

Youssef EL BOUDRIBILI

**Mise en œuvre du management environnemental
pour le développement touristique durable du
territoire de la région Souss-Massa-Draa (Maroc) :
une approche globale et des solutions locales**

Dem Fachbereich VI
(Raum- und Umweltwissenschaften)
der Universität Trier
zur Erlangung des akademischen Grades
Doktor der Philosophie (Dr. phil.)
eingereichte Dissertation

Datum der Disputation: 8. Dezember 2014

Betreuer und 1. Berichterstatter : Prof. Dr. Andreas KAGERMEIER (Universität Trier)
2. Berichterstatter : Prof. Dr. Jean-Frank WAGNER (Universität Trier)
3. Berichterstatter: Prof. Dr. Belkacem KABBACHI (Université Ibn Zohr Agadir)

REMERCIEMENTS

Ce travail de thèse, fruit de la capitalisation d'une expérience professionnelle, concocté d'un travail de plus de six ans à la Délégation Régionale du Ministère du tourisme à Agadir et d'un ensemble de recherches universitaires de plus de quatre ans. Ainsi qu'il n'aurait pas pu voir le jour sans la participation, contribution, encadrement voire encouragement de beaucoup de personnes, à qui je tiens à exprimer toute ma gratitude.

Je tiens tout d'abord à remercier Prof. Dr. Andreas KAGERMEIER, mon directeur de m'avoir accueilli dans son équipe de recherche et de m'avoir encadré avec rigueur tout au long de l'élaboration de cette thèse.

J'adresse mes sincères remerciements à mon co-directeur : Prof. Dr. Belkacem KABBACHI, pour son encadrement tout au long de ce travail et surtout pour sa patience en m'accompagnant depuis le point de départ.

Je remercie également, les membres du jury d'avoir bien voulu y prendre part : Prof. Dr. Johannes RIES, pour avoir accepté la responsabilité de présider ce jury et Prof. Dr. Jean-Frank WAGNER en qualité de rapporteur qui a pris le temps d'évaluer ce travail pour me donner de précieux conseils. En espérant que ce travail donnera lieu à des échanges constructifs, je les remercie grandement pour leur contribution.

Je tiens également à remercier Prof. Abdelkrim AZAIDI, professeur à la faculté des sciences d'Agadir et expert en géo-tourisme et écotourisme pour ses pertinentes recommandations et suggestions.

Je ne saurais oublier d'adresser aussi mes remerciements aux professionnels du tourisme - toute filière confondue- de la région Souss Massa Draa. Il me tient aussi à cœur de remercier les responsables et directeurs des établissements qui m'ont accordé leur temps pour les entretiens ayant permis d'améliorer la portée de ma thèse. Je pense particulièrement à M. Hassan ABOUTAYEB, Président du Réseau de Développement Touristique Rural et Directeur Général de l'Atlas Kasbah Ecolodge.

Mes remerciements s'adressent également à mes parents pour l'éducation que j'ai reçu d'eux et qui m'a poussé à aller jusqu'au bout de mes études académiques.

Je ne saurais terminer sans adresser mes gratitudes à toute ma famille et mes amis qui sans leur encouragement je n'aurais jamais eu la force d'aller jusqu'au bout de ce travail de recherche.

Zusammenfassung

Die Arbeit stellt das Ziel einer nachhaltigen Tourismusedwicklung in der Region Agadir/Souss-Massa-Drâa in den Mittelpunkt. Agadir und sein Umland stellen eine der wichtigsten touristischen Regionen Marokkos dar, mit einem Schwerpunkt im Badetourismus und einem ergänzenden Angebot im ländlichen Hinterland. Die Arbeit zielt darauf ab, für diese Region einen Entwicklungspfad in Richtung auf einen nachhaltigen Tourismus aufzuzeigen. Als zentraler Ansatzpunkt wird hierfür eine an internationalen Normen orientierte und gleichzeitig entsprechend den lokalen Gegebenheiten adaptierte Implementation eines Umweltmanagementsystems bei den Beherbergungsunternehmen entwickelt.

