



HAL
open science

L'écolabel européen pour un hébergement de petite taille engagé dans une démarche durable

Romane Saint-Jours

► **To cite this version:**

Romane Saint-Jours. L'écolabel européen pour un hébergement de petite taille engagé dans une démarche durable. Sciences de l'Homme et Société. 2023. dumas-04361812

HAL Id: dumas-04361812

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04361812>

Submitted on 22 Dec 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

MEMOIRE DE MASTER 1
UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR
Département de géographie et aménagement

Romane SAINT-JOURS

Sous la direction de Alice Nikolli

**L'ECOLABEL EUROPEEN POUR UN HEBERGEMENT DE
PETITE TAILLE ENGAGE DANS UNE DEMARCHE
DURABLE**

Année universitaire 2022-2023

Master 1

Mention Tourisme

Spécialité « Loisirs, tourisme et développement territorial » (LTDT)



Mémoire de master 1

Spécialité : loisirs, tourisme et développement territorial



COLLÈGE SSH
SCIENCES SOCIALES
ET HUMANITÉS

MEMOIRE DE MASTER

UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR
Département de géographie – aménagement

Romane Saint-Jours

Sous la direction de Alice Nikolli

**L'ECOLABEL EUROPEEN POUR UN HEBERGEMENT DE
PETITE TAILLE ENGAGE DANS LE TOURISME DURABLE**

Année universitaire 2022-2023

Mémoire de master 1

Spécialité : « Loisir, tourisme et développement territorial » (LTDT)

Romane SAINT-JOURS

Stage de 5 mois 01/04/2023 au 31/08/2023

Structure d'accueil du stage et nom du service :

Clos Mirabel Maison d'Hôtes et stages d'art

Adresse : 276 Avenue des Frères Barthélémy

64 110 JURANCON

Maître du stage : Rachel Péloquin, gérante



REMERCIEMENTS

Il me tient à cœur de remercier chaleureusement ma structure d'accueil de stage notamment Rachel Péloquin et Xavier Micol, les gérants pour leur accueil. Je tiens aussi à remercier toute l'équipe avec qui j'ai pu travailler et avec qui j'ai eu l'occasion d'apprendre énormément sur le monde de l'hébergement touristique.

Mes remerciements vont également à Alice Nikolli qui a suivi la construction de mon mémoire avec précision et professionnalisme.

J'aimerais également exprimer ma reconnaissance envers les hébergeurs qui ont pris le temps de participer à des entretiens malgré le début de la saison touristique à préparer.

J'adresse également mes remerciements aux professionnels du tourisme au département et indépendants grâce à qui j'ai pu approfondir mes connaissances quant à l'Ecolabel Européen et à la mise en place d'actions durables dans les hébergements de tourisme.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ADEME	Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
ADT 64	Agence Départementale du Tourisme 64 (Pyrénées Atlantiques)
AMAP	Association pour le Maintien de l'Agriculture Paysanne
ATR	Agir pour un Tourisme Responsable
CAPBP	Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées
OMT	Organisation Mondiale du Tourisme
RSE	Responsabilité Sociale des Entreprises
SETO	Syndicat des Entreprises du Tour Operating
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture

SOMMAIRE

Remerciements	6
Liste des sigles et abréviations	7
Introduction	9
<i>I. Clos Mirabel, Une maison d'hôtes à taille humaine engagée à réduire son empreinte écologique</i>	10
<i>II. Une maison d'hôtes située dans un espace rural en périphérie de Pau, à la croisée de plusieurs centres d'intérêt touristique</i>	13
<i>III. Une multitude de labels pour attester de la réduction de l'empreinte écologique d'un hébergement</i>	17
<i>IV. Méthodologie</i>	29
Partie 1 : L'Ecolabel est un label efficace pour un hébergement touristique en création ou en rénovation qui souhaite s'engager dans une démarche environnementale	35
Partie 2 : L'écolabel est économiquement peu viable pour les hébergements touristiques de petite taille	45
Partie 3 : Une autre forme d'affichage environnemental serait plus adaptée aux hébergements touristiques de petite taille	57
Conclusion	65
Bibliographie.....	67
Table des matières	72
Table des illustrations	75
Table des annexes	76
Annexes	I

INTRODUCTION

« En 2017, il y a eu un premier mouvement avec L'Assemblée générale des Nations Unies qui proclame l'Année internationale du tourisme durable pour le développement » m'explique Christophe Bonnafous, consultant indépendant, formateur auditeur et spécialiste du tourisme durable lors d'un de nos entretiens. Bien que le tourisme apporte des opportunités économiques et culturelles, il exerce également une pression indue sur les écosystèmes fragiles et les tissus sociaux du territoire sur lequel il s'opère. La croissance rapide du tourisme sur certains territoires peut entraîner une utilisation excessive des ressources naturelles et perturber les équilibres environnementaux, tandis que la multiplication des visiteurs peut altérer l'authenticité des destinations et engendrer des tensions culturelles. Les infrastructures nécessaires au confort des voyageurs peuvent contribuer à la dégradation de l'environnement. Une approche réfléchie et attentive est nécessaire pour minimiser ces impacts, préservant ainsi les territoires et les communautés pour les générations futures.

La question du tourisme durable est donc une thématique assez récente et encore émergente dans le secteur du tourisme. Plusieurs études sur le sujet prouvent que l'intérêt des touristes pour l'environnement durant leurs voyages a grandement augmenté (Bučar et al., 2019 ; ADN tourisme, 2023). Pour s'engager dans un tourisme plus durable, un ensemble d'actions peuvent être mises en place notamment le tri des déchets, l'installation de sources d'énergies renouvelables (panneaux solaires et thermiques), de cuves de récupération d'eau ou encore une meilleure formation des employés à des pratiques plus durables. Ces actions sont souvent regroupées sous l'enseigne d'un label. L'hébergement est une fonction indispensable dans le tourisme, il est ainsi intéressant d'étudier la question des labels pour un tourisme durable dans les hébergements de tourisme.

Dans ce mémoire, sera abordée la question de l'Ecolabel Européen depuis l'angle de vue d'une maison d'hôtes et gîtes : Clos Mirabel à Jurançon.

I. CLOS MIRABEL, UNE MAISON D'HÔTES À TAILLE HUMAINE ENGAGÉE À REDUIRE SON EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Clos Mirabel, une maison d'hôtes à taille humaine

Cette étude a comme point de départ le lieu de mon stage de première année de master et la principale mission qui m'y a été confiée. Durant mes 5 mois au sein de Clos Mirabel, maison d'hôtes à Jurançon, je suis chargée d'effectuer le dossier de demande de l'Ecolabel Européen.

Le domaine de Clos Mirabel est situé sur les coteaux de Jurançon, à environ 15 minutes en voiture du centre-ville de Pau dans un espace rural, entouré de forêt et des typiques vignes de Jurançon. Le charme de Clos Mirabel est essentiellement constitué par le cadre et la vue imprenable sur la chaîne pyrénéenne.

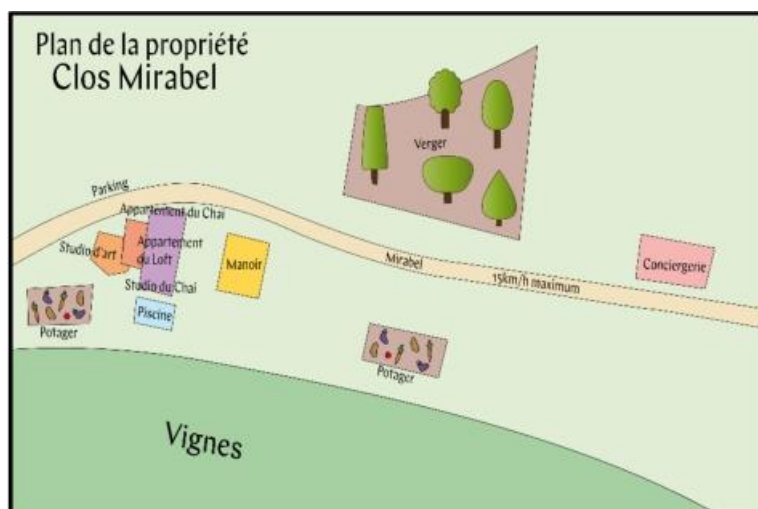


Figure 1 - Plan de la propriété de Clos Mirabel

L'entreprise de Clos Mirabel a vu le jour après des travaux de rénovation en 2005 pour transformer les lieux en un espace habitable et effectués dans une volonté de conserver le charme de l'endroit grâce notamment à l'usage de techniques traditionnelles. C'est aujourd'hui un complexe de

bâtiment qui comprend le manoir, où se situent les chambres d'hôtes, les espaces communs et l'espace de restauration ainsi que trois gîtes : la conciergerie à l'entrée du domaine, l'appartement du chai et le studio du chai (sur le plan ci-contre). Il est ainsi possible de loger sur le domaine une trentaine de personnes. Sur les précédentes années, on peut observer une saison touristique de juin à août avec un taux de remplissage en moyenne de 40% avec un maximum de 56% (occupation moyenne du mois). Le reste de l'année, le taux de remplissage

est de 10 à 15% avec des périodes à 0%. La saison touristique est donc assez concentrée sur trois mois et relativement faible le reste de l'année.

Il y a trois employés permanents au Clos Mirabel. Cet élément ainsi que le précédent relatif au taux d'occupation maximum de 30 personnes ainsi que le fait que Clos Mirabel ne fasse pas partie d'une chaîne font du domaine ce que je qualifie de « petit hébergement touristique ».

Il y a donc au Clos Mirabel une première offre d'hébergement à laquelle vient s'ajouter la possibilité d'effectuer des séminaires dans un espace dédié. Les gérants, Rachel et Xavier ont à cœur de développer une nouvelle offre de stages d'art d'une semaine : un professeur ou une professeure d'art ainsi que ses élèves séjournent durant une semaine au Clos Mirabel et profitent ainsi d'une offre tout compris d'hébergement, de restauration et de conditions de travail optimales avec notamment l'achèvement d'un nouvel atelier dédié. C'est une offre qui se développe au Clos Mirabel car elle permet notamment d'allonger les durées de séjour, d'allonger la saison et d'augmenter le taux de remplissage annuel.

Sur ces deux offres, la clientèle est le plus souvent de catégorie socio professionnelle supérieure, âgée entre 35 et 70 ans. Ce sont des amoureux de la nature et des passionnés d'art (majoritairement de peinture botanique). La plupart des clients de Clos Mirabel sont internationaux : Etats-Unis, Australie, Espagne et Italie sont les pays d'origine les plus fréquents des touristes et notamment lors des stages d'art.

L'engagement de Clos Mirabel dans le tourisme durable

Il y a toujours eu au Clos Mirabel, une volonté de préservation de l'espace et de



Figure 2 - panneaux solaires photovoltaïques au Clos Mirabel

l'environnement. C'est ainsi qu'au fil du temps, un ensemble d'actions ont été mises en place afin de réduire l'impact de l'activité sur l'environnement : un système de filtration des eaux usées par un système de roseaux qui permet de rejeter de l'eau assainie dans l'environnement, des cuves de récupérations des eaux usées, des systèmes photovoltaïques



Figure 3 - Potager est au Clos Mirabel



Figure 4 - Potager ouest au Clos Mirabel

(30m²) et thermiques (20m²) pour l'alimentation de la structure en eau chaude et en électricité (figure 2 ci-contre). On trouve aussi deux potagers en permaculture (figures 3 et 4 ci-contre) qui alimentent la majeure partie des tables d'hôtes. Le reste des aliments que l'on peut trouver sur les tables d'hôtes proviennent d'une Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne (AMAP) de Jurançon, les JurAMAPon. Les déchets sont systématiquement triés : compost, recyclage et produits à contenants consignés afin de réduire la production de déchets non recyclables. Enfin, les produits de nettoyage sont choisis avec soin : les produits porteurs de labels écologiques notamment l'Ecolabel Européen sont

privilegiés et leur consommation est minimale.

C'est pour l'ensemble de ces actions et celles prévues dans le futur que Clos Mirabel a le projet d'obtenir une certification environnementale de l'Ecolabel Européen. J'ai donc été missionnée pour effectuer un diagnostic général de la structure et monter le dossier de demande de la certification.

II. UNE MAISON D'HOTES SITUEE DANS UN ESPACE RURAL EN PERIPHERIE DE PAU, A LA CROISEE DE PLUSIEURS CENTRES D'INTERET TOURISTIQUE

Clos Mirabel est situé dans un espace rural entre le centre-ville de Pau et la cité médiévale de Lescar, espaces artificialisés concentrant les principaux points d'intérêt touristique relayés par l'office de tourisme de Pau notamment sur leur site internet dans l'onglet « nos incontournables ». Clos Mirabel est situé dans la commune de Jurançon sur les coteaux, c'est donc un espace avec des enjeux propres et des problématiques spécifiques.

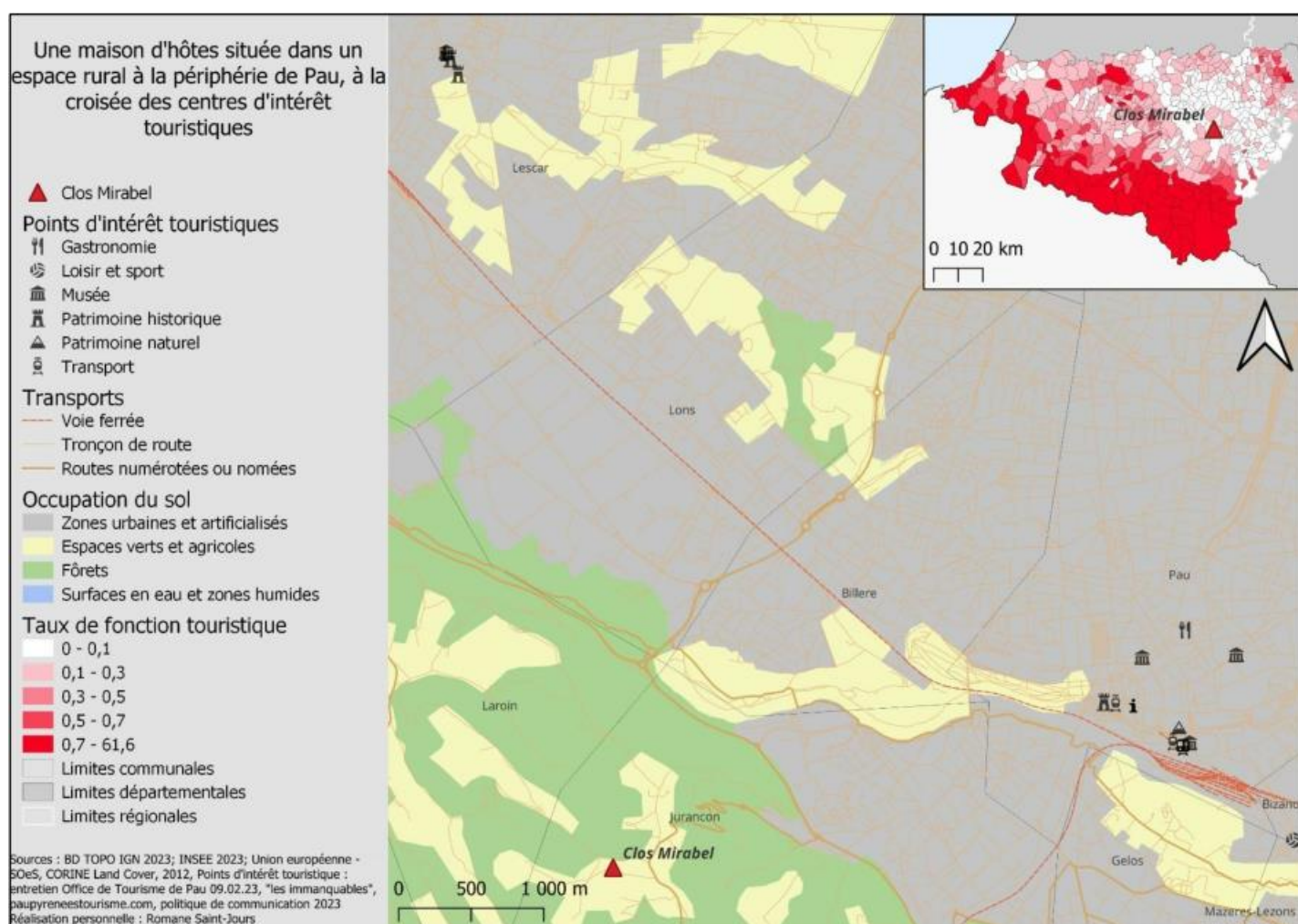


Figure 5 - Carte du territoire proche de Clos Mirabel

Jurançon est situé à la croisée de deux territoires importants pour le tourisme dans le département : la côte basque et la chaîne pyrénéenne. Ce sont deux territoires à fonction

touristique relativement élevée (comme rendu visible sur la carte ci-dessus) et qui concentrent la majeure partie de la venue des touristes. On compte en 2022, 11,5 millions de visiteurs dans le Béarn dont 2 millions de touristes et un total de 19,5 millions de visiteurs pour le Pays Basque dont un peu plus de 5 millions de touristes, le restant étant des excursionnistes (rapport d'activité 2022, ADT64 Béarn Pays Basque). Les centres d'intérêt majeurs identifiés par l'Agence du Tourisme (ADT64) sont alors le tourisme balnéaire et de montagne pour le Pays Basque (notamment pour la randonnée) et le tourisme de montagne (en particulier les sports d'hiver) et gastronomique dans le Béarn.

Jurançon se trouve dans un espace au taux de fonction modéré (0,8 sur la carte ci-dessus soit 8 lits touristiques pour 100 habitants) : le tourisme s'étant majoritairement développé dans Pau et dans une plus petite mesure dans la cité médiévale de Lescar. L'intérêt touristique de Jurançon serait la visite des caves de producteurs de Gan-Jurançon ou bien les balades possibles dans les coteaux de Jurançon. C'est est une commune avec des espaces idéaux pour des randonnées pédestres, à vélo ou à cheval notamment avec ses coteaux.

Pau est desservi en transports par un aéroport (nord-est de Pau), plusieurs lignes de bus de la compagnie IDELIS (qui met également à disposition des vélos en libre-service) ainsi que d'une gare. L'aéroport de Tarbes Lourdes est aussi particulièrement important dans l'économie de Clos Mirabel car il propose un grand nombre de destinations internationales (pour répondre au tourisme religieux de Lourdes) et permet ainsi la venue d'une grande partie de la clientèle de Clos Mirabel. Jurançon est essentiellement accessible en voiture et d'autant plus les espaces des coteaux qui, situés en hauteur, sont peu empruntés par les cyclistes ou les piétons. Ainsi, il est possible de se rendre en voiture, en train ou en bus à Pau mais les options de transports sont réduites quand il s'agit de se rendre jusqu'au Clos Mirabel.

