

Eco-label européen



Hébergements touristiques et Campings



Retours d'expériences
d'établissements certifiés

Aujourd'hui 68 % des Français sont prêts à voyager responsable, c'est dire si le tourisme écologique fait des adeptes. **Avec près de 200 établissements certifiés**, la certification Eco-label européen pour les services d'hébergements touristiques et pour les services de campings a le vent en poupe.

Économies d'énergie et d'eau, réduction de la production de déchets, utilisation de sources d'énergies renouvelables, amélioration de l'environnement local, sensibilisation des collaborateurs et de la clientèle en matière d'environnement : l'Eco-label européen est la réponse à une envie croissante de tourisme responsable. **AFNOR Certification est le seul organisme habilité à délivrer cette certification dans l'hexagone.**

Méthodologie de l'enquête

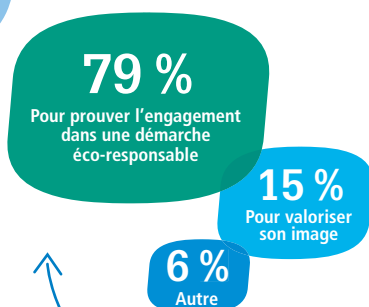
Entretiens téléphoniques menés au printemps 2011 auprès de 100 hébergements touristiques et campings certifiés Eco-label, répartis sur l'ensemble de la France. Près de 60 répondants. Cette étude a été complétée par l'analyse de 87 rapports d'audits d'hébergements engagés dans la démarche.

Principales conclusions d'enquête...



Eco-label européen le signe d'un engagement éco-responsable

79 % des hébergements interrogés se sont engagés dans une démarche d'Eco-label européen « tourisme »
pour prouver et concrétiser leur engagement éco-responsable.



Pourquoi s'engager ?

“

« Notre **camping** écologique est installé au cœur de la nature. Il était donc logique de tout faire pour la préserver ! Dès lors, l'obtention de l'Eco-label a permis de valider cette approche, de la **sortir de l'auto déclaratif** et de la **crédibiliser** grâce à un regard extérieur. Ce label représente aussi un excellent support de communication : les consommateurs sont de **plus en plus sensibles au logo à la petite fleur.** »

« Notre **hôtel trois étoiles** est situé dans un parc naturel régional. Nous avons souhaité faire de cette caractéristique un atout concurrentiel et ancrer notre entreprise dans son territoire. Après avoir initié une démarche environnementale, l'obtention de l'Eco-label européen est apparue comme une suite logique. »



L'Eco-label européen, vecteur d'économies tangibles

30 % des interviewés notent un impact important voire très important du label sur le taux d'occupation,
et 13 % d'entre eux constatent une baisse des charges.

“

« Par le biais de la démarche Eco-label, l'hôtel a réalisé de puissantes économies. Dans les chambres, abandonner les milliers de petites bouteilles proposées chaque année au profit de distributeurs de produits Eco-label a entraîné une diminution réelle de la facture. Grâce à une gestion ciblée de l'eau, 8 millions de litres ont été économisés en deux ans ! »

L'Eco-label européen « tourisme » un critère de choix déterminant

**Eco-label
européen**

Hébergements touristiques
et Campings 

Près de 50 % des particuliers prennent en compte la certification dans leur choix d'un hébergement touristique.

Selon les certifiés interrogés, l'Eco-label permet pour 22 % d'entre eux de fidéliser leur clientèle et pour près de 30 % de générer de nouvelles idées d'amélioration.

L'Eco-label européen renforce la confiance des clients.

Cette sensibilité est plus importante encore pour la clientèle étrangère.



« Nous avons été le premier **centre de plein air** à obtenir l'Eco-label européen. Depuis, notre expertise se voit de plus en plus sollicitée par d'autres structures ou réseaux afin de les accompagner vers la labellisation. Grâce à notre démarche, nous développons donc une nouvelle activité qui, l'an dernier, a représenté plus de 30 000 euros dans notre chiffre d'affaires. »

« L'Eco-label européen a permis d'attirer certains **séminaires professionnels**, grâce à notre démarche environnementale faisant écho aux exigences de certaines entreprises ou de certaines agences spécialisées. »

« Mais globalement, les personnes qui séjournent ici sont attentives à la nature : elles adhèrent à l'état d'esprit du **camping** et à sa démarche. Nous constatons plus de fidèles clients qu'auparavant. Sur le plan de la prospection, l'Eco-label nous permet d'appuyer officiellement notre démarche. Nous avons déjà l'habitude de communiquer sur ce que nous faisons : l'Eco-label conforte cette approche. »

L'Eco-label européen « tourisme », un projet de management fédérateur orienté client

L'Eco-label européen dans le secteur du tourisme est un moyen de communication efficace vis-à-vis des parties prenantes : clients, fournisseurs, collaborateurs.

100 % des certifiés interrogés ont communiqué y compris auprès des collectivités locales.



« Depuis la mise en place de la démarche Eco-label, le management dans notre **centre de plein air** n'est plus le même. Les salariés adhèrent au projet et ont compris que la démarche entraînait une spirale vertueuse d'amélioration continue. L'Eco-label est à l'origine d'une nouvelle culture qui aide à se projeter dans l'avenir. Au quotidien, les pratiques ont aussi connu un vrai bouleversement, c'est surtout la relation aux clients qui a évolué : avec l'Eco-label, nos clients sont devenus partie intégrante de notre progression. »

« Grâce à l'Eco-label, lors de réunions internes, toute l'équipe de notre **hôtel 3 étoiles** partage les objectifs et se sent concernée. La démarche permet de fédérer des salariés de services très différents et aux fonctions très variées autour d'un même projet, consensuel. »



Zoom sur nos certifiés

➔ **87 % de nos certifiés
affirment être satisfaits
de leur démarche**



Paroles du Président de l'UMIH Béarn Soule

« L'Auberge du Relais, un hôtel de 19 chambres, est implantée dans un environnement naturel qui fait partie intégrante de l'expérience que recherchent nos clients. Préserver cet écrin constituait un impératif, d'autant que la clientèle étrangère est sensible aux démarches environnementales. J'ai choisi l'Eco-label européen pour cette raison... »

« Au-delà de l'apport en terme de motivation des collaborateurs, la démarche Eco-label fait la différence dans la participation des salariés à la maîtrise des coûts, à travers des gestes du quotidien qui sont entrés dans les habitudes... Tous y sont plus attentifs et ces petits gestes mis bout à bout finissent par compter. »

« Je chauffe l'hiver et je rafraîchis l'été sans que la facture ait évolué ! L'effet est immédiat sur le bien-être des clients et ces installations permettent une gestion plus fine du confort thermique. »

Yves Larrouture - Auberge du Relais à Berenx



L'Eco-label européen : repères

L'Eco-label européen est une démarche volontaire qui réduit les impacts environnementaux dus à l'activité de service d'hébergement touristique et de camping.

- 2003** > Création de l'Eco-label européen Services d'hébergement touristique par la Commission Européenne, avec le concours des professionnels du tourisme.
- 2005** > Création de l'Eco-label européen Services de camping.
> AFNOR Certification devient le seul organisme certificateur habilité à délivrer la marque en France.
- 2009** > Révision des deux décisions européennes, introduisant de nouveaux critères proposés par les pays européens. L'Eco-label européen pour l'hébergement touristique, c'est aujourd'hui 29 critères obligatoires et 60 critères optionnels.

« La démarche Eco-label transforme les mentalités. Après avoir commencé, vous ne faites plus rien comme avant. Il en découle un état d'esprit, une culture, des façons de faire en rupture avec le passé. »