Angesichts der insuffizienten sekundärstatistischen Informationen über den Stand von Umweltmanagementansätzen bei den regionalen Tourismusunternehmen war eine Ist-Zustandserhebung durchzuführen. Als methodischer Ansatz für den Analyseteil wurde ein Methodenmix aus Beobachtung, qualitativen Gesprächen, standardisierten Erhebungen und Evaluierungsbögen verwendet.

Auf der Basis der durchgeführten Analysen können folgende Befunde formuliert werden:

- Vor dem Hintergrund des umfassenden Potentials und der langen Erfahrung im Tourismus erscheinen Umweltmanagementansätze als Teil einer qualitätsorientierten Strategie prinzipiell ein geeigneter Weg zur Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen.
- Da die untersuchten Betriebe selektiv aufgrund ihrer Qualitätsorientierung in die Untersuchung einbezogen wurden, sind im ländlichen Raum insgesamt gesehen noch Defizite zu konstatieren.
- Unterstützend für eine Weiterverbreitung des Nachhaltigkeitsgedankens bei den privaten Leistungsträgern kann eine stärkere Fokussierung auf die damit zu erzielenden Vorteile sein.
- Lediglich bei zwei Betrieben konnten systematische Umweltmanagementansätze ermittelt werden. Die beiden Modellfälle könnten künftig die Funktion von „Leuchttürmen“ einnehmen.
- Für den ländlichen Raum wird der freiwillige Ansatz mit einer Umwelt-Charta und einer Umweltzertifizierung die von einem regionalen Netzwerk getragen wird, als tragfähiger Ansatz eingeschätzt wird, Umweltmanagementansätze auf eine breitere Basis zu stellen.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass es mit der Studie gelungen ist, die formulierte Zielsetzung zu erreichen und die Forschungshypothesen zu beantworten. Partiiell konnte auch auf das Verhältnis von Umweltmanagement und Wirtschaftlichkeit eingegangen werden. Unbeantwortet blieb die Frage, wie der freiwillige Ansatz einer Umwelt-Charta auf die nationale Ebene und die Kettenhotellerie im Badetourismus übertragen werden kann.

RESUME

Agadir est le chef lieu de la région Souss Massa Draa (SMD) qui est l'une des principales régions touristiques du Maroc, elle offre un produit balnéaire diversifié et généralement consolidé par une offre en matière du tourisme rural. Selon le découpage touristique effectué dans le cadre de la vision 2020, elle est positionnée dans deux territoires touristiques 'Atlas et vallée' et 'Souss Sahara Atlantique'. De ce fait et dans une approche globale ce travail de recherche vise à proposer un modèle de développement touristique durable du territoire d'Agadir- région SMD à travers une étude de possibilité de consolidation ou de mise en œuvre d'un management environnemental adapté à la situation locale et conforme aux normes internationales.

Ainsi que, la réalisation d'un diagnostic environnemental est une étape fondamentale et se fera à l'aide de quatre différents outils d'enquête (Observation, guide d'entretien, grille d'évaluation et questionnaires). Cependant, deux cas leaders en la matière ont été proposés et qui permettront de sensibiliser les managers à la nécessité et à la faisabilité d'adopter un management environnemental au sein de leurs structures et de prendre ces cas sélectionnés comme référence.

Egalement, cette étude a permis de tirer les conclusions suivantes :

- Une maturité du territoire d'étude de la région SMD, lui permettra de s'inscrire dans une démarche de développement touristique durable à travers l'adoption d'un management environnemental en passant par l'assurance de la qualité des services.
- La qualité des services est satisfaisante au sein des EHT étudiés et relevant du milieu urbain. En revanche, en milieu rural elle à rehausser en soulignant qu'ils sont dotés d'un paysage régional remarquable et exceptionnel.
- Les responsables interviewés se focalisaient uniquement sur les impacts positifs de leurs activités sur l'environnement (Création d'emplois, promotion de l'économie et de la culture locales, financement des événements à caractère social...).
- Une faible existence du management environnemental au sein des EHT étudiés (4,16 %).
- A l'issue de l'évaluation deux cas ont été proposés comme modèles en la matière.
- La charte et le Manuel comme deux solutions locales visant la promotion du management environnemental. Actuellement, la charte a été mise en œuvre en milieu rural dans une perspective de la généraliser sur la totalité du territoire régional voire même national.