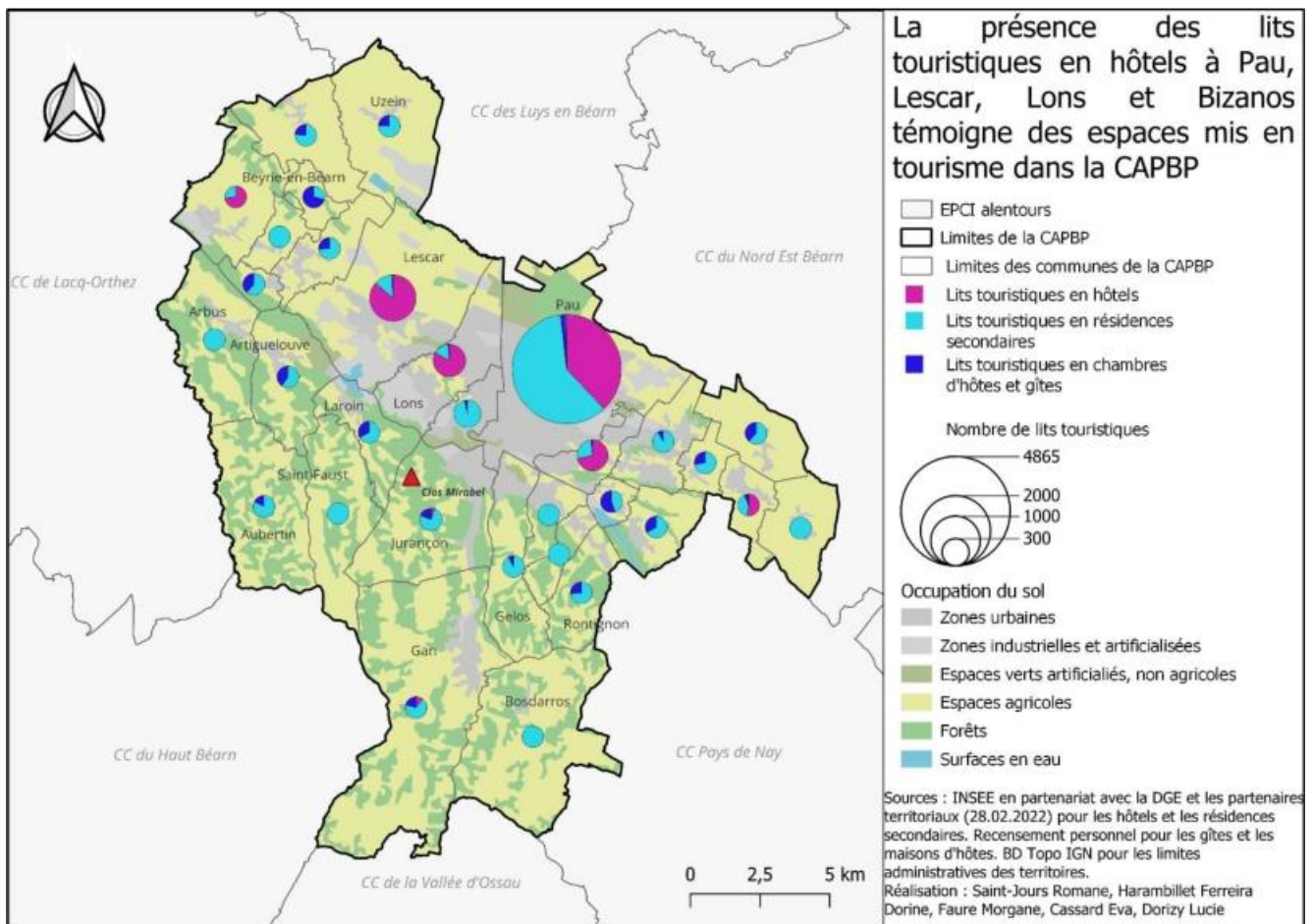


Figure 6 - Carte des hébergements touristiques dans la CAPBP

En ce qui concerne les hébergements de tourisme, ils sont essentiellement concentrés dans la commune de Pau avec une des plus larges parts d'hôtels de la Communauté de Communes de Pau Béarn Pyrénées (CAPBP). Ce sont cependant les résidences secondaires qui représentent les plus grandes parts de lits touristiques dans Pau et les communes alentours. La part des lits en chambres d'hôtes et en gîtes est plus importantes sur les territoires ruraux

que les territoires urbains. Cette répartition des différents types de lits touristiques est représentative des espaces mis en tourisme à l'échelle de la CAPBP : on retrouve ainsi Pau et Lescar à la tête des communes équipées en hébergements touristiques.

Un hébergement touristique a des effets inévitables sur le territoire sur lequel il est situé de par son activité d'hébergement mais aussi par le tourisme qu'il sous-entend. Afin de réduire et de rendre compte de la réduction de cette empreinte, des affichages environnementaux ont été mis en place : les labels environnementaux.

III. UNE MULTITUDE DE LABELS POUR ATTESTER DE LA REDUCTION DE L'EMPREINTE ECOLOGIQUE D'UN HEBERGEMENT

Le label, définition d'un instrument complexe

Les labels sont des « étiquettes ou marques spécialisées créées par un syndicat professionnel ou un organisme parapublic et apposées sur un produit destiné à la vente, pour en certifier l'origine, la qualité et les conditions de fabrication en conformité avec des normes préétablies. » (Duval et al., 2020). Telle est la définition la plus courante que l'on trouve lorsque l'on parle de label, or, un label est un instrument qui s'inscrit dans un contexte sociétal particulier et qui répond ainsi à un ensemble de problématiques propres au secteur dans lequel il opère. La précédente définition ainsi que les différents labels qui pourront être abordés dans ce mémoire répondront au type 1 de l'affichage environnemental défini par la norme ISO 14 020 (précisions ci-contre).

Etymologiquement, le label a toujours fait référence à une étiquette indicative des caractéristiques d'un produit. Mélanie Duval et al. définissent dans leur article plusieurs fonctions du label : il adopte aujourd'hui une fonction de standardisation des produits. Cette standardisation s'effectue sur la base d'un ensemble de normes préétablies par l'organisme en charge du label. Ces normes répondent à une problématique posée. De nos jours, une des problématiques abordées par les labels est la question environnementale et de développement durable. Les labels vont alors organiser leur certification autour d'un ensemble de critères, de procédés de fabrication et de consommation d'un produit plus respectueux de l'environnement. Les premiers labels

Les différents types d'affichage environnemental selon la norme ISO 14 020 :

- **Type 1, les écolabels officiels** : certifications qui distinguent les produits ou services ayant des performances supérieures à la moyenne et certifiés par un organisme officiel. Exemple : Ecolabel Européen, Green Globe
- **Type 2, les autodéclarations environnementales** : entreprises déclarant elles-mêmes les qualités du produit ou du service. Peut être perçu comme du *greenwashing* ou déclaration mensongère).
- **Type 3, les éco-profil** : affichage élaboré selon une approche multi-critères qui met à disposition du consommateur des données (souvent quantitatives). Exemple : *Booking.com* et les feuilles symbolisant le niveau de voyage durable.

écologiques font leur apparition depuis les années 70 avec le label Ange Bleu en Allemagne en 1977. S'en suivent des labels d'autres initiatives nationales comme Green Spot en Autriche ou NF Environnement en France. Le label environnemental est donc utilisé dans un premier temps comme outil des politiques publiques.

Le label a aussi une fonction de construction et de marquage des territoires. On peut citer ici par exemple le label Ville Fleurie ou bien les inscrits au patrimoine mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). La question du terme à employer lors de la référence aux inscrits à l'UNESCO est d'ailleurs équivoque. L'UNESCO se refuse à employer le terme de label afin de garder une certaine distance avec les enjeux politiques, économiques, géographiques et sociaux autour de la question de la labellisation. La définition du label est donc plus complexe que comme définie précédemment car un label est influencé par le contexte socio-géo-éco-politique dans lequel il opère.

Une différence soulignée dans l'article de Maria Duval entre l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO et les autres types de labellisation est que l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO résulte d'une demande faite par l'institution aux communes de fournir une liste de leur patrimoine susceptible d'être inscrit tandis que dans les autres types de labellisation on entend que c'est le détenteur du produit qui fait la demande à l'institution du label pour être labellisé. La différence entre ces deux cas est donc une différence d'intérêts notamment commerciaux : un produit a tout intérêt à se faire labelliser afin d'obtenir un avantage concurrentiel face à un produit similaire. M. Royon (1999) nous explique ainsi que l'écolabel est « [...] à la fois un mode de protection très efficace des marchés intérieurs et un instrument de conquête de plus en plus incontournable des marchés extérieurs ». Le label a donc une fonction commerciale et de communication et de valorisation d'un produit.

Une autre différence à connaître lorsque l'on se réfère au terme de label, est la différence entre label et certification. D'usage, la distinction entre label et certification n'est pas systématiquement faite, cependant cette différence souligne un autre élément important dans la définition du label qui est la structure d'origine. On parle de certification dans le cas où l'institution porteuse de la certification est une instance publique (comme c'est le cas pour l'Ecolabel Européen) et on parle de label lorsque l'institution porteuse du label est une

instance privée (comme c'est le cas pour le label Clef Verte). Les certifications sont plus reconnues comme des certifications dites officielles et inspirent ainsi une plus grande confiance aux consommateurs à l'instar des labels impulsés par des privés. Aujourd'hui, la majeure partie des labels sont portés par des institutions privées et une grande partie est reconnue par les états sur lesquels ils opèrent. Il existe également des labels portés par l'Etat et gérés par des instances privées (comme c'est le cas pour l'Ange Bleu). Sophie Lavallée et Kristin Barentsein (2004) définissent ces programmes comme « hybrides ».

Une dernière acception dans la définition du label est relative aux consommateurs et la question de leur vision du label. La confiance que portent les consommateurs envers les labels est l'élément clé de l'influence ou non de ce dernier. La confiance accordée par les consommateurs varie selon plusieurs facteurs : il y a l'organisme certificateur (un organisme rattaché au pouvoir public accordera plus de crédit au label qu'un organisme propre à l'institution porteuse du label). La question de l'accord ou au contraire du retrait du label en cas de non-respect des critères imposés est aussi un élément influant sur la confiance accordée par les consommateurs comme le décrit M. Duval et al. : « La possibilité d'un retrait est d'autant plus nécessaire qu'elle garantit en retour la crédibilité du label et des instances qui le délivrent ».

Une multitude de labels pour un tourisme durable en hébergement touristique

Ce mémoire traite de l'Ecolabel Européen mais pour mieux comprendre le système dans lequel il opère, il faut se référer à la multitude de labels à vocation durable présents dans le domaine de l'hébergement touristique (infographie ci-contre).



Figure 7 - Les principaux labels pour hébergements touristiques pour un tourisme durable

On définira le terme de durable selon ses trois acceptions : économiques, écologiques et sociales. Le tourisme durable est un tourisme qui a conscience des impacts de son activité sur le territoire d'accueil et qui opère pour en apporter une plus-value qui fera perdurer l'activité et le territoire dans le temps. Cette définition reprend les principes développés et officialisés lors du sommet de la Terre à Rio en 1992 : une activité qui permet un « développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable » et qui « répond aux besoins des visiteurs, des professionnels de l'environnement et des communautés d'accueil » (Organisation mondiale du tourisme, OMT, 2004). Plus récemment, un quatrième pilier fait son apparition dans le tourisme durable qui est la culture. Il fait référence à la sauvegarde et à la volonté de faire perdurer dans le temps les valeurs et le savoir-faire d'une population. Cette notion fait écho notamment au patrimoine dit immatériel d'une population comme le patrimoine culinaire qui est en ce sens l'exemple le plus connu en France et dans le Béarn.

Les différents secteurs de l'économie et notamment le tourisme ont été marqués par l'apparition d'un grand nombre de labels attestant de la qualité d'un produit, de sa

provenance ou de ses méthodes de fabrication. Depuis quelques années, les labels touristiques sont de plus en plus marqués par des exigences environnementales dans une volonté de faire un tourisme plus durable. Cela rend la différenciation entre les différents labels toujours plus difficile sans compter que le nombre de labels existants ne cesse d'augmenter. De cette profusion des labels est née une expression souvent utilisée quand il est question de la multiplicité des labels qui est de parler de la « jungle des labels ».

Ainsi, on trouve dans un premier temps dans la jungle des labels, des labels et certifications à vocation durable mais qui restent très portés sur l'aspect environnemental : Green Globe, Ecolabel Européen et Clef Verte sont les plus répandus et les plus reconnus.



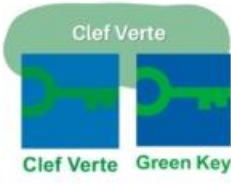


Principales différences entre les principaux labels environnementaux dans l'hébergement touristique	 L'écolabel européen	 Green Globe	 Clef Verte
Echelle d'application	Certification européenne, applicable dans tous les pays membres de l'Union Européenne 	Certification internationale mais qui était à l'origine une certification développée par le gouvernement australien d'où sa première version Earth Check 	Label international (Clef Verte en France et Green Key à l'étranger). C'est le label le plus répandu dans les hébergements de tourisme dans le tourisme durable 
Produits certifiés / labellisés	Label conçu à l'origine pour les produits d'entretien et les textiles. Il couvre une gamme de 23 catégories de produits différents. La certification des hébergements n'a été ouverte qu'en 1999.	Hôtels, villages de vacances, centres de conférence, parcs d'attraction, stades, croisières, restauration...	Tout type d'hébergement touristique
Organisme porteur et certificateur	Porté par le Ministère de la transition écologique et reconnu par l'ADEME Certifié par une agence de certification désignée par le pouvoir public (AFNOR certification du groupe AFNOR en France)	Porté par le gouvernement australien et reconnu par l'organisation mondiale du tourisme (OMT) Auditeurs indépendants formés par Green Globe	Terragir, fondation danoise qui œuvre pour un développement durable Certifié par un jury dépendant de Terragir ou des auditeurs indépendants formés

Figure 8 - Focus sur les labels Ecolabel Européen, Clef Verte, Green Globe (réalisation personnelle)

L'Ecolabel Européen est connu pour s'appliquer à une large gamme de produits et de services (peinture, produits de nettoyage, textiles mais aussi les hébergements de tourisme). Il est porté par la Commission Européenne et par le ministère de la transition écologique dont émane l'Agence de la transition écologique rattachée au ministère (ADEME) et comporte 67 critères dont 21 obligatoires, les autres rapportant des points supplémentaires s'ils sont remplis. Un audit est réalisé sur place lors de son attribution, puis tous les deux ans (l'audit de suivi peut être documentaire). C'est AFNOR certification en France qui est en charge de la certification. On dénombre 180 hébergements certifiés ecolabel en France soit 39% du total des hébergements ecolabels dans le monde.

Un second label important pour les hébergements touristiques est le label Clef Verte ou Green Key à l'international. C'est aujourd'hui le label environnemental le plus répandu dans le monde pour les hébergements. On compte plus de 3200 lauréats dans le monde. Clef Verte est porté par la fondation Terragir (fondation danoise) et les auditeurs sont généralement des jurys dépendants de cette association. Depuis 2018, des auditeurs indépendants formés aux audits Clef Verte sont apparus mais la majorité des dossiers passent par le jury de Terragir. Son fonctionnement est similaire à celui de l'Ecolabel, mais comporte, lui, plus de 200 critères (certains obligatoires et d'autres optionnels).

Le troisième label principal pour les hébergements touristiques dans le domaine du tourisme durable est le label Green Globe. C'est un label originaire d'Australie et qui fait suite à Earth Check. Green Globe a été créé pour étendre le label Earth Check en Europe. Aujourd'hui les deux labels répondent à deux institutions bien distinctes et il n'est pas faux de dire qu'ils entrent en concurrence. Green Globe est aujourd'hui le label le plus international avec Clef Verte. Ce sont deux labels qui se basent aussi sur une approche multi critères. Ils sont réputés pour se centrer sur les moyens mis en œuvre dans une démarche environnementale.

Viennent ensuite des labels d'agritourisme qui s'intègrent parfaitement dans la définition du tourisme durable dans toutes ses acceptions. En France, l'agriculture paysanne est menacée par l'agriculture intensive et l'artificialisation des terres. L'agritourisme permet ainsi de répondre à ces enjeux en mettant en avant un savoir-faire local, souvent basé sur des pratiques écologiques et qui fait ainsi perdurer ce modèle économiquement parlant. Il existe deux labels d'agritourisme applicable aux hébergements en France : Bienvenue à la Ferme (porté par la Chambre de l'Agriculture) et Accueil Paysan. Bienvenue à la ferme est un label qui ne s'applique pas uniquement aux hébergements mais aussi à un ensemble de produits de production fermière et contrôlée.

Il existe encore une multitude de labels qui se disent favorables à un tourisme durable comme par exemple Hôtels au Naturel, Camping Qualité qui aborde la question de l'écologie dans des types d'hébergements précis ou encore la gamme de labels des Gîtes de France (Ecogîte et Gîte Panda). Ces labels sont les plus connus mais il existe aussi des labels propres

Romane SAINT-JOURS

à certains espaces et à d'autres échelles : des labels pour les hébergements situés sur des Parcs naturels par exemple. Il existe aussi des labels développés à l'échelle régionale ou même départementale : « tout le monde y va de son petit label » comme l'exposait V. Puiseux, chargée d'ingénierie tourisme durable dans les Pyrénées Atlantiques.

