Factsheet_2012_Englisch.pdf)
- Utiliser les médias sociaux tels que Facebook, Twitter, Instagram, etc... Ils exercent un impact significatif. La création d'un profil permettra à l'hôtel d'accéder à un large éventail de population, en particulier ceux qui ont tendance à interagir instantanément à travers des photos, des événements et des liens vers des contenus plus détaillés.
- Les hôtels pilotes neZEH ont la possibilité d'utiliser le hashtag déjà existant pour neZEH dans twitter, #neZEH
- Mettre en place des actions spécifiques de communication directement au sein de l'hôtel. Ceci est un moyen efficace pour que le client se sente part de l'approche de l'hôtel. Invitez-le à participer et informez-le sur l'importance de ses choix et comportements. Il est utile d'encourager les clients à soutenir l'approche environnementale-énergétique de l'hôtel et même de les inviter à

appliquer ces méthodes quand ils retournent chez eux.

Les outils et les activités présentées ci-dessous sont des suggestions de ce qui peut être mis en œuvre :

- Les panneaux sur les murs – L'ajout de panneaux/signes sur les murs, et dans différents endroits appropriés dans l'hôtel, est un bon moyen de montrer chacune des actions entreprises par l'hôtel. Ils doivent être formulés comme une « invitation » à participer, plutôt que d'une manière moralisatrice, par exemple « Merci d'éteindre les lumières lorsque vous quittez votre chambre ».

- Afficher la politique énergétique/environnementale/durable de l'hôtel. L'Hôtel Green et l'Initiative de Tourisme Responsable proposent un outil facile à utiliser:

<http://green.hotelscombined.com/ReviewYourHotel.php>

- Utiliser l'architecture/ingénierie comme un outil marketing – l'impact visuel est un des outils marketing les plus importants. Rendre visible immédiatement l'approche de l'hôtel à travers le bâtiment, les meubles, les sources d'énergie renouvelable, etc. renforce constamment l'engagement de l'hôtel en faveur de l'efficacité énergétique et environnementale (exemples : décoration et panneaux solaires à l'Hôtel Biovita, Italie – un « hôtel climatique » ; murs végétaux, des panneaux solaires et le toit de lavande sur le Boutiquehotel Stadhalle à Vienne).

- Offrir des visites guidées des travaux de rénovation, les technologies installées, etc, aux personnes intéressées. Ces actions peuvent permettre aux clients de mieux comprendre l'approche de l'hôtel, et d'envisager de faire la même chose dans leurs maisons. Des dépliants explicatifs peuvent être distribués pendant ces visites.

- Fournir des informations aux clients. Les hôtels peuvent jouer un rôle important dans la sensibilisation environnementale des clients et contribuer à un changement de comportement général. En fournissant les informations qui aident les clients à appliquer les éco-gestes et à adopter des comportements durables, l'hôtel montre un véritable engagement pour la planète. L'information peut également se rapporter aux transports en commun, aux produits des magasins, aux activités « vertes », etc.

### 3.5. EVALUER LA POLITIQUE MARKETING

Pour maintenir l'efficacité de la stratégie marketing, il est important d'étudier les outils et les activités mises en œuvre. Par exemple, cette évaluation peut être effectuée :

1. En évaluant le nombre de clients avant et après la mise en place de la nouvelle stratégie marketing.

2. Avec les commentaires des clients :

a) Les enquêtes de satisfaction à la fin de séjour, avec des questions sur la qualité du service, la chambre à coucher, le confort, l'environnement, les activités et les coûts-bénéfices, etc... En

utilisant une échelle de « 0 à 5 » ou de « mauvais » à « excellent », cela aidera les clients à répondre plus facilement, et aussi l'hôtel à recueillir les informations nécessaires. Ensuite peut être incluse une question ouverte peut conclure l'évaluation, pour ceux qui souhaitent donner des précisions.

b) Demandez comment ils ont entendu parler de l'hôtel : par le biais des médias, magazines, réservation via un site internet etc...

3. Budgétiser combien a été investi dans le marketing et le chiffre d'affaire qui a été créé via la nouvelle stratégie marketing.

4. Mettre à jour en permanence le site internet de l'hôtel et les réseaux sociaux avec des nouvelles, des évènements, des promotions, etc... Donner plus d'exposition à l'hôtel permet aux clients de se sentir plus connectés.

## 4. FORMATION DU PERSONNEL

Le changement de comportement est le moyen le plus rentable pour réduire la consommation d'énergie, et est essentiel pour l'efficacité énergétique. La sensibilisation à l'environnement pour toutes les catégories de personnel est la clé pour obtenir des économies d'énergie et atteindre les objectifs de réductions des émissions carbone.

La participation du personnel dans le plan d'action énergétique de l'hôtel est non seulement essentielle mais c'est aussi un moyen efficace d'inspirer les employés et de donner un nouveau sens à l'entreprise ! Lorsque les membres du personnel comprennent que l'efficacité énergétique fait partie de la stratégie environnementale de l'hôtel, ils sont plus à même de contribuer aux efforts collectivement.



Bien que cela puisse prendre un certain temps et de l'argent pour informer et former le personnel, les avantages qui en découlent apparaîtront dans un délai très court, parce que le comportement du personnel a un impact direct sur la consommation d'énergie.