Enfin, cette étude a apporté une réponse à la problématique et aux hypothèses de recherche et a permis par la même occasion de proposer des outils visant l'instauration et/ou la promotion du management environnemental à l'échelle régionale. Ces résultats peuvent constituer une base pour répondre à des interrogations relatives à la relation entre le management environnemental et la rentabilité économique des EHT ? Et comment la charte pourra-t-elle être généralisée aux niveaux national et régional (Balnéaire)?

SUMMARY

Agadir is the administrative centre of the Souss Massa Drâa (SMD) region, one of the principal Moroccan tourist destinations. The region is – according to the tourism destination division performed as part of the so-called “Vision 2020” – situated in the two tourism destinations “Atlas and Valley” and “Souss Sahara Atlantic”. Therefore and in a comprehensive approach this research aims to propose a model for a sustainable tourism development of the territory of Agadir – SMD region through a consolidation or the implementation of an environmental management system which is adapted to the local situation as well as in conformity with international standards.

Thus, conducting an environmental assessment is a fundamental step and will be done using four different survey tools (observation, interview guide, questionnaires and evaluation grid). However, we suggested two leader cases that will allow the managers to raise their awareness to the need and feasibility of adopting an environmental management within their structures and take those selected cases as models.

The study allows the following conclusions:

- The maturity of the studied area, will allow of the SMD region to be part of a sustainable tourism development through the adoption of an environmental management through the quality assurance services.
- Service quality is satisfying inside the studied T.H.E (tourism and hospitality establishments) in the urban environment. However, in rural areas it should be raised by emphasizing that they are endowed with a remarkable and exceptional regional landscape.
- The interviewed responsible persons have quoted only the positive impacts of their activities on the environment (jobs creating boost the economy and local culture, funding for social events ...).
- Low degree of Environmental Management within the studied T.H.E (4.16%). And after evaluating both cases, they have been suggested as models in the field.
- The Charter and the Manual as two local solutions for the promotion of Environmental Management. Currently, the charter has been implemented in rural areas with the intention to generalize it in the entire regional or even national territory.

To sum up, this study has allowed answering to the set of problems and hypothesis. Perhaps these results could provide a basis to answer questions related to environmental management in relation with the economic viability of the TAEs. Still open is the question, whether and how the charter can be vulgarised on the regional and national levels (including the beach-tourism).

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE INTRODUCTIF : INTRODUCTION GENERALE, PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE..... | 8 |
| CHAPITRE I : DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE : CONCEPTS, ACTEURS ET OPPORTUNITES..... | 17 |
| Introduction : | 18 |
| 1. Tourisme et développement touristique durable | 18 |
| 1.1. Du développement touristique durable au tourisme durable : concepts et définitions | 18 |
| 1.2. Principes du tourisme durable..... | 19 |
| 1.3. Respecter les principes du développement durable..... | 19 |
| 2. Tourisme durable : tirer profit des bienfaits et remédier aux méfaits du tourisme sur l'environnement..... | 20 |
| 2.1. Les effets bénéfiques de l'activité touristique sur l'environnement..... | 20 |
| 2.2. Les effets négatifs de l'activité touristique sur l'environnement..... | 21 |
| 3. Tourisme respectueux de l'environnement pour un développement touristique durable | 23 |
| 4. Tourisme durable : nécessité d'une fédération des acteurs du tourisme et de l'environnement..... | 24 |
| 5. Tourisme durable, une aubaine pour l'entreprise touristique face aux contraintes environnementales?..... | 26 |
| 5.1. Avantages du tourisme durable pour l'entreprise..... | 26 |
| 5.2. Développement durable comme une dimension centrale au niveau du management de l'entreprise touristique..... | 26 |
| Conclusion : | 27 |
| CHAPITRE II : MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL COMME OUTIL DE MISE EN ŒUVRE D'UN DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE : CONTEXTE, TERMINOLOGIE ET NORMES..... | 28 |
| 1. Management environnemental : terminologie, origine et démarche | 29 |
| 1.1. Terminologie | 29 |
| 1.2. Origines | 30 |
| 1.3. Démarche de management environnemental..... | 32 |
| 2. Adoption d'une démarche de management environnemental : quelques motifs et arguments..... | 34 |
| 2.1. Naissance et évolution des motivations des managers | 34 |
| 2.2. Analyse des attentes de la clientèle touristique..... | 36 |
| 3. Démarche et outils de mise en œuvre du management environnemental au sein de l'entreprise touristique..... | 39 |
| 3.1. Mise en place d'un système de management environnemental (SME)..... | 39 |
| 3.2. Labellisation, certification et adhésion à une charte | 41 |
| 3.3. Outils visant la promotion et l'adhésion à une démarche de management environnemental ... | 42 |
| Conclusion : | 45 |
| CHAPITRE III : MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU SEIN DES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE DE LA DESTINATION AGADIR - REGION SMD-..... | 46 |
| Introduction : | 47 |