La répartition des labels environnementaux principaux sur le territoire français

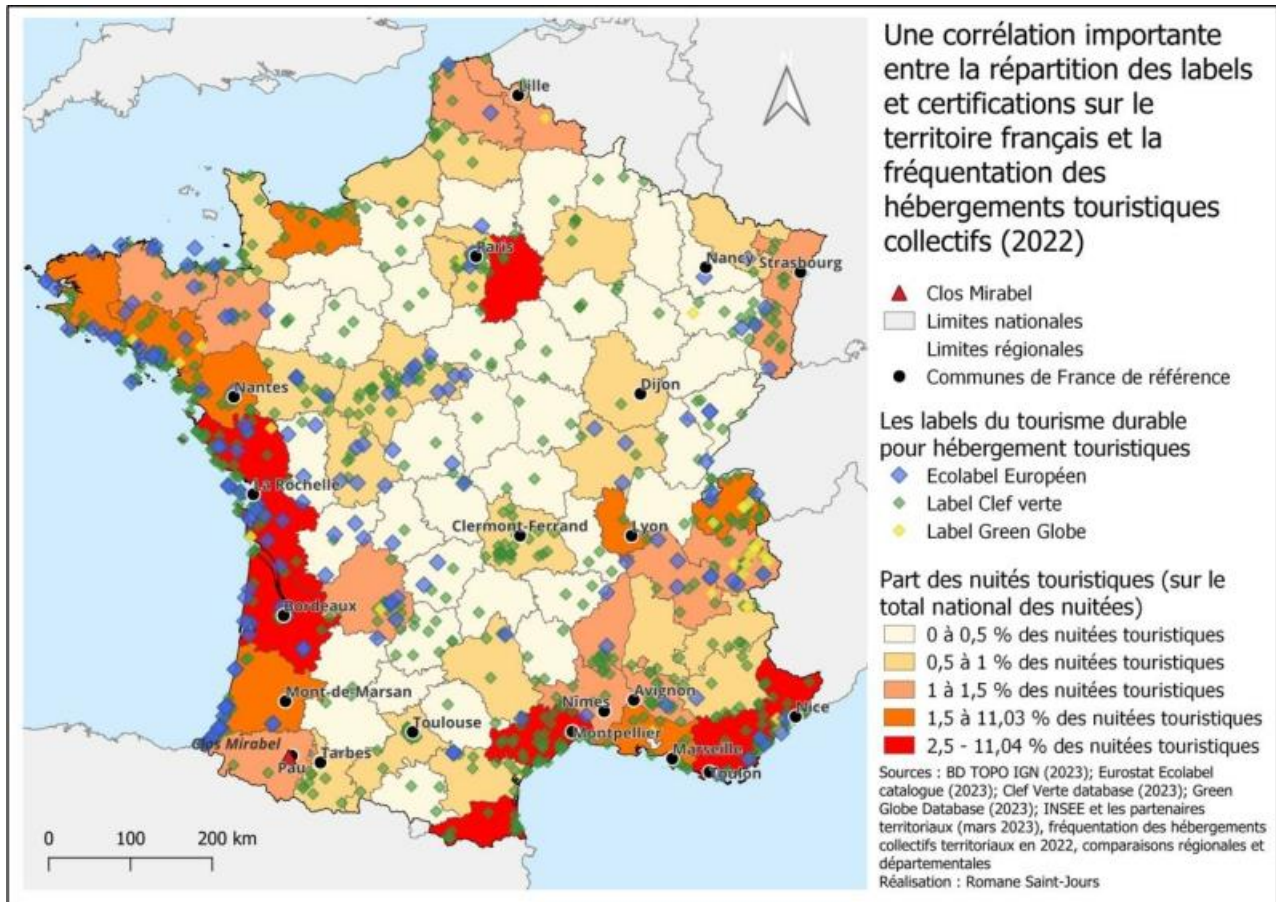


Figure 9 - Carte de la répartition des labels environnementaux en France

La répartition de ces trois labels sur le territoire français n'a rien d'aléatoire : elle est principalement liée à la géographie du tourisme en France. Le nombre d'hébergements Ecolabel en France s'élève à environ 125 en 2023 (Commission européenne, 2023). On remarque une surreprésentation cet Ecolabel Européen sur les côtes de l'Atlantique ainsi que le long du cours de la Loire. On observe aussi un regroupement sur la côte d'Azur, entre Nice et Toulon. On retrouve cette répartition lorsque l'on s'intéresse à la fréquentation des départements par les touristes français et étrangers sur l'année 2022 : il y a une large surreprésentation des nuitées dans les départements le long de la côte atlantique et sur la côte d'azur.

Il y a donc une corrélation entre le nombre d'hébergements certifiés Ecolabels sur un territoire et les tendances de destinations des touristes. Cette corrélation s'explique par le plus grand nombre d'hébergements touristiques dans les espaces à fort attrait touristique. Il

est donc plus probable d'y retrouver un plus grand nombre d'hébergements certifiés Ecolabel. De plus, on peut être amené à penser qu'une plus grande concentration d'hébergements sur un même territoire entraîne une volonté de différenciation des concurrents. L'Ecolabel Européen peut ainsi être un des outils de différenciation utilisé par les hébergeurs.

Le label Clef Verte est présent selon le même schéma que l'Ecolabel Européen mais s'empare de territoires supplémentaires que l'on pourrait qualifier de territoires à enjeux environnementaux importants comme les espaces de montagne ou les littoraux qui sont les premiers espaces menacés par les variations climatiques et impactés par la fréquentation touristique qui y est plus importante. On dénombre près de 1050 labellisés en France en 2023 (La Clef Verte, 2023). On retrouve un grand nombre d'hébergements Clef Verte dans le Puy de Dôme. Ce regroupement peut s'expliquer par la sensibilisation accrue des thématiques environnementales du département comme on peut le voir sur le site du département et dans leur plan d'action. C'est en effet un espace montagnard qui abrite des paysages privilégiés et un parc naturel régional des Volcans d'Auvergne. Les principales activités qui y sont effectuées sont la randonnée et les sports de montagne, ainsi, la politique départementale et des offices de tourisme (notamment celui de Clermont Ferrand) est particulièrement tournée vers le développement d'un tourisme responsable.

Enfin, on remarque que le label Green Globe est largement représenté dans les Alpes du nord (presque la moitié des hébergements labellisés) ainsi qu'à Paris. On dénombre au total une soixantaine d'hébergements certifiés Green Globe en France.

Ainsi, les labels pour un tourisme durable en France sont essentiellement regroupés dans des espaces à forte attractivité touristique. Il est donc intéressant de se demander si cette répartition résulte du regroupement d'hébergements engagés dans un même espace touristique ou si les labels environnementaux sont utilisés comme outils de différenciation entre hébergements dans des espaces où leur nombre est important.

Des intérêts différents parmi les entreprises impliquées dans une activité durable

Bellini (2003), définit trois types de comportements des entreprises quant à la question de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) :

- Les éco-défensifs qui se situent en deçà des normes environnementales imposées par le pouvoir public, qui ne déploient aucune démarche responsable et ne déploient aucun fond pour le développement durable de l'entreprise.
- Les éco-conformistes qui sont les entreprises qui se limitent aux exigences légales dans leurs investissements écologiques et qui s'alignent au même niveau d'avancée que leurs concurrents.
- Et enfin les éco-sensibles qui qualifie les entreprises qui vont au-delà des normes imposées par les réglementations en place avec comme objectif la qualité et la performance environnementale de leurs produits mais aussi dans l'optique d'une optimisation de leurs profits.

On distingue alors deux éléments dans la posture des entreprises face à la démarche écologique : la question du coût d'une démarche durable et la question de l'importance accordée à cette démarche durable et la nécessité de la mettre en place. Sorpanot et Mathieu (2006) distinguent deux types de comportements sur les mêmes bases que les deux éléments relevés dans l'analyse des comportements de Bellini. Une différence apparaît dans le discours de Sihem Dekhili, Mohamed Akli Achabou (2011) qui est qu'une politique « socialement et écologiquement responsable est source d'opportunités surtout qu'il est de plus en plus difficile aujourd'hui de se distinguer par la seule qualité de ses produits ». Il est donc nécessaire de se demander si une entreprise qui s'engage dans une démarche durable le fait pour un ensemble de valeurs écologiques et sociales ou bien pour l'avantage marketing qui se cache derrière la question des labels.

L'Ecolabel Européen : portrait d'une certification

L'Ecolabel Européen est un très bon exemple de label qui s'articule à la fois sur le plan écologique mais aussi sur le plan marketing. Créé en 1992, c'est un label qui, avant d'être applicable aux hébergements, répertorie une large gamme de produits allant des produits

d'entretien, au textile en passant par les équipements électroménagers comme les téléviseurs ou les écrans d'ordinateur. C'est ce qui fait de ce label un label connu et notamment par les français : selon une étude de l'ADEME en 2016, plus de la moitié des français citent l'Ecolabel Européen quand on leur demande de nommer les labels qu'ils connaissent mais le nomment en référence à des produits de beauté.

L'Ecolabel Européen a été conçu autour de plusieurs engagements : la gestion générale de l'hébergement doit être optimisée (formation du personnel et rapport à la clientèle, suivi des consommations), la réduction de la consommation des énergies, la réduction des consommations d'eau, la réduction des déchets produits et le tri de ceux-ci ainsi que d'autres critères propres à la promotion de l'Ecolabel Européen et des alternatives écologiques pouvant exister dans les alentours de l'hébergement (transports notamment).

Pour obtenir le label, il faut faire un dossier de demande que l'on présente à AFNOR certification et contenant toutes les preuves que l'hébergement remplit les critères obligatoires et les critères optionnels auxquels il prétend (factures, diagnostics, relevés de consommation, déclarations de conformité). La seconde phase de l'attribution du label correspond à un audit sur le lieu de l'activité afin de vérifier la véracité des informations fournies. En cas de non-conformité, l'hébergement doit pouvoir fournir une preuve qu'il se conformera au critère dans les mois à venir (durée variable en fonction du critère). En cas de conformité, l'hébergement acquiert une licence l'autorisant à s'afficher en tant qu'hébergement certifié Ecolabel. Un audit de suivi a lieu tous les deux ans afin de s'assurer de la régularité des engagements et d'une amélioration des pratiques (certains critères demandent une amélioration sur les années à venir). Pour un hébergement de petite taille, il est possible que l'audit de suivi ne soit que documentaire.

Le prix est une condition importante dans le choix du label, l'Ecolabel Européen coûte au total entre 1000 et 3500 euros en fonction de la taille de l'entreprise auditée. Par exemple dans le cas de Clos Mirabel, la certification est estimée à 1030€ (200€ pour le dossier de demande + 830€ pour l'audit). Les frais d'audit sont renouvelés tous les deux ans lors des audits de suivi (ils peuvent être moins importants si l'audit est documentaire). Lorsque l'on engage la demande de la certification de l'Ecolabel Européen, il est possible de faire appel à des « fonds du tourisme durable » mis en place par l'ADEME. Ces fonds du tourisme durable

permettent de financer la mise en place d'actions telles que l'installation de panneaux solaires photovoltaïques, l'installation d'un compost, de bornes de recharge des voitures électriques, l'installation de cuves de récupération d'eau mais aussi le financement de la demande de l'écolabel et dans certains cas le financement de l'appel à un cabinet d'expertise externe dans le cadre de la demande du label. Il n'est pas nécessaire de faire la demande de l'Ecolabel Européen pour prétendre à des fonds du tourisme durable mais simplement d'engager une démarche inscrite dans une dynamique durable.

Ainsi, demander l'Ecolabel Européen doit être un processus réfléchi et organisé en fonction de la structure pour laquelle on effectue la demande. C'est une étape qui paraît indispensable dans une démarche de tourisme durable pour un hébergement mais qui relève cependant de quelques tenants financiers et marketing. Une question légitime se pose alors : **L'Ecolabel Européen est-il un outil adapté aux hébergements touristiques de petite taille comme Clos Mirabel qui souhaitent s'engager ou poursuivre leur engagement dans une démarche durable ?**

IV. METHODOLOGIE

Afin de répondre à la problématique j'ai décidé de réaliser des entretiens semi-directifs avec des hébergeurs et des spécialistes de l'Ecolabel Européen.

Ainsi, ce mémoire se base sur :

- 4 entretiens réalisés avec des gérants d'hébergements touristiques
- 3 entretiens réalisés avec des spécialistes du tourisme durable et / ou des écolabels
 - o Deux entretiens avec des chargées d'ingénierie tourisme durable de deux départements de Nouvelle Aquitaine
 - o Un entretien avec un consultant indépendant et auditeur spécialisé tourisme durable

Les entretiens avec les hébergeurs

Afin de répondre à la problématique, j'ai voulu comparer les expériences entre la demande du label au Clos Mirabel et d'autres hébergements touristiques ayant l'Ecolabel ou ayant eu l'Ecolabel. Mon premier critère de choix des hébergements est de posséder ou d'avoir possédé l'Ecolabel Européen. J'ai décidé de choisir des hébergements similaires à Clos Mirabel afin d'avoir un ordre de comparaison des expériences plus précis. Ma recherche a donc été un hébergement :

- Maison d'hôtes / gîte / hôtel de petite taille (maximum 35 personnes de capacité d'accueil)
- Personnel réduit (1 à 10 personnes)
- Situation géographique similaire (espace rural, non loin d'une ville)
- Clientèle CSP+ ou fourchette de prix de la nuitée en saison estivale similaire (de 100 à 200€ en fonction de la chambre choisie)

J'ai aussi décidé de quelques critères d'exclusion afin de maximiser la ressemblance avec le Clos Mirabel :

- Pas de chaîne car souvent c'est la chaîne qui décide du label choisi pour les hébergements et il serait donc impossible de déceler les motivations des hébergeurs dans la démarche environnementale

- Pas de camping ou village de vacances car l'attention et le rapport à la clientèle n'est pas le même
- Pas d'hébergement situé dans des espaces aux enjeux spécifiques (littoral et montagne) dans la mesure du possible afin d'interroger des hébergements au contexte similaire à celui de Clos Mirabel

J'ai cependant dû faire quelques exceptions afin d'avoir un nombre de répondants suffisants à mon étude :

- Un hébergement se trouve sur l'île de Ré, territoire que je souhaitais éviter, cependant Le Domaine des Vignes de la Chapelle possède l'Ecolabel Européen et le label Clef Verte, en ce sens, j'ai trouvé intéressant de les contacter afin de connaître leurs motivations à avoir les deux labels.
- L'hôtel du Domaine Bassilour a été sélectionné car il reste assez éloigné de la côte, dans un espace rural similaire au Clos Mirabel même s'il n'y paraît pas sur la carte ci-contre.
- L'écogîte de la Clé des Champs est en dessous de la fourchette de prix que je m'étais fixée mais étant au début de son activité et dans une situation géographique proche du Clos Mirabel, c'était un hébergement qui demeurerait très intéressant pour mon étude.

J'ai ainsi contacté 14 hébergeurs auprès desquels j'ai finalement pu obtenir 4 entretiens semi directif :

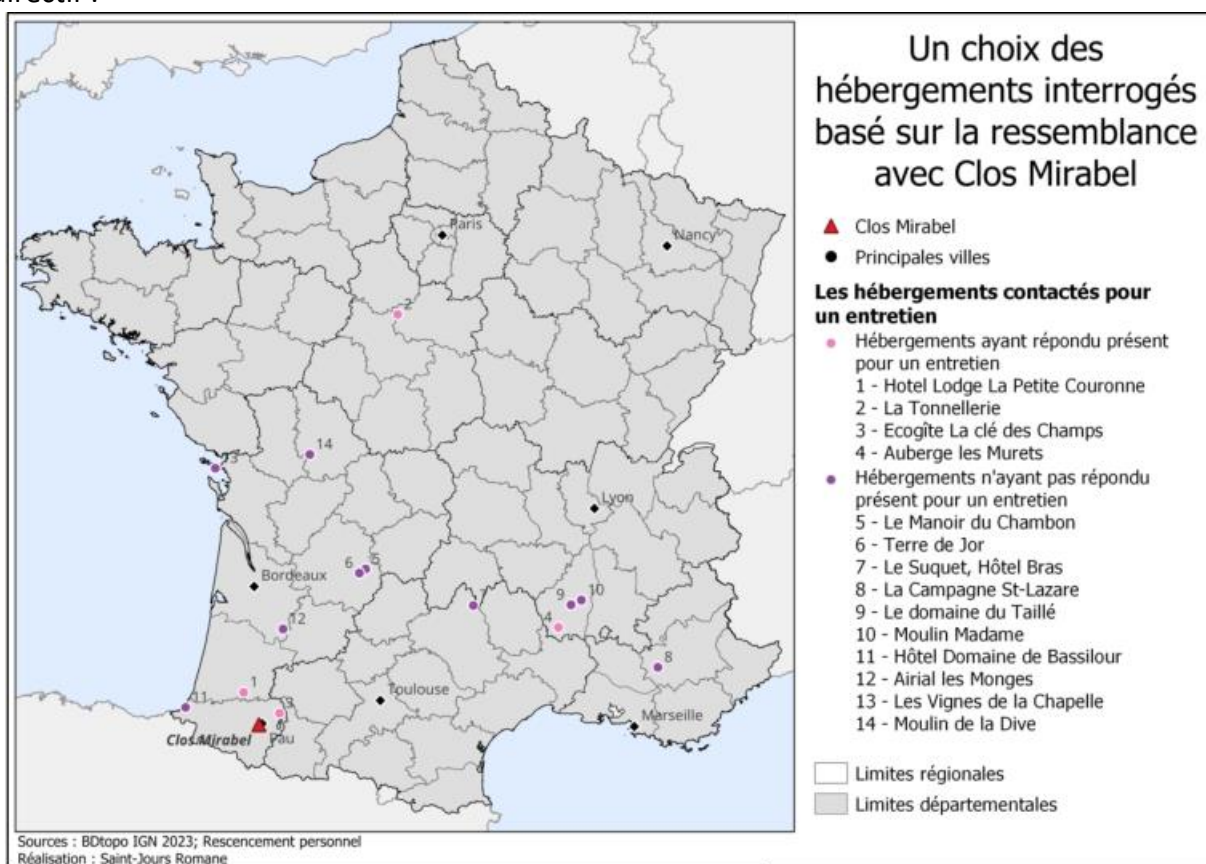


Figure 10 - Carte des hébergements contactés et interrogés pour l'enquête

Tableau récapitulatif des entretiens menés avec les hébergeurs :

Nom	Fonction et hébergement	Localisation	Capacité d'accueil	Nombre d'étoiles ou prix moyen (référence mois de juillet pour 1 nuitée)	Date de l'entretien	Type d'entretien	Durée de l'entretien
Mathieu Destouesse	Gérant de l'Ecogite la Clé des Champs	Peyrelongues Abos, Pyrénées Atlantiques	9 personnes (1 gîte)	65€	23 mai 2023	Semi directif en présentiel	45 minutes
Agnès*	Gérante de La Tonnellerie	Beaugency, sud-ouest d'Orléan	20 personnes	130€	12 mai 2023	Semi-directif / en visio	1h05

Nancy Van Es	Gérante de l'Hôtel Lodge La petite couronne	Saint-Cricq de Chalosse, Landes	13 personnes	115€ / trois étoiles	31 mai 2023	Semi-directif / en visio	45 minutes
Nathalie	Responsable administrative, Auberge Les Murets	Chandolas, Ardèche	14 personnes	120€	2 Juin 2023	Semi-directif / en visio	1h00

Tableau 1 - Les entretiens menés avec des hébergeurs

**Par souci d'anonymat, certains noms ont été changés.*

Les 10 autres hébergements contactés n'ont soit pas répondu après relance soit n'ont pas le temps pour un entretien à cette période de préparation de la saison estivale.