Fournir une formation annuelle sur le statut énergétique de l'hôtel et sur les actions que les employés peuvent prendre. Inviter le personnel à fournir des retours d'expérience sur les économies d'énergie et donner régulièrement des idées, l'amélioration en continu étant une partie importante du plan d'action de l'hôtel.

Le changement de comportement ne signifie ni de baisser le confort ni de fixer des restrictions. Il vise à améliorer la façon dont l'énergie est utilisée et à éviter les consommations inutiles. Une possibilité est de concevoir des incitations qui motiveront le personnel à faire des efforts et à être plus prudent sur la consommation en énergie (et en eau et ressources).

### 4.1. CONSEILS PRATIQUES POUR LE PERSONNEL

L'engagement actif du personnel pendant les opérations de fonctionnement et d'entretien de l'hôtel est nécessaire pour tirer le meilleur parti des investissements en efficacité énergétique. Un livret a été réalisé avec des conseils pratiques pour les différentes catégories de personnel, pouvant être utilisé facilement. L'idée est de savoir comment mener au mieux les activités quotidiennes tout en aidant à maintenir une faible consommation d'énergie – « penser presque zéro énergie » dans la vie professionnelle de tous les jours.

Le livret encourage votre personnel à discuter des méthodes d'économies d'énergie avec d'autres

employés et à fournir des commentaires précieux et de nouvelles idées.

#### 4.2. VISITE TECHNIQUE DANS UN HOTEL “PRESQUE ZERO ENERGIE”

Organiser une visite dans un hôtel à haute efficacité énergétique pour que le personnel gagne en expérience et échange avec la direction et les employés de l'hôtel.



Boutiquehotel Stadthalle à Vienne est un des hôtels « Presque Zéro Energie » en Europe.

## 5. IMPLIQUER VOS CLIENTS

Pour que la politique d'efficacité énergétique pour les hôtels soit un succès et pour que l'objectif neZEH soit atteint, les clients devront être amenés à contribuer activement pendant leurs séjours. Ils devront être informés que la durabilité est une priorité et que l'hôtel est engagé dans une politique environnementale. La plupart des visiteurs seront heureux d'apprendre (certains l'espéreront même !) cet engagement.

Une manière d'informer les clients est de rendre la politique environnementale de l'hôtel visible et accessible, décrivant les actions qui doivent être prises pour réduire les impacts négatifs sur l'environnement et soulignant que la réduction de la consommation énergétique est un élément clef.

Les clients devraient être informés sur des actions simples qu'ils peuvent prendre au quotidien pour limiter le gaspillage et réduire l'empreinte écologique de leur séjour. Ces informations peuvent être présentées dans la brochure d'information de l'hôtel, sur la chaîne TV de l'hôtel ou simplement en laissant un rappel écrit dans la chambre des invités. Vous trouverez ci-dessous 8 exemples d'actions simples pour réduire la consommation d'énergie :



Aidez-nous à économiser l'énergie. Saviez-vous qu'en évitant de gaspiller l'électricité, vous contribuez à la préservation de nos ressources naturelles et de nos paysages ?

1. Merci d'éteindre l'air conditionné ou le chauffage lorsque vous quittez votre chambre.
2. Merci d'éteindre les lumières lorsque vous quittez votre chambre
3. Evitez de laisser les appareils en veille, notamment la télévision

**Aidez-nous à sauver l'énergie utilisée pour le chauffage et le refroidissement.** Saviez-vous que près de la moitié de l'énergie consommée dans l'hôtel est utilisée pour les besoins de chauffage et refroidissement et qu'une grande quantité d'énergie est souvent gaspillée dans ce domaine ?

- Merci de garder les fenêtres et les portes fermées quand le système de chauffage ou de climatisation est allumé
- Merci de garder la chambre à une température raisonnable (la température intérieure recommandée est de 21°C pour l'hiver et de 26°C pour l'été).

**Aidez-nous à économiser l'eau.** Saviez-vous que l'eau est une ressource précieuse pour l'humanité et en l'utilisant de façon modérée vous contribuez à sa préservation ?

- Préférez la douche au lieu d'un bain
- Merci de ne pas laissez l'eau couler en continu
- Merci d'informer l'équipe de nettoyage si vous souhaitez réutiliser les serviettes
- Merci d'informer le personnel de l'hôtel en cas de fuites d'eau.

## L'EQUIPE NEZEH



### Coordinateur

Technical University of Crete, School of Environmental Engineering  
Renewable and Sustainable Energy Systems Lab, Grèce



Organisation Mondiale du Tourisme



Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism



Federation of European Heating, Ventilation and Air-conditioning Associations



Agency of Braşov for Energy Management and Environment Protection, Roumanie



Creara Consultores S.L., Espagne



ENERGIES 2050, France



Energy Institute Hrvoje Požar, Croatie



Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione, Italie



Sustainable Innovation, Suède

---

## CONTACTS

Coordinateur projet: Technical University of Crete, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab  
Ms Stavroula Tournaki • [stavroula.tournaki@enveng.tuc.gr](mailto:stavroula.tournaki@enveng.tuc.gr) • +30 28210 37861 • [www.nezeh.eu](http://www.nezeh.eu)

## AUTEUR:

Sustainable Innovation AB – Traduction ENERGIES 2050





Co-funded by the Intelligent Energy Europe  
Programme of the European Union