| | |
|--|------------|
| 1. Présentation du territoire de la destination 'Agadir', Région S.M.D. | 49 |
| 1.1. Caractéristiques générales du territoire d'étude | 49 |
| 1.2. Place de la région SMD dans la vision stratégique 2020 | 50 |
| 1.3. Plan de développement touristique régional | 52 |
| 1.4. Principaux acteurs régionaux du tourisme et de l'environnement | 52 |
| 1.5. Cadre réglementaire national, régissant l'environnement et appliqué au territoire régional | 57 |
| 2. Méthodologie et outils d'évaluation environnementale | 61 |
| 2.1. Présentation de l'étude | 61 |
| 2.2. Approche méthodologique et échantillonnage | 66 |
| 3. Analyse des résultats de l'étude | 73 |
| 3.1. Forces et faiblesse du territoire d'étude | 73 |
| 3.2. Qualité des services touristiques | 75 |
| 3.3. Evaluation de l'impact potentiel des EHT sur l'environnement | 76 |
| 3.4. Existence d'un processus de management environnemental | 77 |
| 3.5. Validation des outils proposés (Charte et manuel) | 80 |
| 3.6. Présentation des cas modèles ressortant de l'étude | 81 |
| Conclusion : | 101 |
| CHAPITRE IV : | 102 |
| MISE EN ŒUVRE D'UNE DEMARCHE DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL EN FAVEUR DES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE LA DESTINATION D'AGADIR- REGION SMD. | 102 |
| Introduction : | 103 |
| 1. Recommandations et pistes d'amélioration du management environnemental au sein des établissements touristiques étudiés | 105 |
| 1.1. Recommandations générales | 105 |
| 1.2. Recommandations spécifiques | 106 |
| 2. Mise en place d'une charte qualité et environnement en tourisme en faveur du RDTR | 120 |
| 2.1. Elaboration et validation du document de la charte | 120 |
| 2.2. Elaboration et validation de la grille d'évaluation des établissements signataires de la charte QERDTR | 122 |
| 3. Conception d'un manuel du management environnemental dédié aux professionnels du tourisme | 127 |
| 3.1. Contexte général | 127 |
| 3.2. Mode d'utilisation du manuel | 128 |
| 3.3. Fiche technique | 129 |
| Conclusion : | 130 |
| CONCLUSION GENERALE | 131 |
| REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES | 138 |
| LISTE DES ACRONYMES ET DES ABREVIATIONS | 148 |
| LISTE DES FIGURES | 149 |
| LISTE DES TABLEAUX | 151 |
| LISTE DES PHOTOS | 151 |
| LISTE DES ANNEXES | 152 |
| ARTICLE ET COMMUNICATIONS | 153 |

**CHAPITRE INTRODUCTIF : INTRODUCTION GENERALE,
PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE**

INTRODUCTION GENERALE

Le tourisme est le secteur d'activité économique le plus dynamique au monde et les arrivées de touristes internationaux ont passé de 5% en 2013, atteignant le chiffre record de 1 087 millions. Malgré les défis économiques mondiaux, les résultats du tourisme international ont largement dépassé les attentes puisque 52 millions de touristes supplémentaires ont parcouru le monde en 2013¹. A l'horizon de 2030, l'OMT s'attend à ce que le nombre d'arrivées dans les destinations émergentes augmente deux fois plus vite (+4,4 % par an) que dans les économies avancées (+2,2 % par an)².