Les entretiens avec les hébergeurs sont organisés selon les thématiques suivantes (cf. annexe p. IX) :

- Des questions de présentation de l'hébergement et de sa démarche durable (en fonction des informations disponibles sur leurs sites internet)
- Des questions sur l'écolabel : afin de savoir ce qui les a poussés à choisir l'écolabel et leur retour sur expérience quant à sa mise en place
- Des questions plus réflexives sur l'écolabel et ses répercussions : les axes d'amélioration et positifs de l'écolabel ainsi que l'impact sur le marché et sur les clients de l'hébergement

Les entretiens avec les spécialistes

Nom	Fonctions	Intérêt pour l'étude	Date de l'entretien	Durée de l'entretien	Type d'entretien
Valérie Puiseux	Chargée d'ingénierie tourisme durable à l'ADT 64	Valérie Puiseux est chargée de conseiller et effectuer des pré-diagnostic pour les structures en demande de l'écolabel. Elle est aussi missionnée pour aider à la demande de fonds du tourisme durable de l'ADEME. Elle s'occupe également de la politique durable dans les Pyrénées Atlantiques. Elle a notamment participé à la constitution du dossier de demande de La Clé des Champs.	22 Mai 2023	1h20	Semi-directif / visio
Virginie	Chargée d'ingénierie tourisme dans un département de Nouvelle Aquitaine	Homonyme de Valérie Puiseux, elles ont les mêmes missions. L'intérêt de cet entretien est qu'elle a participé de la constitution du dossier de demande de La Petite couronne.	22 mai 2023	55 minutes	Semi-directif / visio
Christophe Bonnafous	Consultant indépendant, auditeur et spécialiste tourisme durable	Christophe Bonnafous est consultant formateur auditeur indépendant qui a fondé son propre cabinet t&d tourisme & développement en 2009, spécialisé dans le tourisme durable. t&d tourisme & développement intervient depuis 14 ans en France et à l'international pour accompagner les professionnels privés et publics à la mise en place de démarche développement durable, tourisme durable & RSE. t&d tourisme & développement est un des rares cabinets dont le fondateur est auditeur et/ou formateur indépendant qualifié pour les labels et démarches suivantes : Clef Verte, Ecolabel Européen, Earth Check, Affichage Environnemental, Tourisme & Handicap."	24 mai 2023	1h30	Semi-directif / visio

Tableau 2 - Les entretiens menés avec les spécialistes

**Par souci d'anonymat, certains noms ont été changés.*

Les entretiens menés auprès des spécialistes du tourisme portent sur plusieurs thématiques (cf. annexe p. XII) :

- Des questions générales de présentation du métier et des missions relatives aux labels durables
- L'écolabel au sein de la jungle des labels (cf. remarque plus haut) : l'objectif est ici de savoir quel label ils conseillent le plus de manière générale et les raisons qui les poussent à ce choix.
- L'écolabel dans sa réflexivité : l'objectif est ici de comprendre quels sont les points positifs du label et ses axes d'amélioration selon la personne interrogée. Au fil des entretiens avec les hébergeurs, j'ai ajouté dans cette partie, des critiques faites par les hébergeurs pour confronter le point de vue avec les spécialistes du tourisme et ainsi créer une discussion par personne interposée entre les acteurs.
- Un élargissement du sujet : cette partie des entretiens est menée de manière plus libre durant laquelle je reviens sur des éléments qui peuvent correspondre à des solutions aux axes d'amélioration de l'écolabel mentionnés plus tôt dans l'entretien.

En suivant cette méthodologie et pour répondre à la problématique énoncée ci-dessus, il sera question de traiter de l'efficacité de l'Ecolabel Européen pour un hébergement qui souhaite s'engager dans une démarche durable. Un approfondissement de cette question sur l'aspect financier de la mise en place et des répercussions économique de l'écolabel sera abordé dans la partie suivante. Pour clore cette analyse, nous explorerons les formes d'affichage environnemental plus appropriées pour un hébergement touristique de petite taille.

PARTIE 1 : L'ÉCOLABEL EST UN LABEL EFFICACE POUR UN HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN CREATION OU EN RENOVATION QUI SOUHAITE S'ENGAGER DANS UNE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Quand on parle d'écolabel, on parle forcément d'un engagement écologique et durable. Pour un hébergement touristique engagé ou qui souhaite s'engager dans une démarche durable, la question d'un affichage environnemental est une question qui se pose obligatoirement. Il est donc important de relever les avantages à obtenir l'Ecolabel Européen dans une démarche de tourisme durable.

1. Un label qui constitue une bonne feuille de route mais qui comporte quelques incohérences

1.1. Une feuille de route efficace pour mettre en place une démarche environnementale évolutive

L'Ecolabel Européen pour les hébergements de tourisme a été conçu selon plusieurs objectifs : la réduction des consommations d'énergie et d'eau ainsi que le tri des déchets. Ce sont des étapes incontournables dans la mise en place d'une démarche environnementale mais aussi des engagements qui lui valent l'appellation « d'excellent choix » dans le rapport d'expertise de l'ADEME comparant les différents labels environnementaux pour l'hébergement touristique en France (2020), qui explique notamment que le label « couvre tous les aspects environnementaux importants ».

C. Bonnafous, consultant indépendant et spécialiste du tourisme durable vient confirmer cette analyse dans sa comparaison entre l'Ecolabel Européen et le label Clef Verte :

[...] L'écolabel Européen est constitué de 67. Il est réputé et rigoureux et perçu par les professionnels comme étant d'un haut niveau d'exigence. Il y a plusieurs différences entre

les deux labels, Clef Verte et Ecolabel Européen. Il y a une différence notable entre les labels c'est que l'Ecolabel Européen insiste sur les résultats « est-ce que vous avez tel débit d'eau, est-ce que vous avez tels équipements, est-ce que vous avez un contrat d'énergies renouvelables ? » ; tandis que Clef Verte va insister sur les moyens : « est-ce que vous avez mis en place une politique environnementale ? ».

C. Bonnafous apporte une autre dimension dans l'analyse de l'Ecolabel Européen qui est la question des résultats. C'est en ce sens qu'il est intéressant de dire que l'Ecolabel Européen est une feuille de route efficace car, insistant sur les résultats, elle impose une amélioration (ou une standardisation) de la part de l'hébergement qui se certifie. Certains des critères étant évolutifs, il y a aussi une dimension d'amélioration des performances environnementales de l'hébergement dans le temps. C'est par exemple le cas des ampoules classe A (40% des ampoules doivent être classe A à l'obtention du label et 80% des ampoules deux ans plus tard). Après l'obtention du label, il y a aussi des exigences à respecter concernant les nouvelles installations notamment : les chasses d'eau installées devront être équipées d'un système de réduction de l'utilisation de l'eau (consommant moins de 4,5L par chasse) ou encore les installations de chauffage et de distribution de l'eau doivent justifier d'un indicateur de consommation minimale d'énergie (classe A).

Ainsi, selon une étude de l'ADEME menée en 2017 sur les hébergements certifiés, 60% affirment que l'Ecolabel Européen les aide à améliorer leurs performances environnementales. Cet argument a souvent été justifié lors de mes entretiens par l'aide qu'apporte l'Ecolabel Européen en tant que feuille de route à faire des suivis des consommations énergétiques. C'est ce qu'explique Agnès, propriétaire de La Tonnellerie :

Faire un suivi des consommations énergétiques – parce que c'est important de savoir combien on a consommé d'eau ou d'électricité – tout ça une fois que c'est mis en place, on va dire que c'est une routine pas trop compliquée et qui a des fins utiles. Par exemple on s'est rendu compte de fuites d'eau monstrueuses qu'on ne serait pas rendu compte si on n'avait pas mis le relevé énergétique mensuel en place.

Il est vrai que nombre d'hébergements et tout particulièrement les hébergements de petite taille ne connaissent pas leur consommation énergétique et n'identifient donc pas les aspects à améliorer. L'exemple de la fuite d'eau abordé par Agnès est notamment repris à plusieurs reprises par l'ADEME lorsqu'il est question de mettre en avant les avantages à avoir l'Ecolabel Européen.

Il est cependant nécessaire de faire la différence entre l'Ecolabel Européen en tant que feuille de route et méthodologie et l'Ecolabel en tant qu'image. En effet, ce n'est pas l'image de l'Ecolabel Européen qui permet une amélioration des performances environnementales mais bien la feuille de route et sa mise en place. De la sorte, il est courant de voir des hébergements se construisant ou se rénovant en suivant le référentiel de l'Ecolabel Européen afin d'optimiser les performances environnementales de l'hébergement. C'est notamment le cas de l'Hôtel Lodge la Petite Couronne, de l'Ecogite la Clé des Champs ou de l'Auberge les Murets.

Au-delà de la mise en place de l'écolabel, c'est aussi un label qui permet aux hébergeurs de s'améliorer dans le temps avec la nécessité de maintenir les procédures mises en place lors de l'obtention du label mais aussi grâce aux critères évolutifs qui poussent à l'amélioration. C'est aussi un label qui, imposant un grand nombre de procédures et la mise en place d'un plan d'action et d'une certaine méthodologie au sein de l'hébergement, permet d'imposer plus facilement les nouvelles manières de faire aux équipes et de faire travailler tout le monde pour un objectif commun. Ce dernier élément a été majoritairement développé par Agnès qui nous dit : « On a vraiment trouvé que ça a été une feuille de route complète qui nous permettait de suivre et valider nos process et aussi par rapport aux équipes, de donner un cap ». Il est donc juste de dire que l'Ecolabel Européen est une feuille de route intéressante pour les hébergements de petite taille qui n'ont pas la capacité de répondre à la charge de travail que demande la mise en place de l'écolabel et des procédures pour s'engager dans une démarche environnementale ou de tourisme plus durable.

1.2. Des critères du label qui peuvent être incohérents ou inadaptés

Bien que l'Écolabel Européen constitue une bonne feuille de route, il reste un label applicable aussi bien dans des campings que des hôtels et aussi bien dans des hébergements de petite taille que dans des grandes chaînes d'hébergement. C'est aussi un label européen devant donc s'adapter au niveau d'avancée écologique de chaque pays. Les conséquences de cela sont parfois des critères qui peuvent paraître inadaptés aux hébergements de petite taille comme Clos Mirabel.

Un des critères de l'Écolabel Européen porte sur la formation du personnel, or dans une petite structure comme Clos Mirabel, il n'y a pas forcément de personnel du moins permanent à former sur les questions environnementales. Il est bien sûr envisageable de mettre en place un plan de formation et de former les saisonniers mais cela dépendra alors de la bonne volonté de l'hébergement d'appliquer la formation car l'audit ne pourra pas vérifier la bonne formation des employés. C'est un point qui est soulevé lors de mon entretien avec Virginie, chargée d'ingénierie tourisme durable dans un département de Nouvelle Aquitaine :

Pour moi l'écolabel est quand même assez adapté pour des structures un peu plus importantes que des campings, des hôtels qui ont une équipe à fédérer, à mobiliser sur ce sujet-là. Déjà au niveau du personnel, il faut qu'il y ait une personne qui soit vraiment dédiée à ça parce que on porte les dossiers et puis il n'y a pas de suivi derrière et moi je trouve ça quand même important qu'il y ait un suivi derrière.

Derrière le propos de Virginie, il y a la question de la formation du personnel abordée plus tôt mais il y a aussi la question du suivi du dossier. Poster un membre de l'entreprise sur le dossier de l'Écolabel Européen et sur la question du tourisme durable plus généralement pendant une longue période de temps est quelque chose que toutes les entreprises ne peuvent pas se permettre. Virginie me donnait également l'exemple d'un camping sur la côte landaise qui, tous les ans prend un stagiaire en tourisme ou formation équivalente afin de préparer les suivis et les audits de l'Écolabel Européen. C'est aussi la situation dans laquelle se trouve le

Clos Mirabel qui n'aurait pas fait, ou du moins avant quelques temps, la demande de l'Ecolabel Européen sans stagiaire pour se charger du dossier.

Bien que l'Ecolabel Européen ait été déclaré être un « excellent choix » par l'ADEME, un axe d'amélioration est relevé : l'Ecolabel demande à ses adhérents qu'ils se fournissent en électricité auprès de fournisseurs d'électricité verte, cependant cela ne garantit en rien une réduction de l'impact de l'effet de serre car il n'y a aucune garantie que l'hébergement réduira sa consommation. La question des fournisseurs admet aussi des exceptions. Quand s'est posée la question du fournisseur d'énergie au Clos Mirabel, j'ai contacté leur fournisseur énergétique pour savoir d'où provenait l'électricité. D'après la conseillère qui m'a répondu, il n'y a pas de moyen de savoir de source sûre si l'énergie utilisée est d'origine nucléaire ou d'origine renouvelable. Elle m'a cependant proposé de souscrire à un contrat « mix énergétique » qui permet au fournisseur de racheter la quantité d'énergie consommée par le client auprès d'un fournisseur d'énergie renouvelable. Je me suis alors renseignée auprès des professionnels du label qui m'ont affirmé que le critère serait validé si l'hébergement souscrivait à ce type de contrat. Il semble alors que l'idée derrière ce critère est de se limiter au « moindre mal » quand vient la question du fournisseur d'énergie car, en effet, souscrire chez un fournisseur qui revend de l'énergie nucléaire consiste à soutenir financièrement ce fournisseur même s'il est plus acceptable de souscrire à un abonnement mix énergie.

Il n'y a pas non plus de critère sur l'isolement des hébergements dans l'Ecolabel Européen tandis qu'il y en a dans le référentiel du label Clef Verte, classé « bon choix » par l'ADEME.

Le but d'un label est de prendre le pas sur le législatif et de pousser ainsi les prétendants au label à se surpasser dans leurs actions et dans ce cas, leurs actions environnementales. C'est d'ailleurs ce qui est mis en avant dans une circulaire de l'ADEME (2016 et mise à jour en 2021) qui affirme que « les critères de l'Ecolabel Européen sont plus exigeants que la réglementation ». La dernière mise à jour de l'Ecolabel Européen date de 2017, une mise à jour était prévue fin 2022 mais elle n'a pas eu lieu. Les législations environnementales, quant à elles n'ont pas cessé d'évoluer. Cela ajouté à la dimension

européenne du label qui l'oblige à s'adapter aux avancées environnementales de chaque pays membre peut conférer à l'Ecolabel Européen un caractère obsolète sur certains critères. C'est ce que confirme Virginie lors de notre entretien :

Alors c'est vrai que l'écolabel la dernière mise à jour elle date de 2017, les travaux doivent commencer là mais quand on est à l'échelle européenne c'est vrai que ça prend plus de temps que quand on est à l'échelle nationale. Donc oui moi je suis d'accord je pense qu'il y a des critères qui sont clairement obsolètes quand on parle de certains critères obligatoires sur le charbon, les huiles de chauffage ou ne pas fumer en intérieur, tout ça c'est obligatoire maintenant.

Pour illustrer ses propos, elle prend l'exemple de l'interdiction de fumer en intérieur, un des critères obligatoires dans le référentiel de l'Ecolabel Européen. En France, cette interdiction date de 2007 et de manière générale, dans les années 2000, cette interdiction a été mise en place dans tous les pays de l'Union Européenne. Quelques rares exceptions demeurent dans les casinos ou les clubs privés mais pas dans les hébergements de tourisme alors la persistance de ce critère dans le référentiel de l'écolabel pose question.

Aussi, de plus en plus d'initiatives durables s'imposent aux hébergements de tourisme. Depuis 2022, les hébergements de tourisme ont obligation de mettre en place un système de tri des déchets à disposition de la clientèle. Cette mesure est impulsée par Atout France pour le classement hôtelier. Cependant, mettre à disposition des espaces de tri des déchets est un critère de l'Ecolabel Européen qui prenait donc de l'avance sur la législation jusqu'en 2022.

Virginie poursuit son propos en ajoutant :

En effet l'écolabel, le but c'est d'être un peu en avance sur la réglementation et c'est vrai que oui, l'écolabel commence à être un petit peu presque en retard mais en tous cas ils ne sont pas en avance sur certains critères notamment les critères liés à la RSE. [...] Il faut aller plus loin sur ce qui est achats responsables, sur la question des mobilités aussi.

Elle nous explique ainsi qu'en plus de prendre du retard sur les questions environnementales, l'Ecolabel Européen n'est pas en avance non plus sur la question de RSE ni sur la question de l'économie circulaire et du soutien aux partenaires locaux.

2. Un label essentiellement écologique qui a tendance à invisibiliser les dimensions sociales du tourisme durable

Bien que les institutions porteuses de l'Ecolabel Européen ne mettent pas directement en avant une dimension de développement et de tourisme durable du label mais seulement la dimension environnementale, ce dernier est compris et utilisé dans une démarche durable. Un exemple flagrant qui peut amener à porter à confusion est que lors de recherches sur les sites des différents offices de tourisme ou des sites départementaux, on trouve sur presque tous aujourd'hui un onglet « tourisme durable » ou « notre offre durable » au sein duquel on retrouve un choix d'hébergements Ecolabels, Clef Verte... C'est notamment le cas du site de l'Agence Départementale du Tourisme 64 (ADT64) où, dans l'onglet « tourisme durable », on peut lire « L'Ecolabel Européen, le label d'excellence en termes de Tourisme durable » (image ci-contre). Aussi,



Figure 11 - extrait du site de l'ADT 64 sur les labels de tourisme durable

l'Ecolabel Européen comporte des critères relatifs à la RSE et à l'économie circulaire bien que ces critères ne soient ni obligatoires ni en très grand nombre. Il est donc légitime de se poser la question de la place que prend l'Ecolabel Européen dans un système de tourisme durable.

L'Ecolabel Européen, dans son référentiel, ne prend en effet que très peu en compte les retombées sociales et économiques de l'activité sur le territoire sur lequel elle opère. Concernant les partenaires et fournisseurs notamment si l'hébergement fait appel à un sous-traitant pour des services de blanchisserie, il est demandé que le sous-traitant ait une certification ISO environnementale. C'est un critère optionnel qui ne prend en compte que l'aspect environnemental du service.

Un autre critère optionnel demande à ce qu'au moins deux des principaux fournisseurs ou prestataires de l'hébergement soient des fournisseurs / prestataires locaux : à moins de 160km de l'hébergement et certifiés ISO 14 001 ou 50 001 (deux normes respectivement pour un management environnemental et pour l'amélioration des performances énergétiques). En prenant l'exemple de Clos Mirabel, on compte une vingtaine de prestataires et fournisseurs (pour l'activité d'hébergement et de restauration). Parmi ces prestataires, seulement cinq rentrent dans le critère décrit précédemment. Ces prestataires sont entre autres Métro (grossiste alimentaire et de matériel pour professionnels), ENGIE et EDF (fournisseurs d'électricité et de gaz) et les caves de Gan-Jurançon. Pourtant ce sont les prestataires qui, environnementalement parlant, ont les effets les plus néfastes en plus de ne pas être des producteurs et fournisseurs réellement locaux (hormis les caves de Gan-Jurançon). Il serait plus judicieux, dans le cas de Clos Mirabel, de valoriser les fournisseurs tels que l'AMAP de Jurançon, l'ESAT Ensoleillade, La Savonnerie des Eaux Chaudes (savons artisanaux et bioécologiques) ou encore les Miels des Pyrénées de Muriel Gaye. Cependant, ce sont des entreprises de petite taille n'ayant donc pas fait la demande de certification ISO demandée. L'Ecolabel Européen n'encourage ici que dans une moindre mesure, les hébergements à se fournir auprès de fournisseurs locaux. Agnès s'exprime sur ce sujet :

C'est intéressant parce que nous on essaie de se limiter au maximum de ce qu'on fait mais après nos fournisseurs qu'est-ce qu'ils font de leur côté et s'ils ne font pas grand-chose, est-ce qu'on continue à travailler avec eux ou est-ce qu'on choisit des fournisseurs qui eux aussi ont une démarche environnementale un peu plus poussée ?