Au cours du 4^{ème} trimestre 2013, 2,3 millions de touristes ont visité le Royaume du Maroc, dont 1,3 millions de touristes étrangers. 36% de ces derniers l'ont visité pour la première fois³.

Au Maroc, le tourisme est considéré depuis l'indépendance du pays comme un secteur économique prioritaire. Ce choix relève d'une politique économique et sociale dictée par les hautes instances politiques. Cette orientation est bien légitimée, du fait que le Maroc ne dispose pas de ressources énergétiques, à l'instar de son voisin géographique « l'Algérie », pour le développement d'une industrie forte. Par conséquent, il s'est focalisé sur ses atouts culturels, naturels, géographiques et humains, permettant la mise en tourisme du pays.

Dans ce sens, le premier plan quinquennal de développement 1960-1964 a montré ses limites quant au développement de l'industrie lourde. Pour pallier à cette défaillance le Maroc a augmenté la part du budget alloué au secteur touristique de 1,4% dans le premier plan au 6,4% lors du plan triennal correctif 1965-1967⁴. Derrière ce changement de stratégie, le Royaume a manifesté un grand intérêt pour développer le secteur touristique.

Par ailleurs, grâce à l'ouverture des frontières et la baisse des prix des transports notamment l'aérien, et l'émergence d'une nouvelle classe moyenne qui dispose de plus de temps et de moyens financiers ; le tourisme est devenu un phénomène banal et les vacances sont devenues une pratique sociale ancrée dans les cultures européennes.

De telles conditions ont fait que les pays qui ont opté pour le secteur touristique comme moteur de développement économique et social, en l'occurrence le Maroc, se sont engagés dans une bataille commerciale acharnée pour attirer un nombre de touristes déterminé à l'avance. Ceci dit, le touriste est devenu de plus en plus exigeant et seuls les pays capables de relever le défi de la qualité des prestations touristiques, gagneront le pari et réussiront dans la conquête des marchés.

Alors qu'un produit touristique n'est pas uniquement tributaire de l'assurance de la qualité du service, il est fortement basé sur la qualité environnementale, culturelle et sociale⁵. Quant à la notion de la qualité environnementale, elle prend en compte non seulement la dimension de l'impact d'un choix de société sur son environnement au sens large (économique et écologique) mais aussi son impact sur la manière dont la

¹ Communiqué de presse de l'OMT, janvier 2014

² Publication de l'OMT Tourism Towards 2030 (Le tourisme à l'horizon 2030), octobre 2011

³ BAROMÈTRE de l'Observatoire du Tourisme relatif à l'activité touristique du Maroc 2^{ème} trimestre 2013

⁴ Mimoun HILALI, 2007, la politique touristique du Maroc, Diagnostic, bilan, critique. Le Harmattan. Paris

⁵ Saida Merasli, « La qualité dans l'industrie du tourisme : un impératif majeur pour un tourisme durable », *Téoros* [Online], 23-2 | 2004, Online since. URL : <http://teoros.revues.org/634>

population concerné par ces choix les vit et les ressent au quotidien (en bien ou en mal)⁶. On peut considérer que la qualité environnementale se mesure grossièrement par le rapport entre les bienfaits économiques et sociaux du choix de société considéré et ses conséquences écologiques, sanitaires et en qualité de vie, pondéré par la capacité de faire durer ce choix dans le temps.

Avec l'évolution des besoins et des comportements de la clientèle touristique (hétérogène), la notion de la qualité environnementale a pris une place très importante, si ce n'est pas l'un des éléments prépondérant dans les critères de choix d'une destination.

D'où vient l'importance du management environnemental qui peut constituer un critère majeur de compétitivité et un mécanisme efficace de mise en œuvre du développement durable et d'assurance de la qualité environnementale au sein de l'entreprise touristique. Cependant, la prudence s'impose pour parler de l'apport de l'engagement environnemental dans l'amélioration de la compétitivité économique d'une entreprise touristique. L'étude de Boiral (2003) approuve la nécessité de relativiser la relation entre environnement (naturel) et compétitivité. L'auteur renvoie à des résultats d'études empiriques réalisées depuis une quinzaine d'années visant à vérifier l'hypothèse, selon laquelle l'environnement serait au service de la productivité. Cette perspective « win-win » est souvent appelée « l'hypothèse de Porter », ce dernier ayant été un des premiers à remettre en cause la proposition classique basée sur une relation conflictuelle entre l'économie et l'environnement⁷.