Il y a donc une vraie préoccupation de la part des hébergeurs engagés dans une démarche durable quant aux fournisseurs et leurs actions environnementales. C'est aussi un aspect sur lequel les conseillers ingénierie et tourisme durable départementaux comme V. Puiseux ou Virginie portent conseil lors de leurs visites de pré-diagnostic pour l'Ecolabel Européen ou bien lors de demande de conseil pour un tourisme plus responsable.

En ce qui concerne l'aspect social dans l'entreprise, seulement un critère optionnel mentionne ce sujet et demande à ce qu'au moins un service soit proposé aux employés de

l'hébergement (réductions sur les produits, congés de formation, repas gratuits par exemple). Un critère optionnel sur les 67 critères du référentiel paraît peu pour témoigner de la présence d'une réelle politique RSE.

Chaque territoire a des enjeux environnementaux, sociaux et économiques particuliers. La question de la biodiversité par exemple n'est presque pas abordée dans l'Ecolabel Européen si ce n'est un critère qui demande à ce qu'une communication soit faite sur les bonnes pratiques à adopter sur le lieu de vacances. C'est un point que reprennent Guillaume Béreau et Anaïs Gascon (consultants et formateurs tourisme durable) dans leur article « écolabels dans le tourisme : ce qu'il faut savoir avant de se lancer » (2022), quand ils disent : « Les questions autour de la biodiversité ou de l'économie circulaire apparaissent plus rarement, alors qu'elles sont importantes pour notre secteur d'activité. Idem pour les problématiques du développement durable, dont la prise en compte du patrimoine ou les aspects socio-économiques (insertion, conditions de travail, accessibilité, vacances pour tous...), sont véritablement abordées dans un nombre très restreint de dispositif ». L'Ecolabel Européen encourage actuellement la communication pour un tourisme plus durable autour de l'hébergement en incitant à proposer des activités plus responsables mais cela reste un critère optionnel du référentiel et n'engage pas réellement à un tourisme plus durable. G. Béraud et A. Gascon résument la situation sur les écolabels dans le tourisme en disant qu'ils « permettent une prise en compte concrète des sujets environnementaux et incitent à passer du discours à l'action. Mais l'ampleur des enjeux écologiques et sociaux que nous constatons sur les territoires nous laisse penser que tous ces dispositifs – dans leur forme actuelle – sont encore en-dessous de ce qu'il conviendrait pour limiter non seulement les impacts négatifs du tourisme, voire générer et optimiser les effets positifs, et être à la hauteur des immenses défis du siècle ».

Il est donc correct de dire que l'Ecolabel Européen vient s'inscrire dans une impulsion plus durable du tourisme. Il constitue pour les hébergements une bonne feuille de route pour

mettre en place des actions environnementales ou bien perfectionner certains aspects de la politique environnementale déjà en place. Cependant, il reste peu adapté et limité sur certains points (critères obsolètes, inadéquats ou à deux vitesses). De plus, l'Ecolabel Européen a un positionnement assez équivoque sur les questions sociales et économiques du développement durable, se définissant comme un label environnemental mais étant appliqué dans une logique durable par le plus grand nombre. Il a tendance à ainsi invisibiliser les aspects sociaux et économiques du territoire sur lequel est installé l'hébergement.

On peut ainsi avancer que l'Ecolabel Européen est un label adapté pour un hébergement touristique en construction ou en rénovation qui souhaite démarrer son engagement dans une démarche durable et surtout environnementale. Cependant il est important de préciser que ce n'est pas le label en tant qu'image qui permet une amélioration des performances environnementales mais bien le label en tant que référentiel et feuille de route. Il faut aussi prendre une certaine distance via certains critères et remettre le référentiel en question en fonction des particularités du territoire sur lequel est implanté l'hébergement et prendre une certaine distance avec les termes de tourisme durable pour ne pas oublier que l'Ecolabel Européen peut être efficace dans une dimension écologique uniquement.

PARTIE 2 : L'ECOLABEL EST ECONOMIQUEMENT PEU VIABLE POUR LES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES DE PETITE TAILLE

La question de l'efficacité de l'Ecolabel Européen n'est pas la seule question qui se pose lors de la recherche de certification d'un hébergement. La problématique du coût du label, de son financement et de ses bénéfices qui se traduisent souvent par des bénéfices économiques, est une question toute aussi importante d'autant plus que ce mémoire se focalise sur les hébergements de tourisme de petite taille, ayant souvent des fonds limités quant à l'obtention d'un label.

1. L'écolabel sur la balance coûts / bénéfices : un label peu adapté aux structures de petite taille

1.1. Un label qui engendre un coût

Obtenir l'Ecolabel Européen a un prix. La certification résulte souvent d'une mise à niveau des équipements de l'hébergement, de temps passé à effectuer des diagnostics et à monter le dossier mais surtout d'un audit payant. Décider de se lancer dans la certification Ecolabel Européen est donc une décision qui nécessite réflexion et analyse du coût et des bénéfices.

Avant de mettre en place l'Ecolabel Européen, il est nécessaire de définir sa « capacité de mobilisation » que G. Béreau et A. Gascon définissent comme l'ensemble des ressources humaines, financières et techniques de l'établissement dans la mise en place du label.

Pour obtenir l'Ecolabel Européen, il est nécessaire d'avoir une personne dédiée au dossier dans l'entreprise à un moment donné mais aussi dans le temps. Cette personne peut être un des gérants de l'entreprise comme dans le cas de La Petite couronne ou l'Ecogîte La Clé des Champs avec l'aide d'un(e) stagiaire ou équivalent. L'Ecolabel Européen et son référentiel peut cependant paraître compliqué voire « terrifiant » pour reprendre les mots de Virginie, lorsque l'on n'a pas de formation, d'explication supplémentaire ou de compétences dans le domaine. C'est un élément que l'on retrouve notamment dans le discours de Agnès :

L'écolabel a pu être un peu compliqué en interne sur des trucs de suivi en fait. C'est beaucoup de suivi et beaucoup de paperasse en fait. Et ça sur des petites structures ce n'est pas des choses auxquelles on est particulièrement habitués

C'est pour cela qu'il est possible et bien souvent nécessaire de faire appel à une personne tierce pour aider à l'obtention de l'Ecolabel Européen. Il est possible de faire appel au département compétent et d'obtenir l'aide des chargé(e) d'ingénierie tourisme durable comme V. Puisseux et Virginie qui jouent un rôle d'accompagnantes lors de l'obtention d'un écolabel. Leur rôle est d'effectuer des pré-diagnostic et de participer à l'élaboration du dossier avec les hébergeurs s'ils décident de s'en charger par eux-mêmes. Enfin, il est possible de faire appel à un cabinet externe ou consultant externe comme C. Bonnafous, le plus souvent spécialisé dans le tourisme durable, qui s'occupe de décrire la marche à suivre et de l'élaboration du dossier. Cette dernière option est cependant la plus coûteuse et la moins adéquate pour un hébergement de petite taille.

Au-delà de l'obtention du label, il y a une nécessité de suivi de la structure dans le temps ou du moins d'une mise à jour des actions de l'établissement tous les deux ans. Il faut donc, dans l'idéal, que la personne en charge de faire la demande de l'écolabel puissent se charger des audits de vérification et suivre l'établissement dans le temps.

En dehors de la ressource humaine, il y a une nécessité de ressource financière dans l'obtention de l'Ecolabel Européen. Comme dit précédemment, le coût de l'Ecolabel Européen dans le cas de Clos Mirabel, est estimée à 1030€ (200€ pour le dossier de demande + 830€ pour l'audit) sachant que les frais d'audit sont renouvelés tous les deux ans. L'Ecolabel Européen est ainsi un des écolabels pour les hébergements de tourisme les plus onéreux. N. Ceci-Renaud et W. Thao Khamsing (2012) s'accordent à dire que « le label est réservé à une cible aisée d'hébergements ». On entend ainsi des hébergements appartenant à des chaînes ou des franchises par exemple. Virginie vient confirmer que le prix de l'Ecolabel Européen peut être dissuasif pour les hébergements de petite taille :

Des fois c'est difficile pour nous d'amener les hébergeurs sur l'écolabel parce que le coût de la certification peut être cher, enfin du moins pour les petites structures.

Le coût du label est donc un élément réellement dissuasif pour les hébergeurs. Par ailleurs, selon une étude de l'ADEME de 2017, 23% des hébergeurs interrogés affirment que l'Ecolabel Européen est trop cher. En réponse à ce problème, il est possible d'obtenir des financements et des subventions.

Le financement le plus connu pour obtenir l'Ecolabel Européen sont les fonds du tourisme durable impulsés par le ministère de la transition écologique et relayés par l'ADEME. Ce sont des fonds octroyés dans le cadre de la mise en place d'une démarche durable dans une entreprise pouvant aller de la mise en place d'un compost à la subvention d'un cabinet spécialisé ou au financement de l'Ecolabel Européen. Les fonds du tourisme durable sont ainsi des financements particulièrement intéressants pour un hébergement qui souhaite accéder à la labellisation.

Il est aussi possible, dans certains cas d'obtenir des financements de la région ou du département si un plan d'action spécifique est mis en place. Cela a été le cas de La Tonnellerie qui a été soutenu par la région Centre qui déplaçaient le montant des subventions accordées lors de la demande de l'Ecolabel Européen. Cependant, la gérante de La Tonnellerie me confie cependant lors d'un entretien, vouloir arrêter la certification à cause du prix du maintien de celle-ci.

Une aide financière est alors un élément grandement souhaité par un hébergement de petite taille. C'est d'ailleurs l'absence d'aide pour Clos Mirabel qui a remis en question la nécessité du label pour l'hébergement. Dans le cas contraire, c'est la présence de subventions pour effectuer des travaux de rénovation qui a été décisif pour La Clé des Champs et La petite Couronne dans la démarche d'obtention de l'Ecolabel Européen.

Bien évidemment, il est aussi nécessaire d'inclure dans cette analyse la situation de départ de la structure. Un établissement peu vertueux et polluant aura plus d'efforts à fournir en amont de la demande du label se traduisant bien souvent par des coûts importants tandis qu'un établissement plus vertueux aura moins de difficultés à se mettre au niveau du référentiel.

Les moyens techniques d'un hébergement sont très divers. On compte dans les moyens techniques utiles à l'Ecolabel Européen, des moyens de récolter les données de consommation d'énergie comme des logiciels ou des applications propres à l'hébergement. Cela peut aussi être des plateformes de commentaire et d'engagement des clients dans le tourisme durable ou bien de recueil d'avis clients sur le sujet. Une plateforme de promotion des acteurs locaux est aussi souhaitable. On peut également citer un système de tri des déchets ou encore des équipements automatisés pour les éclairages et les arrosages (qui ne sont pas des critères de l'Ecolabel mais qui permettent d'améliorer la consommation).

Dans le cas de Clos Mirabel, la ressource humaine en charge de ce dossier a été une stagiaire (moi) avec l'aide de Rachel. En ce qui concerne les ressources financières, il était envisagé de mettre à disposition des fonds à l'obtention du label, cependant, un financement extérieur était souhaitable. Clos Mirabel n'est malheureusement pas éligible aux fonds du tourisme durable car Jurançon ne fait pas partie des communes éligibles, bénéficiant selon l'ADEME du rayonnement touristique de Pau. Concernant les moyens techniques, Clos Mirabel avait déjà mis en place un ensemble d'actions nécessaires à l'obtention du label tel que le tri des déchets ou une organisation particulière pour l'approvisionnement de produits frais et locaux avec deux potagers en permaculture par exemple. Il aura fallu mettre en place une méthodologie particulière de récolte et d'analyse des consommations énergétiques, un plan d'action, un plan pour un renouvellement de la communication online et offline, une méthode d'analyse des consommations des petits déjeuners et repas afin de rationaliser les achats et de réduire les pertes alimentaires.

1.2. Des bénéfices qui ne correspondent pas toujours aux attentes des hébergeurs

L'Ecolabel Européen est donc un label couteux lors de son obtention mais c'est aussi un label couteux dans le temps. En 2017 selon une étude réalisée pour l'ADEME (ADEME - Quadrant Conseil, I Care & Consult, EVEA, 2017), 12% des établissements labellisés prévoyaient d'arrêter la labellisation à cause du prix du renouvellement de celle-ci. C'est aussi un élément que l'on retrouve dans le discours d'Agnès :

Moi je ne suis pas très confiante sur l'avenir de l'Ecolabel Européen parce qu'en tant que professionnel quel intérêt de payer pour une certification qui va pas vous apporter une plus-value.

Ce témoignage qui peut paraître étonnant au premier abord car un grand nombre de lectures sur l'Ecolabel paraissent unanimes et vantent des bénéfices économiques et non quantifiables. On parle par exemple « d'avantages indirects à moyen ou long terme, comme la satisfaction, puis la fidélisation des clients et des employés, une meilleure organisation et ambiance de travail, la chasse aux gaspillages, une image de marque renforcée, la préservation des attraits naturels de la destination... » (G. Béreau, A. Gascon, 2022).

L'impact de l'écolabel sur l'économie d'un hébergement est difficile à calculer sur quelques années. L'écolabel peut permettre de faire quelques économies d'eau ou d'énergie en remplaçant les robinetteries ou en installant des systèmes d'allumage et d'extinction automatique des éclairages par exemple, cependant ces économies ne sont que très difficilement quantifiables sur une année (P. Callot, 2011). On ne peut pas parler de réel bénéfice économique quant à la gestion des énergies. Il permet cependant de par la méthodologie d'analyse des relevés énergétiques et en eau, de se rendre compte d'une fuite ou d'un appareil énergivore, ce qui peut, en effet, permettre d'éviter des pertes.

En ce qui concerne la clientèle, l'effet de l'écolabel sur la fréquentation d'un hébergement reste très difficile à analyser sur le court terme (G. Béreau, A. Gascon, 2022). 22% des hébergeurs certifiés affirment que l'écolabel n'améliore pas les performances économiques de l'hébergement en termes de nombre de nuitées vendues ou par rapport aux clients (ADEME - Quadrant Conseil, I Care & Consult, EVEA, 2017). Ce constat vient de l'attente qu'ont les hébergeurs envers l'Ecolabel : 40% des interrogés par l'ADEME (2017) disent qu'ils ont demandé l'écolabel pour mettre en action leurs valeurs environnementales tandis que les autres 40% déclarent avoir demandé l'Ecolabel pour mettre en avant leurs pratiques déjà existantes. Il y a donc une forte demande de reconnaissance des pratiques et des actions environnementales par la clientèle dans la demande de l'Ecolabel. J'ai pu faire le même constat lors des entretiens menés : à la réponse à la question « pourquoi avez-vous demandé l'Ecolabel Européen ? », deux éléments de réponse sont revenus. La première réponse qui m'a été le plus souvent donnée est que l'écolabel a été demandé pour répondre à des valeurs et

à un engagement durable. Le second élément de réponse qui m'a été donné est que l'écolabel a aussi été demandé pour mettre en avant l'aspect durable de la structure et faire reconnaître ses actions environnementales. Obtenir l'écolabel garantit aussi une forme de différenciation de l'offre sur le marché et permettrait ainsi d'attirer une plus large clientèle.

2. L'écolabel est un outil marketing et de différenciation sur le marché des hébergements touristiques

2.1. Un label qui n'offre pas de vitrine : la communication doit être impulsée par les institutions et les particuliers

L'innovation dans le développement durable et dans ce cas dans le tourisme durable est un levier de choix dans la différenciation des entreprises et des hébergements de petite taille (S. Berger-douce, 2011). En ce sens, la motivation première des hébergeurs à obtenir l'écolabel est d'ordre promotionnel (V. L. White Baravalle Gilliam, 2016), pourtant c'est un label qui, contrairement à la Clef Verte ou les Gîtes de France par exemple, n'apporte aucune vitrine et ne met pas en avant les hébergements certifiés. C'est ce que m'explique Agnès :

Et en plus en termes de commercial, il n'y a absolument 0 vitrine : les gens ne connaissent pas le label, ça ne vous rapporte pas de business hein [...] Clef Verte eux par contre ils sont référencés et niveau marketing ça le fait.

La seule plateforme de référencement sur laquelle on peut trouver les hébergements certifiés Ecolabel est le site de la Commission Européenne. On y trouve un catalogue des hébergements certifiés ainsi qu'une carte interactive avec leurs emplacements en Europe. Cette page web dédiée aux hébergements écolabellisés n'a en aucun cas été créée dans une acception touristique (pas de réservation possible ni d'informations sur l'hébergement). A ce jour, l'unique manière de trouver des hébergements certifiés écolabel est de chercher sur les pages web et la documentation *offline* (flyers, catalogues par exemple) des hébergements en au cas par cas. La plupart d'entre eux sont aussi référencés sur les sites web des offices de tourisme ou sur les sites des départements.

Pour être mis en avant grâce à l'Ecolabel, il est nécessaire de mettre soit même l'Ecolabel en avant. Lorsqu'un hébergement réussit la certification, l'ADEME fournit un guide de communication pour expliquer comment organiser la communication autour de l'écolabel (quels termes utiliser pour éviter le *greenwashing*, quelle version du logo utiliser et où et comment l'apposer...). A ce jour, aucune communication n'est faite de la part des instances porteuses du label et il paraît clair que c'est aux hébergeurs d'organiser la communication.

Plusieurs acteurs peuvent se charger de la communication autour de l'Ecolabel Européen et de hébergements certifiés. Il y a tout d'abord les institutions telles que les offices de tourisme, les départements ou bien les régions. Depuis 2020, les organismes de développement et de gestion des destinations créent des postes de chargé(e) de développement durable comme c'est le cas de V. Puiseux et de Virginie (G. Béreau, A. Gascon, 2022). De la même manière, les plans de développement des territoires sont de plus en plus axés sur le tourisme durable et les initiatives de mise en avant des hébergements et centres d'activités porteurs d'un écolabel sont de plus en plus encouragées.

En réalité, être porteur d'un écolabel permet d'être reconnu par les instances chargées du tourisme sur un territoire mais cela ne garantit en rien une communication auprès de la clientèle. De plus, en regardant le site de l'office de tourisme de Pau, on trouve un onglet « Les hébergements au vert » qui regroupe une liste d'hébergements pour un tourisme plus durable autour de Pau. Clos Mirabel figure dans cette liste sans avoir aucun label écologique ni de tourisme durable. Il en va de même pour le site de l'ADT64 où Clos Mirabel est référencé sur une page « les hébergements écolabellisés dans le 64 ». Se pose alors la question du bénéfice en termes de communication qu'apporterait l'Ecolabel Européen si la structure peut déjà être référencée comme durable sur les sites des instances de tourisme.

Lors de notre entretien, Virginie déclarait :

C'est aux hébergeurs d'utiliser ce label pour se différencier, communiquer, dire : ben voilà nous on a fait ça dans tel domaine et donner des exemples concrets. Mais ce n'est pas que la faute du label c'est aussi les hébergeurs et c'est aussi peut être nous les institutionnels communiquons peut-être pas assez non plus. On a créé une page sur les écolabels mais

c'est tout et c'est vrai qu'on a un gros travail en cours sur la valorisation de toute l'offre durable du département.