Pour Reverdy, parvenir à réconcilier protection de l'environnement et compétitivité économique n'est pas à la portée de toutes les entreprises et s'engager de façon proactive et volontaire dans la réduction des impacts environnementaux de son activité ne donne d'avantage concurrentiel qu'à la condition que cet engagement ne soit pas trop coûteux (ou même soit rentable grâce à des réductions de coûts) ou bien que ses concurrents soient obligés d'atteindre les mêmes performances environnementales à cause d'une nouvelle réglementation⁸.

Quels que soient les approches, les engagements dans la protection de l'environnement apparaissent la plupart du temps comme un moyen d'améliorer la productivité et la compétitivité de l'entreprise⁹.

Ainsi que, la plupart des entreprises veillent à ce qu'elles aient une offre de service de qualité en prenant en compte la préservation de l'environnement. Par conséquent, elles peuvent opter pour le management environnemental qui désigne les méthodes de gestion d'une entreprise visant à prendre en compte l'impact environnemental de ses activités, à évaluer cet impact et à le réduire. Il s'inscrit dans une perspective de développement durable¹⁰, car l'environnement est l'un de ses trois piliers.

Au XXI^e siècle, la protection de l'environnement est devenue un enjeu majeur, en même temps que s'imposait l'idée de sa dégradation à la fois globale et locale, à cause des activités humaines polluantes. C'est aussi le 7^{ème} des huit objectifs du millénaire pour le

⁶ http://fr.wikipedia.org/wiki/Qualit_environmentale

⁷ Olivier Boiral, « Environnement et économie : une relation équivoque », VertigO - la revue électronique en sciences de l'environnement, Volume 5 Numéro 2, novembre 2004, mis en ligne le 01 novembre 2004

⁸ Thomas Reverdy, « Les normes environnementales en entreprise : la trajectoire mouvementée d'une mode managériale », Presses de Sciences Po, Sociologies pratiques, 2005/1 - n° 10, pages 97 à 97, ISSN 1295-9278

⁹ Ibid.

¹⁰ Du Management Environnemental au Développement Durable des Entreprises, PF 3169 –ADEME- mars 2004

développement, considéré par l'ONU comme « crucial pour la réussite des autres objectifs énoncés dans la déclaration du Sommet du Millénaire »¹¹.

C'est pourquoi, l'enjeu environnemental est devenu l'un des aspects les plus intégrés dans les stratégies gouvernementales visant le développement du tourisme au Maroc.

Les gouvernements ont un rôle crucial à jouer dans la gestion du tourisme et dans son évolution vers plus de durabilité. Ce rôle doit se caractériser par la création des conditions permettant ou encourageant l'adoption de pratiques plus durables par le secteur privé et influant sur l'évolution des flux et des comportements des visiteurs, dans le but d'optimiser les bénéfices et de réduire les impacts négatifs du tourisme.

Parmi les raisons justifiant l'importance du rôle des gouvernements en plus de la réglementation nécessaire, figure la coordination entre les acteurs concernés par la problématique de la préservation de l'environnement.

En ce sens, le Ministère du Tourisme Marocain s'est rendu compte de l'importance du développement durable et l'a intégré dans sa politique touristique. En effet, et dans le cadre de la vision 2020, il y a eu l'adoption d'un modèle marocain du tourisme durable en plus d'être une opportunité stratégique pour différencier le Maroc vis-à-vis de son environnement concurrentiel, il est également un défi à relever sur sa triple dimension de préservation des ressources, de maintien de l'authenticité socioculturelle et de souci du développement et bien-être des communautés d'accueil. Pour concrétiser cette ambition de durabilité, six mesures ont été définies (Mesure 21, 22, 23, 24, 25,26)¹², et à ce jour aucune desdites mesures a été mise en œuvre.

Par ailleurs, la préoccupation de voir converger les dimensions économique, sociale, culturelle et environnementale vers un tourisme durable et de qualité se précise à grande échelle par la mise en place d'une politique de développement durable du territoire et à petite échelle à travers l'adoption d'un management environnemental au sein des entreprises touristiques y opérant.