Il est nécessaire que la communication par les institutionnels sur le label soit améliorée, cependant, il est aussi du devoir des hébergeurs de faire la promotion du label. L'écolabel est construit pour que les établissements certifiés soient vecteurs de certification. C'est une logique à double-intérêt car l'idée avancée est que plus les hébergeurs joueront le jeu et mettront en avant leur label avec des exemples concrets de ce qui peut être fait, plus les clients et potentiels clients seront sensibilisés à la question de l'Ecolabel et à son champ d'action. C'est ce que nous explique C. Bonnafous quand il déclare :

L'Ecolabel Européen participe à la fidélisation des clients, il peut être un outil de communication à condition de le mettre systématiquement en avant, d'en être un/une ambassadeur/drice : il ne faut pas attendre que les gens viennent vers vous pour communiquer, il faut l'utiliser comme un drapeau. Ce qui n'empêche pas les professionnels certifiés d'attendre des institutions ou organisations concernées soit l'Union Européenne au niveau international, l'ADEME et AFNOR certification en France qu'elles communiquent plus fortement auprès du grand public et des décideurs sur l'Ecolabel Européen

Cependant, il peut parfois paraître compliqué d'engager la communication autour de l'Ecolabel à des clients qui n'ont pas d'intérêt pour ces questions durant leurs vacances notamment. Agnès déclare que « les gens sont fatigués de tout ça » en parlant de la profusion de labels qui leur serait comme « imposée ».

Pour remédier à ce qui est perçu comme un manque de communication sur l'Ecolabel Européen de la part des institutions porteuses du label, il est ressorti des entretiens réalisés qu'un partenariat entre Booking.com (un des sites leaders dans la réservation d'hébergements touristique) et la Commission Européenne serait en préparation. Ce partenariat aurait comme objectif de mettre en avant les hébergements labellisés Ecolabel sur la plateforme. Les détenteurs de la certification se sont vus demandés leurs identifiants

Booking.com par la Commission Européenne. C'est un élément qui est revenu dans plusieurs des entretiens, cependant aucune documentation sur le sujet n'est disponible pour le moment.

La communication qui est actuellement faite par Booking.com sur les offres durables dépend d'une approche multicritère (ISO type 2). La plateforme demande aux hébergements de remplir un questionnaire décrivant les actions qui sont mises en place dans l'hébergement. Sont ensuite attribuées des « feuilles » (jusqu'à trois feuilles pour un hébergement très bien noté « voyage durable »). La problématique de cette approche est qu'elle ne fonctionne qu'en déclaratif, il n'y a pas de vérification de ce qui est déclaré être fait par l'hébergement. Un partenariat avec des labels officiels comme l'Ecolabel serait un réel avantage pour cet affichage car il permettrait de réguler les fausses déclarations.

Avant d'avancer qu'une meilleure communication autour de l'écolabel représenterait des bénéfices pour les structures labellisées, il est nécessaire de faire l'état de la connaissance et de la reconnaissance des labels par les touristes et potentiels clients des hébergements.

2.2. Un manque de connaissance et de reconnaissance du label de la part des consommateurs

Pour pouvoir employer l'Ecolabel comme outil marketing et de différenciation, il est tout d'abord nécessaire que les clients et potentiels clients reconnaissent l'Ecolabel. De nombreuses études prouvent que la demande de produits et de services plus respectueux de l'environnement a grandement augmenté au cours des dernières années (Škrinjarić, 2018 ; P. Callot, 2011) : 38% des consommateurs se disent prêts à payer plus pour un voyage avec des équipements touristiques certifiés durables et 59% des voyageurs trouvent qu'il n'y a pas assez de propositions durables dans le tourisme (T. Slate, 2023).

Cependant, les consommateurs ne semblent pas avoir une grande connaissance des manières de voyager plus durable et se perdent parmi les différents types d'affichages environnementaux : 44% des voyageurs français ne savent pas où regarder et vers qui se tourner pour avoir des solutions durables durant leur voyage (T. Slate, 2023). Le grand nombre de labels environnementaux dans l'industrie du tourisme a causé une confusion du côté des

consommateurs qui n'arrivent plus à différencier les types d'affichage environnementaux et les labels officiels entre eux (Bučar K. et al, 2019). C'est d'ailleurs le terme de « jungle des labels » qui décrit le mieux cette profusion des labels et qui est revenu plusieurs fois au cours de plusieurs de mes entretiens.

En ce qui concerne l'Ecolabel Européen, selon une étude menée par l'ADEME en 2016 et actualisée en 2021, 59% des français déclarent connaître des labels et des logos et 65% d'entre eux citent l'écolabel. Cependant, ils citent l'écolabel pour des produits de cosmétique et d'hygiène. L'écolabel pour les hébergements de tourisme reste particulièrement méconnu en France tandis que c'est en France que l'on trouve la plus grande part d'hébergements certifiés écolabel. Le manque de connaissance de l'écolabel par les touristes est d'ailleurs un des obstacles identifiés par l'ADEME (2017) avec 40% des hébergeurs interrogés qui affirment que ce manque de connaissance est un obstacle à leur demande. Ce manque de connaissance est aussi expérimenté par les hébergeurs détenteurs de l'écolabel. Agnès déclare par exemple : « on fait quand même pas mal de choses et tout le monde s'en fout en fait ». C'est ce qui dans son cas, en plus du coût du maintien de la labellisation, la pousse à envisager arrêter la certification.

Il n'est donc pas possible de témoigner d'un bénéfice en termes de fréquentation et de clientèle à obtenir l'Ecolabel Européen. Virginie s'accorde sur ce sujet :

Le label c'est sûr que c'est pas l'argument qui va faire que le client va aller dans un hôtel plutôt qu'un autre l'argument prix et de la disponibilité restent les meilleurs même si les études montrent quand même les clients sont de plus en plus sensibles, donc ça peut faire la différence malgré tout entre deux hôtels.

Elle pose aussi dans son discours, la question de la sensibilité des clients quant aux actions environnementales. En effet, il n'est pas non plus juste de dire qu'aucun des potentiels clients n'est sensible à la question environnementale. Cependant, ces clients qui ont une sensibilité quant aux questions environnementales peuvent ne pas connaître l'Ecolabel Européen mais reconnaître les pratiques mises en place dans un hébergements. Ces clients seront alors plus aptes à discuter de la question de l'Ecolabel Européen lors de leur séjour dans l'établissement.

Certains hébergeurs comme M. Destouesse observent que les seuls clients qui remarquent les efforts effectués pour l'environnement dans l'hébergement sont des clients qui ont déjà une démarche durable chez eux :

On a le compost alors les gens qui font déjà le tri et qui compostent déjà chez eux sont contents de continuer à le faire en vacances. Après le fait d'être à la campagne dans un milieu préservé aide beaucoup aussi je pense, c'est pas pareil à la ville.

L'élément clé dans la communication sur l'Ecolabel Européen est donc la connaissance au préalable de bonnes pratiques environnementales par les individus. Cependant communiquer sur l'Ecolabel Européen ne garantit en rien que ce dernier sera utilisé par la clientèle dans la recherche de vacances plus durables (A-F. Lecompte, M. Gentric, H. Vendeville, 2014).

Ce défaut d'usage peut provenir d'une défiance envers les labels. La grande diversité d'affichage environnementaux qu'ils soient des certifications officielles, des auto déclarations ou encore des approches multi critères crée une grande confusion au sein des consommateurs. De plus, si la distinction entre une auto déclaration et un label officiel n'est pas correctement faite, les consommateurs peuvent être amenés à suspecter du *greenwashing* dans chaque affichage environnemental (A-F. Lecompte, M. Gentric, H. Vendeville, 2014).

Inspirer la confiance des consommateurs ne peut donc pas passer uniquement par l'affichage d'un logo de label. Il est nécessaire de donner des informations précises sur l'impact écologique du produit qu'ils achètent ou du service qu'ils consomment (Michaud et Llerena, 2008). De la même manière, M. Destouesse nous expliquait précédemment que les consommateurs sont essentiellement sensibles aux actions environnementales auxquelles ils sont témoins. La confiance du consommateur passe par la preuve de l'action menée au sein de l'hébergement et peut, dans un second temps être renforcée et validée par la présence d'un label.

En somme, derrière la question du label dans le tourisme durable, il y a une forte dimension économique. L'écolabel engendre des coûts qui ne sont pas toujours amortis par

les aides pour un tourisme durable. Cela fait de lui un label qui n'est pas spécialement adapté aux structures de petite taille qui ne peuvent pas se permettre le budget pour le label et les audits biannuels. La question des retombées économiques après l'obtention du label est double : des diminutions des coûts des énergies sont annoncés par l'ADEME pour les hébergements touristiques mais sont difficiles à prouver et ne contrebalancent que très peu le coût de la mise en place du label. L'impact sur la clientèle est aussi presque inexistant : il n'y a pas de communication par la Commission Européenne ni l'ADEME sur le label et bien que les touristes reconnaissent le label, il est loin d'être un critère de choix de leur hébergement. La mission de communication autour du label repose ainsi sur les institutions départementales et intercommunales ainsi que sur les détenteurs du label mais nécessite ainsi une coordination entre les acteurs qui n'est pas toujours évidente. Il est également nécessaire pour les hébergements de s'approprier la confiance des consommateurs en apportant des preuves des actions environnementales sous-entendues par l'Ecolabel Européen.

Si l'Ecolabel Européen n'est pas la solution la plus adaptée pour un hébergement comme Clos Mirabel, il faut se demander quelle est la forme d'affichage environnemental la plus adéquate.

PARTIE 3 : UNE AUTRE FORME D’AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL SERAIT PLUS ADAPTEE AUX HEBERGEMENTS TOURISTIQUES DE PETITE TAILLE

« Dans la jungle des labels, seule une solution adaptée et compréhensible de tous peut séduire les professionnels. Actuellement, on est loin d’avoir trouvé une réponse satisfaisante pour ceux qui souhaitent s’engager naturellement dans cette démarche. A défaut c’est l’immobilisme qui l’emportera. A nous d’être convainquant » affirme René-Marc Chikli, président du syndicat des entreprises du tour operating (SETO) dans une interview pour l’Echo Touristique en 2022. Il est nécessaire de trouver une solution adaptée au tourisme durable et à un grand nombre d’entreprises de toute taille et de tous types (campings, maisons d’hôtes, villages de vacances...). Il est pour cela nécessaire de pallier les problématiques de l’Ecolabel énoncées dans ce mémoire : la profusion des labels et autres types d’affichages environnementaux qui portent à confusion chez les consommateurs. Il est également nécessaire de trouver un affichage qui analyse l’impact environnemental, social et économique d’un hébergement et qui puisse être reconnu par tous.

1. L’étiquette environnementale, le nouvel affichage qui va remplacer l’Ecolabel Européen

Une possible solution qui a été développée par le cabinet Better Fly Tourism et qui est encore en expérimentation aujourd’hui est envisageable : c’est l’étiquette environnementale. L’étiquette environnementale c’est un affichage en réalité bien connu en France pour les produits électroménagers qui se caractérise par une notation d’un produit avec des lettres de A à E (A étant la meilleure note) et généralement sur la consommation en énergies d’un produit. L’étiquette environnementale sert à « mesurer et à communiquer aux consommateurs des informations chiffrées sur les impacts environnementaux d’un produit et d’un service ».

Le cabinet Better Fly Tourism propose d’utiliser cet outil pour analyser et noter la nuitée passée dans un hébergement en fonction de quatre critères :

- L’impact sur le climat

- La consommation d'eau
- La consommation de ressources non renouvelables (énergies)
- La part des produits bios ou écolabellisés dans l'hôtel

L'étiquette environnementale est portée par le ministère de la transition écologique avec un objectif de déploiement large d'un affichage environnemental sur une large gamme de produits et services et qui serait ainsi reconnu par le plus grand nombre.

C'est un dispositif qui est encore en cours d'expérimentation mais qui s'organise dans l'optique où il serait rendu obligatoire prioritairement dans le secteur du textile mais aussi dans le secteur de l'hébergement touristique.

Le cabinet Better Fly Tourism a ainsi créé un outil de calcul (Winggly) qui prend en compte l'entièreté du cycle de vie de chaque équipement de l'hôtel et grâce auquel il est possible de connaître sa notation.

L'étiquette environnementale se présente de la manière suivante :

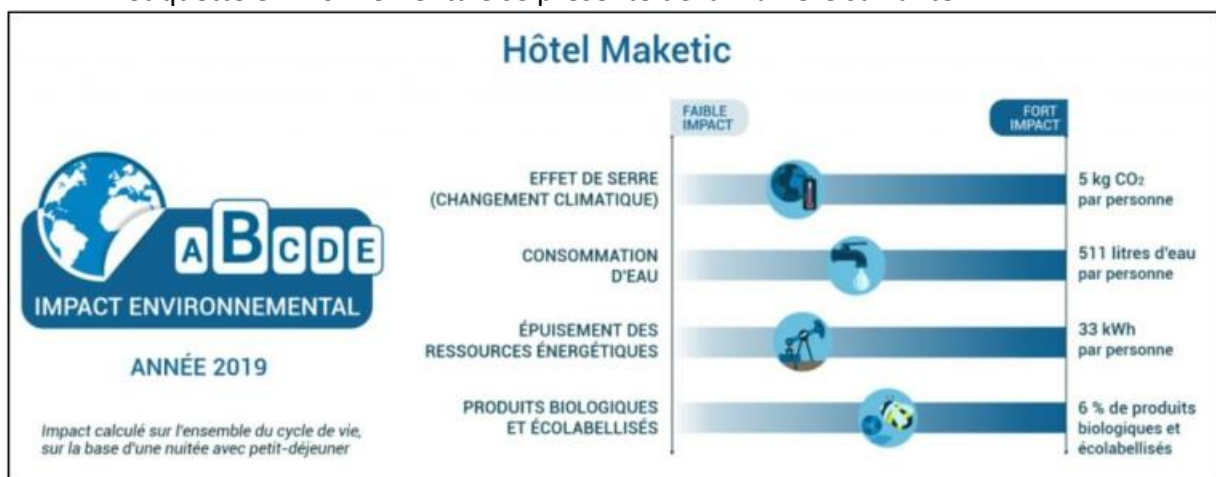


Figure 12 - Présentation de l'étiquette environnementale

C'est un affichage clair, compréhensible par le plus grand nombre et avec des données concrètes comme le nombre de litres d'eau consommés par nuitée ou le pourcentage de produits bios ou écolabellisés utilisés.

Cet affichage, construit pour répondre aux mêmes besoins que l'Ecolabel Européen, pourrait, à long terme et s'il est validé, venir à le remplacer.

1.1. L'étiquette environnementale répond aux problématiques posées par l'Ecolabel Européen

L'étiquette environnementale est un affichage particulièrement intéressant notamment pour les hébergements touristiques de petite taille car elle vient palier les problèmes énoncés pour l'Ecolabel Européen. La première problématique à laquelle vient répondre l'étiquette environnementale est la problématique du manque de connaissance et par extension de confiance des consommateurs envers l'affichage. Si aujourd'hui les consommateurs « perçoivent favorablement l'Ecolabel, ils font peu confiance en l'affichage environnemental en général » (S. Dekhili, M. A. Achabou, 2011). L'étiquette environnementale a été construite avec comme objectif d'être un affichage clair et compréhensible de tous. C'est-à-dire qu'on y voit mentionnés des notes sur des éléments que les consommateurs connaissent : la consommation de l'eau, d'énergies, l'émission de CO2 ou les produits bios.

L'étiquette environnementale est donc un outil privilégié pour les consommateurs qui souhaitent s'engager durablement durant leurs vacances : « Lever le verrou informationnel devrait dynamiser les pratiques de consommation responsable » (Delpal et Hachuel, 2007) ; « il est cependant nécessaire d'encadrer cette mise à disposition de l'information aux consommateurs pour garantir sa fiabilité et son usage par ces derniers » (A-F. Lecompte, M. Gentric, H. Vendeville, 2014). Il est question ici d'impliquer les consommateurs au rang de « partie prenante » en leur mettant à disposition les informations nécessaires à leur engagement (P. Callot, 2011). Tout porte à croire que l'étiquette environnementale aura le même effet sur les hébergements que sur les appareils électroménagers sur lesquels elle est déjà apposée : les consommateurs engagés seront attentifs à leur consommation en ayant une réelle idée de l'impact de leur activité.

De plus, l'étiquette environnementale est un affichage qui affiche tant les bonnes performances que les mauvaises. En effet, si l'établissement a une consommation d'eau excessive bien qu'il soit noté B en moyenne, cela sera affiché sur l'étiquette de l'hébergement. Il y a donc une forme d'honnêteté dans l'étiquette environnementale que l'on ne retrouve pas dans l'Ecolabel Européen. A ce sujet, L. Elgaaïed-Gambier, Y. Bernard et L. Bertrandias

(2013) affirment que « : c'est la présence de produits notés défavorablement qui permettrait de crédibiliser le système ». La crédibilité de l'Ecolabel Européen réside en le possible retrait de la certification pour l'hébergement qui ne respecte pas les critères, cependant ce retrait n'est en rien pénalisant pour l'hébergement car peu de consommateurs remarqueront la disparition de l'Ecolabel.

L'affichage des performances les moins reluisantes pour l'hébergement a aussi un effet sur l'engagement des hébergeurs : c'est une motivation supplémentaire pour améliorer les performances de l'hébergement. Il est nécessaire de rappeler que l'idée derrière cette étiquette est de la rendre obligatoire, ainsi, les hébergeurs auront tout intérêt à montrer des performances optimales. Aussi, l'affichage de l'étiquette environnementale sur tous les hébergements permettra une comparaison entre ces derniers plus facile pour les consommateurs ce qui renforce l'impératif d'afficher des bonnes performances. B. Cordelier pense à ce sujet que « L'implication d'organisations gouvernementales ou transnationales semble être la meilleure des voies à poursuivre » afin d'optimiser l'engagement des hébergeurs et la communication autour des labels.

Un élément important dans l'universalisation de l'utilisation de l'étiquette environnementale est le financement. L'étiquette environnementale étant délivrée en grande partie grâce à un logiciel, cela fait drastiquement baisser le prix d'obtention de cette dernière, ne nécessitant pas obligatoirement d'audit. Lors de la phase de test de l'étiquette environnementale (entre 2017 et 2020), il était possible de financer les coûts de l'étiquette avec les fonds du tourisme durable. C'est donc une initiative qui peut se développer dans une acception plus démocratique que l'écolabel, réservé essentiellement à une « cible plus aisée » d'hébergements (N. Ceci-Renaud, W. Thao Khamsing, 2012). S. Lavallée et K. Barenstein (2004) soulignent en parlant de l'écolabel que « l'octroi des écolabels aux entreprises qui en paient le coût répond toutefois à une logique plus commerciale qu'écologique ». L'universalisation de l'étiquette environnementale viendrait ainsi lisser cette inégalité d'accès à un label environnemental tel que l'Ecolabel Européen.

L'affichage généralisé de l'étiquette environnementale a un autre effet positif sur l'engagement des consommateurs : un affichage unique et clair leur permettra de comparer les offres d'hébergement de vacances plus facilement. L'étiquette environnementale vient palier au problème de la confusion des consommateurs perdus dans la jungle des labels. Durant les entretiens menés, aucun des répondants n'a réussi à répondre à la question « Si un touriste a le choix entre deux hébergements : un certifié Ecolabel Européen et l'autre Clef Verte, lequel va-t-il choisir ? ». Les réponses à cette question étaient majoritairement que le consommateur ira se renseigner sur internet. En réalité, comme le soulignait Virginie, face à deux hébergements labellisés, c'est l'argument du prix ou de la disponibilité qui primera. Pour donner aux consommateurs l'opportunité de choisir leur hébergement en fonction de leur engagement dans un tourisme durable, il est nécessaire de mettre à disposition des informations claires et qui ne nécessitent pas d'approfondir en recherches pour avoir une meilleure idée de ce que l'établissement met en avant. C'est une problématique à laquelle l'étiquette environnementale répond parfaitement car l'affichage permet de comparer rapidement deux hébergements avec des dynamiques différentes.

1.2. L'étiquette environnementale a aussi tendance à invisibiliser les dimensions sociales et économiques du tourisme durable

L'étiquette environnementale, bien qu'elle réponde à la plupart des problématiques posées par l'Ecolabel Européen, est bâtie sur le même référentiel et a donc un manque dans les acceptations sociales et économiques du tourisme durable.

L'utilisation de produits bios et écolabellisés paraît plus présente dans l'étiquette environnementale, cependant, elle ne garantit en rien l'utilisation de produits issus de fournisseurs locaux. Il serait ainsi nécessaire d'ajouter un critère sur l'étiquette environnementale qui pourrait être la distance moyenne parcourue par les produits consommés dans l'établissement. Dans la mesure où l'étiquette environnementale est obligatoire et universelle pour une large gamme de produits, même et surtout ceux issus de la grande distribution, il sera totalement imaginable de connaître la distance parcourue de tous les composants d'un produit et d'y ajouter la distance de livraison sur le lieu de l'hébergement. Ainsi, il serait possible de connaître la moyenne de distance parcourue de tous

les produits utilisés par l'établissement. Plus cette moyenne est basse, plus l'établissement aura une note élevée. Afficher cette donnée encouragera les hébergeurs à prendre conscience de l'impact des produits qu'ils utilisent en termes de transport et les incitera à consommer local et à produire par eux-mêmes dans la mesure du possible. Il est en effet important de consommer bio mais si un produit bio traverse toute la France pour être consommé, il est plus avantageux pour l'environnement de consommer le même produit, produit localement. Ce calcul permettra ainsi de dynamiser l'économie locale et de faire connaître les producteurs locaux.

Dans la mesure où l'étiquette environnementale est vouée à être employée sur la même base que l'Ecolabel Européen, il est nécessaire de dépasser l'acceptation environnementale uniquement et de proposer une étiquette durable qui répondra d'une meilleure manière aux attentes des consommateurs et aux enjeux actuels du tourisme.

2. Une politique durable indépendante et personnalisée en fonction de l'hébergement

Un hébergement de petite taille peut aussi se retrouver dans l'impossibilité d'effectuer la demande d'un label ou d'une certification quelconque tout en ayant une utilité à mettre en place des actions portées par l'Ecolabel Européen par exemple. Il est alors nécessaire de définir une politique environnementale indépendante et adaptée à l'hébergement en question. C'est le cas de Clos Mirabel, pour qui la demande de l'Ecolabel Européen ne sera finalement pas portée à termes mais pour qui est mise en place une politique durable personnalisée.

Il est dans un premier temps nécessaire d'effectuer un diagnostic de l'hébergement : de connaître son point de départ, les ressources dont il dispose et les ressources du territoire sur lequel il se situe. Il est aussi important de discuter des attentes et des valeurs qui doivent être mises en avant.

Etablir une politique environnementale et un plan d'action (cf. annexe p. I) est une étape importante afin d'inciter l'hébergement à se tenir aux nouvelles pratiques devant être

prises en place : analyse des consommations d'énergie tous les trimestres, communication auprès des employés et des clients sur les bonnes pratiques lors du séjour, mise à jour de la communication online (réseaux sociaux et site web), recherche constante de meilleurs équipements et habitudes à prendre au niveau organisationnel...

Pour mettre tout cela en place, notamment dans le cas de Clos Mirabel, j'ai utilisé les référentiels de deux labels : l'Ecolabel Européen et le label Agir pour un Tourisme Responsable (ATR). L'Ecolabel Européen a permis de développer une base solide et une méthodologie claire quant à l'aspect environnemental et le label ATR s'est positionné en complément essentiellement sur l'aspect social et économique. C'est un label qui est actuellement prévu pour les opérateurs de voyage mais qui prévoit de s'ouvrir aux hébergements de tourisme selon le plan d'action 2030 (Julien Buot, 2023). C'est un label qui repose sur trois piliers : la transparence, le partenariat et la cohérence. La transparence quant aux engagements de la direction et les actions menées ou pas par l'établissement. Le partenariat pour s'engager auprès de prestataires privilégiés et entamer une relation de partage mutuel des connaissances et des bénéfices. Enfin, la cohérence de l'action environnementale et sociale menée par l'établissement.

Afin de mettre en place une politique environnementale, il est aussi possible de faire appel aux fonds du tourisme durable ou à des cabinets experts qui fourniront des outils ou des conseils adaptés à l'hébergement. Une plateforme qui propose ce genre de services est We Go Greenr, elle propose un diagnostic de l'hébergement avec une calculatrice de CO2 ainsi que d'autres calculs de consommation des énergies, des plans de formation, une feuille de route adaptée et même des partenariats avec des fournisseurs locaux à prix négociés en plus d'un référencement sur leur site. Ils ne proposent pas un label de type certification officielle mais une validation par leurs services selon une approche multi critères (ISO type 3).

La communication dans le cas d'une politique environnementale qui ne s'organise pas avec un label ou un organisme certificateur doit être précise et rigoureuse afin de ne pas tomber dans du *greenwashing*. Il est nécessaire de donner des informations précises sur les

actions menées et la consommation de l'hébergement. L'élément clé d'une bonne communication est la preuve : il faut que le consommateur puisse observer les actions ou les effets des actions menées durant le séjour. Afin d'éviter le *greenwashing*, un grand nombre de documents sont proposés notamment par l'ADEME pour utiliser des termes précis dans la communication.

En somme, la mise en place et l'universalisation de l'étiquette environnementale pourrait répondre aux problématiques posées par l'Ecolabel Européen en termes de communication et de confiance du consommateur, d'augmentation de la part des hébergeurs et des consommateurs et d'accès à l'affichage environnemental sur le plan économique.

Dans la mesure où l'affichage environnemental est toujours en phase d'expérimentation, il est toujours possible de mettre en place une politique environnementale personnalisée et adaptée à l'hébergement d'autant plus quand on parle d'un hébergement touristique de petite taille. Pour ce faire, se baser sur le référentiel de l'Ecolabel peut constituer une bonne base. Il est cependant nécessaire de connaître ses limites et de savoir comment les contourner. Il peut être ainsi utile de mobiliser le référentiel d'un autre label comme par exemple le label ATR. Il est aussi possible de faire appel à des cabinets de consulting spécialisés dans les questions de tourisme durable afin de bénéficier d'un œil expert et d'outils adaptés.

CONCLUSION

L'Ecolabel Européen est-il un outil adapté aux hébergements touristiques de petite taille comme Clos Mirabel qui souhaitent s'engager ou poursuivre leur engagement dans une démarche durable ?

L'Ecolabel Européen est aujourd'hui connu et reconnu comme une certification d'excellence et se distingue ainsi des autres certifications et labels. Il est très souvent mentionné et utilisé dans une volonté durable dans le tourisme.

Il constitue pour les hébergements une bonne feuille de route pour mettre en place des actions environnementales ou bien perfectionner certains aspects de la politique environnementale déjà en place. Il est cependant nécessaire d'identifier les limites de l'Ecolabel pour une utilisation optimale de celui-ci : certains critères peuvent apparaître obsolètes et inadaptés à une structure de petite taille comme Clos Mirabel. L'Ecolabel Européen n'est pas un label qui englobe toutes les acceptions du tourisme durable : c'est un label environnemental qui, utilisé comme un label durable, vient invisibiliser les aspects sociaux et économiques du tourisme durable.

L'Ecolabel Européen répond tant à une démarche environnementale qu'à une démarche commerciale. Le coût de l'obtention et du maintien du label n'est pas un élément négligeable pour un hébergement de petite taille. Bien souvent, des subventions comme les fonds du tourisme durable ou des initiatives régionales ou départementales sont nécessaires pour permettre la mise en place du label dans des structures de petite taille. La question des bénéfices qu'apporte l'Ecolabel Européen en est d'autant plus importante : les avantages financiers qu'apporte l'Ecolabel sont difficilement vérifiables et il n'y a aucun bénéfice en termes de clientèle. Les consommateurs ne connaissent pas ou peu l'Ecolabel Européen et aucune communication n'est organisée de la part des instances porteuses du label laissant cette mission aux institutions locales et aux hébergeurs. Sur le plan économique, l'Ecolabel Européen n'est pas idéal pour un hébergement de petite taille comme Clos Mirabel, il est

nécessaire d'accéder à un financement pour le mettre en place et d'organiser une communication plus efficace.

Aussi, il est plus judicieux pour un hébergement tel que Clos Mirabel, de se tourner vers un autre type d'affichage environnemental pour renforcer la démarche durable. L'étiquette environnementale (encore en expérimentation) semble être une solution adaptée, répondant à la problématique économique et de communication de l'Ecolabel Européen. Cependant, elle est construite sur les mêmes bases que l'Ecolabel et nécessite ainsi d'inclure des dimensions sociales et de l'économie du territoire pour pouvoir être considérée comme une solution durable. Il est aussi possible pour un hébergement de petite taille, de construire une démarche personnalisée et adaptée à leur capacité de mobilisation dans la démarche durable.

BIBLIOGRAPHIE

ADEME - Quadrant Conseil, I Care & Consult, EVEA. 2017. *Evaluation of the EU Ecolabel from the perspective of French businesses*. 2016. Synthèses pp. 23

ADEME, 2016. L'écolabel européen, plus qu'un label un outil - Fiche technique. Mis à jour en 2021 2016.

ADT 64, Rapport d'activité. 2022.

BELLINI, Béatrice. Un nouvel enjeu stratégique pour l'entreprise : la prise en compte de la protection de l'environnement dans son management. Communication présentée à la journée de l'Association Internationale de Management Stratégique « Développement Durable et Entreprise », Angers, 2003, vol. 15.

BÉREAU, Guillaume et GASCON, Anaïs, 2022. Ecolabels dans le tourisme : ce qu'il faut savoir avant de se lancer. *Espaces*. 2022. N° 369, pp. 63.

BERGER-DOUCE, Sandrine, 2011. Le développement durable, un levier d'innovation pour les PME ? *Revue française de gestion*. 28 juillet 2011. Vol. 37, n° 215, pp. 147-166. DOI [10.3166/rfg.215.147-166](https://doi.org/10.3166/rfg.215.147-166).

BUČAR, Kristina, RHEENEN, Derek Van et HENDIJA, Zvezdana, 2019. Ecolabelling in tourism: The disconnect between theory and practice. 2019. Vol. 67, n° 4.

CALLOT, Philippe, 2011. Les pionniers de l'écolabellisation en hôtellerie : une vision responsable, levier d'un changement durable : *Management & Avenir*. 1 avril 2011. Vol. n° 41, n° 1, pp. 32-47. DOI [10.3917/mav.041.0032](https://doi.org/10.3917/mav.041.0032).

CECI-RENAUD, Nila et THAO KHAMSING, Willy, 2012. *Les consommateurs face à l'affichage environnemental*. 2012.

CORDELIER, Benoit, 2020. Greenwashing ou écoblanchiment: Cadrer la communication environnementale. *Sens-Dessous*. 1 octobre 2020. Vol. N° 26, n° 2, pp. 21-32. DOI [10.3917/sdes.026.0021](https://doi.org/10.3917/sdes.026.0021).

DEKHILI, Sihem et ACHABOU, Mohamed Akli, 2011. La course des entreprises vers la certification environnementale : quelles conséquences sur la crédibilité des écolabels et la confiance des consommateurs ? *Management & Avenir*. 1 avril 2011. Vol. n° 41, n° 1, pp. 294-310. DOI [10.3917/mav.041.0294](https://doi.org/10.3917/mav.041.0294).

DELPAL, Franck et HATCHUEL, Georges, 2007. La consommation engagée s'affirme comme une tendance durable. *Crédoc, consommation et modes de vie*. 2007. N° 201.

DUVAL, Mélanie, BRANCELJ, Ana, GAUCHON, Christophe, MALGAT, Charlotte et FINETTE, Aurélie Potin, [sans date]. Un label qui ne dit pas son nom : l'inscription au patrimoine mondial. Examen critique et enjeux territoriaux d'une terminologie.

ELGAAIED, Leila, BERTRANDIAS, Laurent et BERNARD, Yoan, 2013. L'endossement de responsabilité, une clé de l'efficacité des étiquettes environnementales. In : *Actes du 29e Congrès international de l'AFM*. La Rochelle, 16 17 mai. 2013.

Evaluation of the EU Ecolabel from the perspective of French Businesses, 2017. ADEME.

FRANÇOIS-LECOMPTE, Agnès, GENTRIC, Michel et VENDEVILLE, Hubert, 2015. Efficacité d'un affichage environnemental : le cas du service hôtelier : *Recherches en Sciences de Gestion*. 19 janvier 2015. Vol. N° 103, n° 4, pp. 43-65. DOI [10.3917/resg.103.0043](https://doi.org/10.3917/resg.103.0043).

Hébergements touristiques - Impacts environnementaux et labels, 2020. ADEME, 100 labels environnementaux recommandés par l'ADEME.

LAVALLÉE, Sophie et BARENTSEIN, Kristin, 2004. La régulation et l'harmonisation internationale des programmes d'écolabels sur les produits et les services. *Revue internationale de droit économique*. 2004. Vol. t. XVIII, 1, n° 1, pp.47. DOI [10.3917/ride.181.0047](https://doi.org/10.3917/ride.181.0047).

MATHIEU, Annelise et SOPARNOT, Richard, 2009. Les dimensions ontologiques, stratégiques et organisationnelles de l'appropriation du concept de développement durable en entreprise : *Management & Avenir*. 1 mai 2009. Vol. n° 23, n° 3, pp.199-218. DOI [10.3917/mav.023.0199](https://doi.org/10.3917/mav.023.0199).

MICHAUD, Céline et LLERENA, Daniel, 2008. Une analyse expérimentale des choix de consommation respectueux de l'environnement. Avril 2008. pp. 21.

ŠKRINJARIĆ, Tihana, 2017. Evaluation of environmentally conscious tourism industry: Case of Croatian counties. . 2017. Vol. 66, n° 3.

WHITE BARAVALLE GILLIAM, Vivian L., NAVRÁTIL, Josef et PÍCHA, Kamil, 2016. The interest of visitors to protected natural areas in « green » accommodation. 2016. Vol. 64, n° 2.

SITOGRAPHIE

Les nouvelles aspirations des français en matière de vacances, 2023. . ADN Tourisme. Aménagements Tourisme Durable dans le Puy de Dôme, [sans date]. *Volcan Puy de Dôme*. [en ligne]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://volcan.puy-de-dome.fr/puy-de-dome/amenagements.html>

ATD, Redaction, [sans date]. Le tourisme durable. [en ligne]. [Consulté le 27 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.tourisme-durable.org/tourisme-durable/definitions>

Clef Verte : Agir pour un Tourisme Durable avec le label Clef Verte, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2023]. Disponible à l'adresse: <https://www.laclefverte.org/>

Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, 1992. [en ligne]. [Consulté le 25 août 2023]. Disponible à l'adresse: <https://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm>

EUROPEAN COMMISSION, [sans date]. The EU Ecolabel Tourist Accommodation Catalogue. [en ligne]. [Consulté le 25 août 2023]. Disponible à l'adresse: https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel-home/eu-ecolabel-tourist-accommodation/eu-ecolabel-tourist-accommodation-catalogue_en

Hébergements aux labels sélectionnés en Béarn Pyrénées Pays basque, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 25 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://tourisme-durable.tourisme64.com/se-loger-eco/labels-selectionnes/>

Les hébergements au vert, Où dormir, [sans date]. *Pau Tourisme, Béarn Pyrénées*. [en ligne]. [Consulté le 27 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.pau-pyrenees.com/home/preparer-son-sejour/ou-dormir/par-thematique-specificite/hebergements-au-vert>

SLATE, Theodore, 2023. Demand for sustainable travel grows despite higher costs. *Tourism Review*. [En ligne]. 24 avril 2023. [Consulté le 18 mai 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.tourism-review.com/sustainable-travel-became-more-expensive-news13075>

Tourisme de développement durable, [sans date]. *UNWTO*. [En ligne]. [Consulté le 27 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.unwto.org/fr/tourisme-developpement-durable>

Tourisme Responsable Clermont Auvergne, 2020. *Clermont Auvergne Tourisme*. [En ligne]. [Consulté le 27 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.clermontauvergneturisme.com/tourisme-responsable/>

We Go GreenR, des voyages qui ont du sens, [sans date]. [En ligne]. [Consulté le 23 août 2023]. Disponible à l'adresse: https://www.wegogreenr.com/espace-pro? gl=1*1bm9cxg* up*MQ..* ga*MTcxNzEzNDQxLjE2OTI4MTE4ODM.* ga CPG1YDLQK V*MTY5Mjg4My4xLjAuMTY5Mjg4My4wLjAuMA..#decouvrir

50 nuances de vert : comment se retrouver dans la jungle des labels ?, 2022. *L'Echo Touristique*. [en ligne]. [Consulté le 27 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.lechotouristique.com/article/50-nuances-de-vert-comment-se-retrouver-dans-la-jungle-des-labels>

TABLE DES MATIERES

Remerciements.....	6
Liste des sigles et abréviations	7
Sommaire	8
<i>Introduction</i>	9
I. Clos Mirabel, Une maison d'hôtes à taille humaine engagée à réduire son empreinte écologique	10
Clos Mirabel, une maison d'hôtes à taille humaine.....	10
L'engagement de Clos Mirabel dans le tourisme durable.....	11
II. Une maison d'hôtes située dans un espace rural en périphérie de Pau, à la croisée de plusieurs centres d'intérêt touristique	13
III. Une multitude de labels pour attester de la réduction de l'empreinte écologique d'un hébergement	17
Le label, définition d'un instrument complexe	17
Une multitude de labels pour un tourisme durable en hébergement touristique.....	20
La répartition des labels environnementaux principaux sur le territoire français	24
Des intérêts différents parmi les entreprises impliquées dans une activité durable	26
L'Ecolabel Européen : portrait d'une certification	26
IV. Méthodologie	29
Les entretiens avec les hébergeurs	29
Les entretiens avec les spécialistes	33

partie 1 : L'Ecolabel est un label efficace pour un hébergement touristique en création ou en rénovation qui souhaite s'engager dans une démarche environnementale.....	35
1. Un label qui constitue une bonne feuille de route mais qui comporte quelques incohérences.....	35
1.1. Une feuille de route efficace pour mettre en place une démarche environnementale évolutive	35
1.2. Des critères du label qui peuvent être incohérents ou inadaptés	38
2. Un label essentiellement écologique qui a tendance à invisibiliser les dimensions sociales du tourisme durable	41
partie 2 : L'écolabel est économiquement peu viable pour les hébergements touristiques de petite taille.....	45
1. L'écolabel sur la balance coûts / bénéfices : un label peu adapté aux structures de petite taille	45
1.1. Un label qui engendre un coût	45
1.2. Des bénéfices qui ne correspondent pas toujours aux attentes des hébergeurs	48
2. L'écolabel est un outil marketing et de différenciation sur le marché des hébergements touristiques	50
2.1. Un label qui n'offre pas de vitrine : la communication doit être impulsée par les institutions et les particuliers	50
2.2. Un manque de connaissance et de reconnaissance du label de la part des consommateurs .	53
partie 3 : Une autre forme d'affichage environnemental serait plus adaptée aux hébergements touristiques de petite taille	57
1. L'étiquette environnementale, le nouvel affichage qui va remplacer l'Ecolabel Européen.....	57
1.1. L'étiquette environnementale répond aux problématiques posées par l'Ecolabel Européen	59
1.2. L'étiquette environnementale a aussi tendance à invisibiliser les dimensions sociales et économiques du tourisme durable	61
2. Une politique durable indépendante et personnalisée en fonction de l'hébergement	62
Conclusion.....	65

Bibliographie	67
Sitographie	69
Table des illustrations	75
Figures	75
Tableaux	75
Table des annexes	76
Annexes	I
Annexe 1 : Politique environnementale de Clos Mirabel	I
Annexe 2 : Plan d'action de Clos Mirabel.....	IV
Annexe 3 : Grille d'entretien d'un professionnel	VII
Annexe 4 : Grille d'entretien d'un hébergeur	IX

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figures

<i>Figure 1 - Plan de la propriété de Clos Mirabel</i>	<i>10</i>
<i>Figure 2 - panneaux solaires photovoltaïques au Clos Mirabel.....</i>	<i>11</i>
<i>Figure 3 - Potager est au Clos Mirabel</i>	<i>12</i>
<i>Figure 4 - Potager ouest au Clos Mirabel</i>	<i>12</i>
<i>Figure 5 - Carte du territoire proche de Clos Mirabel</i>	<i>13</i>
<i>Figure 6 - Carte des hébergements touristiques dans la CAPBP</i>	<i>15</i>
<i>Figure 7 - Les principaux labels pour hébergements touristiques pour un tourisme durable</i>	<i>20</i>
<i>Figure 8 - Focus sur les labels Ecolabel Européen, ClefVerte, Green Globe (réalisation personnelle)</i>	<i>21</i>
<i>Figure 9 - Carte de la répartition des labels environnementaux en France.....</i>	<i>24</i>
<i>Figure 10 - Carte des hébergements contactés et interrogés pour l'enquête</i>	<i>31</i>
<i>Figure 11 - extrait du site de l'ADT 64 sur les labels de tourisme durable</i>	<i>41</i>
<i>Figure 12 - Présentation de l'étiquette environnementale.....</i>	<i>58</i>

Tableaux

<i>Tableau 1 - Les entretiens menés avec des hébergeurs.....</i>	<i>32</i>
<i>Tableau 2 - Les entretiens menés avec les spécialistes</i>	<i>33</i>

TABLE DES ANNEXES

<i>Annexe 1 : Politique environnementale de Clos Mirabel</i>	<i>I</i>
<i>Annexe 2 : Plan d'action de Clos Mirabel</i>	<i>IV</i>
<i>Annexe 3 : Grille d'entretien d'un professionnel.....</i>	<i>VII</i>
<i>Annexe 4 : Grille d'entretien d'un hébergeur.....</i>	<i>IX</i>

ANNEXES

Annexe 1 : Politique environnementale de Clos Mirabel

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Engagement de la direction

L'engagement dans l'amélioration continue des références écologiques au Clos Mirabel est un élément fondamental depuis sa création. Une multitude d'actions ont été mises en place dans la connaissance des impacts de l'activité et par conscience écologique. C'est notamment le cas de l'installation de panneaux solaires photovoltaïques et thermiques, le traitement des eaux usées par roseaux, la réduction de produits d'accueil ou encore le contrôle de la provenance des divers biens consommables (potager, verger ou producteurs bios et locaux).

En tant qu'hébergement responsable, nous sommes engagés à opérer dans le respect de l'environnement et dans l'amélioration constante de nos pratiques. Nous tenons à nous engager dans une démarche durable écologiquement, socialement et économiquement parlant qui correspond aux normes de l'écolabel européen ou en référence aux valeurs de l'association ATR.

Nous nous engageons donc en ce sens à améliorer et à faire sans cesse évoluer notre système de management environnemental dans un souci de satisfaction client et de respect de nos valeurs écologiques.

Les engagements principaux nous tenant à cœur sont relatifs à :

L'ÉNERGIE

Nous disposons de deux sources d'énergies renouvelables au Clos Mirabel : 30m² de panneaux solaires photovoltaïques sur le toit du préau en autoconsommation complète qui permettent d'alimenter en électricité le chai notamment. Nous avons aussi installé 20m² de panneaux solaires thermiques qui permettent le chauffage de l'eau sanitaire dans le manoir et la piscine en cas de surplus d'énergie.

A la conciergerie, nous avons installé un caisson thermique qui permet le préchauffage de l'eau sanitaire en amont pour éviter de la chauffer avec la chaudière au gaz.

LA PROVENANCE DES PRODUITS

Dans une démarche de production de ressources et pour vous garantir une qualité optimale des produits que nous servons lors des petits déjeuners et des tables d'hôtes, nous avons mis en place un jardin potager en permaculture ainsi qu'un verger de plus de 40 spécimens (naturels et sans pesticides). Ainsi, la plupart des produits sont cultivés ici, au Clos Mirabel.

Lorsque notre production de fruits et légumes n'est pas suffisante, nous faisons appel à un maraicher bio et local. Nous faisons confiance à l'AMAP (Association pour le Maintien de l'Agriculture Paysanne) pour la qualité de leurs produits mais aussi dans une démarche sociale et d'entraide envers les agriculteurs locaux.

LA GESTION DE L'EAU

L'eau est une des ressources les plus consommées dans les hébergements de tourisme. C'est pour cela qu'il est essentiel pour nous de l'utiliser à bon escient et d'en limiter les pertes au maximum.

Pour ce faire, nous avons une cuve de récupération des eaux de pluie de 30 000 litres ainsi que de 8 000 litres pour l'arrosage du potager et des autres espaces verts.

Nous avons aussi installé des mousseurs dans toutes nos salles de bain pour réduire le débit de l'eau. De plus nous veillons régulièrement au bon fonctionnement de tous les équipements sanitaires et de leur consommation en eau.

En ce qui concerne le lavage des linges de lits et de bain, nous faisons appel à *ESAT (Etablissement et Services d'Aides par le Travail) l'Ensolleillade* qui est une association mais aussi un foyer d'hébergement et un foyer de vie pour personnes en situation de handicap et qui propose un service de blanchisserie. Travailler avec *l'Ensolleillade* nous permet de réduire grandement la consommation en eau et en énergie lors du lavage de nos linges car ils disposent d'équipements adaptés.

LA GESTION DES DECHETS

Nous accordons une grande importance aux déchets que nous sommes produisons. C'est pour cela que nous nous engageons au tri sélectif ainsi qu'au compostage de nos déchets. Cela nous permet ainsi de produire notre propre composte qui sert à alimenter notre potager.

Nous sommes attentifs aux différents emballages qui sont susceptibles de contenir les produits dont nous avons besoin : nous préférons les emballages en verre, plus facilement réutilisables ou recyclables ainsi que les emballages consignés qui retrouveront une seconde vie auprès du fournisseur.

Il en va de même pour les produits et ustensiles de nettoyage : nous préférons les éponges et lingettes lavables ainsi que les produits de nettoyage labellisés ecolabel ou certifiés respectueux de l'environnement. Nous préférons aussi les produits de nettoyages produits près de chez nous lorsque la gamme de produits correspond à nos besoins.

Nous prêtons attention à la quantité de produits consommés dans le nettoyage des différentes parties. Nous sommes notamment équipés d'un régulateur de PH pour la piscine ce qui nous permet de réduire la consommation de chlore au minimum nécessaire.

Toujours dans une démarche de réduction des déchets, nous avons décidé de réduire les produits d'accueil dans les chambres pour en privilégier la qualité. Ainsi nous proposons un savon main et corps fabriqué de manière artisanale et responsable. Ils proviennent de *La savonnerie des eaux chaudes* qui est une entreprise de cosmétiques bioécologiques locale certifiée *Nature et Progrès*.

Annexe 2 : Plan d'action de Clos Mirabel

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Le programme d'action

Afin de concrétiser davantage la mise en place d'actions écologiques supplémentaires, il nous est utile de mettre en place un plan d'action sur un deux ans.

Ce plan d'action comprend comme objectif l'obtention de l'écolabel européen mais surtout de tendre vers un modèle de consommation de l'offre touristique toujours plus durable.

Ainsi, nous projetons de mettre en place les actions suivantes :

LES ENERGIES RENOUVELABLES

Nous projetons de doubler la surface des panneaux photovoltaïques et des panneaux thermiques pour atteindre 60m² de panneaux solaires photovoltaïques et 40m² de panneaux solaires thermiques. L'objectif premier de cette mesure est d'augmenter la part des énergies renouvelables consommées dans l'hébergement pour atteindre les 20% d'énergie produite.

Date de réalisation prévue : mai 2025

En ce qui concerne l'énergie achetée, nous nous engageons à nous fournir auprès d'un fournisseur d'énergies renouvelables ou d'un fournisseur proposant un contrat de compensation de l'énergie consommée en énergies renouvelables.

Date de réalisation prévue : juillet 2023

LA GESTION DES DECHETS

Les déchets que nous produisons lors de notre activité ne sont pas les seuls générés sur notre site. Il est nécessaire de prendre en compte les déchets produits par la clientèle. Ainsi et pour éviter les bouteilles plastiques nous nous engageons à mettre à disposition des

gourdes isothermes réutilisables que les clients pourront emporter durant leurs activités le temps de leur séjour.

Date de réalisation prévue : Mai 2023

Nous souhaitons aussi proposer des boissons variées à nos clients sans générer plus de déchets. Ainsi nous nous engageons à prêter davantage attention aux contenants des boissons proposées à la vente pour atteindre 100% d'emballages recyclables et de préférence consignés.

Date de réalisation prévue : Mai 2023

LES PARTENAIRES

Nous nous engageons à transmettre notre politique environnementale à nos partenaires afin de leur faire connaître nos engagements et de les encourager à nous faire confiance dans la démarche écologique. De surcroît, nous nous engageons à mettre en avant auprès de nos clients toute activité de tourisme partenaire inscrite dans une démarche de tourisme durable et compatible avec notre activité.

Dans une acception plus éthique et sociale, nous nous engageons à participer financièrement et en en faisant la promotion de l'association EducAid qui agit pour l'accès à l'éducation des femmes en Sierra Leone. La participation financière s'élèvera à hauteur de 1€ par réservation de stage d'art et par personne avec la possibilité d'un don plus élevé de la part du client.

Date de réalisation prévue : avril 2024

IMPLICATION DE LA CLIENTELE DANS LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Comme mentionné précédemment, nous nous engageons à mettre à disposition physique (livre d'accueil) et dématérialisée (site web) des informations sur les pratiques pour un tourisme durable ainsi que sur les activités des partenaires que nous conseillons et considérons comme engagés dans une démarche durable. Nous comprenons ici le terme

durable comme relatif à ses acceptations sociales, économiques et environnementales. Aussi, nous prévoyons de communiquer de cette manière sur les enjeux du territoire Béarn Pyrénées ainsi que du Pays Basque, espaces de déplacement de notre clientèle durant leurs vacances.

Date de réalisation prévue : juin 2023

Notre démarche durable s'articule en accord avec notre clientèle et ses besoins. Ainsi pour augmenter l'implication de notre clientèle et recueillir leurs avis, nous nous engageons à intégrer un espace dédié à l'engagement écologique dans le questionnaire de départ et prêterons attention à chaque proposition qui sera faite.

Date de réalisation prévue : juin 2023

Nous nous engageons à communiquer les audits énergétiques à toute personne qui en effectuera la demande pour une plus grande transparence envers notre clientèle.

Cette politique est à destination de tout collaborateur souhaitant s'informer des démarches en cours dans la structure.

Cette politique est revue périodiquement afin de garantir la pertinence de ses objectifs.

Annexe 3 : Grille d'entretien d'un professionnel

Questions d'introduction :

Est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu en quoi consiste votre travail et quelles sont vos missions ?

Quelle est votre définition de tourisme durable ?

Questions générales écolabel :

Parmi les labels écologiques pour les hébergements touristiques, lequel conseillez-vous le plus souvent ?

Pourquoi ?

Quel est pour vous le point fort de l'écolabel ?

Sur quel point pensez-vous qu'il faudrait améliorer l'écolabel ?

Ecolabel dans sa réflexivité :

Dans quelle mesure pensez-vous que l'écolabel soit un outil efficace pour le tourisme durable ?

L'écolabel européen est, comme son nom l'indique, européen, pensez-vous que le fait qu'il s'applique à différents pays soit un frein ou une opportunité ?

Que pensez-vous de la phrase « L'écolabel n'est pas adapté aux TPE et PME, certains de ses critères paraissent absurdes pour une entreprise de cette taille et sont bien plus logiques pour une grande entreprise » ?

Lors de mes recherches et de mes entretiens précédents, j'ai plusieurs fois été confrontée à l'argument que « l'écolabel est utile dans sa feuille de route et dans sa mise en place mais le label en soit (en tant que marque) n'apporte rien et coûte cher », qu'en pensez-vous ?

Selon une étude de l'ADEME en 2017, près de 80% des hébergements qui ont demandé l'écolabel l'ont fait pour faire reconnaître leurs valeurs environnementales. Pensez-vous que l'écolabel leur a ainsi apporté plus de reconnaissance de la part des clients ?

Dans l'optique où il y a de plus en plus de législations environnementales, pensez-vous que l'écolabel européen est voué à une forme d'obsolescence ?

Pensez-vous que l'écolabel joue un rôle dans le développement territorial sur le plan social et économique ?

Pistes de solutions :

Comment pensez-vous qu'il faudrait améliorer l'écolabel européen ?

Comment pensez-vous qu'il faudrait faire pour augmenter la confiance des touristes envers les labels ?

Le cabinet BetterFly Tourism a mis en place une méthode de calcul pour une étiquette environnementale de la nuitée dans un hébergement, pensez-vous qu'il serait judicieux de rendre cette notation obligatoire ?

Plusieurs hébergeurs que j'ai interrogés m'ont parlé d'un partenariat entre l'écolabel et booking, je n'ai pas trouvé d'informations à ce sujet, pouvez-vous m'en dire un peu plus ? qu'en pensez-vous ?

Annexe 4 : Grille d'entretien d'un hébergeur

Questions d'introduction

Est-ce que vous pouvez vous présenter rapidement et votre rôle dans la structure ?

Était-ce vous qui étiez en charge du dossier de demande de l'écolabel ?

Parlez-moi un peu de votre démarche écologique ? (Comment elle a commencé, dans quel but, quels objectifs fixés dès le début et au fil du temps ?) Quelle a été votre motivation ?

En quelques mots qu'est-ce que le développement durable pour vous ? / tourisme durable

Questions sur la constitution du dossier et la demande dans la pratique

Quand avez-vous eu l'écolabel ?

Pourquoi avez-vous demandé l'écolabel ?

Pourquoi l'écolabel et pas un autre label écologique ? vu le nombre de labels qui existent

Que pensez-vous alors des autres labels ?

Avez-vous rencontré des difficultés dans la constitution du dossier ?

Comment s'est organisée la demande de dossier ? qui s'en est occupé pdt combien de temps, qui vous a aidé ?

Quels sont les acteurs qui vous sont venus en aide ?

L'écolabel dans sa réflexivité

En quoi l'écolabel contribue pour vous au développement durable ?

En quoi l'écolabel contribue au développement durable pour votre structure ?

J'ai vu que vous avez eu un audit en 2021 pour le programme « tous ensembles pour un tourisme durable » de la région centre val de Loire, sur quoi portait cet audit / cette action ?

S'accordait-il avec l'action de l'écolabel ? était-ce une mesure complémentaire / additionnelle ?

Y a-t-il des critères de l'écolabel qui vous ont paru impertinents ou inadaptés à votre structure ?

- Lesquels et pourquoi ?

Si vous pouviez améliorer l'écolabel comment feriez-vous ?

L'aspect marché et consommateurs

Avez-vous mené une étude pour mesurer l'impact de l'écolabel sur les clients ou potentiels clients ?

Avez-vous constaté un changement dans les pratiques des clients durant leurs vacances depuis que vous avez l'écolabel ?

Est-ce que vous en parlez avec les clients de l'écolabel (ou de l'écologie et de vos actions) ?

Qu'est-ce que les gens aiment savoir sur vos actions écologiques ?

Le label demande de communiquer sur les actions écologiques et les bonnes pratiques mais l'ADEME met aussi en garde sur les risques du greenwashing. Où se situe pour vous la limite entre communication efficace et greenwashing et pouvez-vous me donner des exemples ?

Questions pour m'aider à la constitution du dossier

Romane SAINT-JOURS

- En combien de temps est ce que vous avez réussi à obtenir l'écolabel ? Quels étaient les délais ?
- Est-ce que vous auriez quelqu'un à me conseiller pour mon mémoire ?
- Connaissez-vous un hébergement qui avait dans l'idée de faire la demande et qui au final ne l'a pas faite ?

L'ECOLABEL EUROPEEN POUR UN HEBERGEMENT TOURISTIQUE DE PETITE TAILLE ENGAGE
DANS LE TOURISME DURABLE
Sciences sociales et humanités
SSH
Tourisme, loisir et développement territorial

RESUME :

L'Ecolabel Européen, considéré comme un label d'excellence n'est en réalité pas l'affichage environnemental le plus adapté notamment pour les hébergements touristiques de petite taille. La question de son réel engagement dans le tourisme durable et de son financement sont des questions essentielles devant être posées afin de déterminer s'il ne vaut pas mieux se tourner vers un autre type d'affichage environnemental.

MOTS-CLES :

Ecolabel Européen, tourisme durable, hébergement touristique, outil marketing, étiquette environnementale