C'est, alors, un élément au lequel, l'Etat ainsi que tous les acteurs concernés doivent porter un grand intérêt dans la mise en œuvre des stratégies de développement touristique d'un territoire. En prenant en considération que dans le contexte actuel, le touriste est très exigeant et souhaite un produit répondant aux normes de la qualité des services et voir même au respect de l'environnement.

Ainsi que, la dégradation des plages, la pollution des côtes, l'absence d'assainissement, et l'expiration des ressources en eau, sont des questions d'actualité. Également, le développement du tourisme de randonnée et du tourisme caravanier s'accompagne de la diffusion des déchets au fond des montagnes et jusqu'aux dunes les plus reculées.

A cet effet, et vu l'absence d'un arsenal juridique réglementant l'adoption d'une gestion environnementale. Le devoir de l'ensemble des acteurs du développement touristique est de sauvegarder l'environnement et les ressources naturelles dans la perspective d'une croissance économique saine, continue et durable, à même de satisfaire équitablement les besoins et les aspirations des générations présentes et futures. Et cela, ne peut se faire qu'à travers une démarche volontaire. En adoptant une démarche basée sur le management environnemental qu'est un ensemble d'engagements volontaires inscrits

¹¹La mesure des effets engendrés par ces pollutions (trou dans la couche d'ozone par exemple, résultant de la pollution de l'air) peuvent également être pris comme indicateurs.

¹²Contrat programme 2011-2020, Vision Stratégique de Développement Touristique« Vision 2020 », 30 novembre 2010

dans une démarche d'amélioration des performances en matière d'environnement à l'échelle d'une organisation (entreprise, groupement d'entreprises, collectivité, association...).

Une association touristique sectorielle (ATS), en tant que porte-parole d'un produit ou d'un secteur touristique, peut jouer un rôle actif d'accompagnement et de conseil auprès des entreprises touristiques de son secteur. Elle peut facilement mettre en place une politique environnementale permettant :

- de combler le vide juridique et d'anticiper les réglementations environnementales;
- d'assurer un engagement collectif de ses adhérents dans une politique du management environnemental;
- d'optimiser les coûts d'investissement environnemental (partenariats avec des fournisseurs...);
- de contribuer au développement et à l'acquisition de connaissances stratégiques pour mieux outiller les entrepreneurs dans leurs choix de gestion;
- de mettre en œuvre des stratégies visant la conception et la commercialisation écoproduits touristiques originaux.

Et dans le but, d'assurer un engagement collectif de ses adhérents dans une politique du management environnemental. Ces associations peuvent faire appel à des outils à caractère contractuel (codes ou chartes sociales ou éthiques, labels et normes)¹³. Généralement, la plupart des associations et ONG préfèrent produire ou opter pour des chartes mariant tourisme, éthique et durabilité...Les entreprises, touristiques quant à elles, peuvent se doter fréquemment de codes ou de chartes sociales ou environnementales (*Charte environnement de l'hôtelier* du Groupe hôtelier ACCOR...)¹⁴.

Pour le secteur touristique, on peut compter des milliers d'entreprises, principalement des micro-entreprises ou des petites entreprises qui ne peuvent pas agir individuellement. D'où la nécessité d'une assistance extérieure, de conseils et voire même mise en réseau pour modifier leurs activités et les adapter à de nouvelles priorités¹⁵.

Pour atteindre et valider ces objectifs, l'approche adoptée dans cette recherche va conduire à mettre l'accent sur:

- La promotion d'un Tourisme de Qualité Environnementale;
- La conception environnementale : intégration des unités touristiques aux paysages naturels et architecturaux (respect de l'esthétique du Patrimoine matériel) ;
- La sensibilisation de l'ensemble des acteurs à l'importance de la préservation de l'environnement ;
- Intégration de l'environnement comme une composante de la gestion quotidienne de l'établissement touristique ;
- Incitation des professionnels à mettre en place une démarche environnementale et de développement durable au sein de leurs entreprises ;
- L'adoption de l'utilisation rationnelle et éco-efficace des ressources.

¹³Saida Merasli, « La qualité dans l'industrie du tourisme : un impératif majeur pour un tourisme durable », *Téoros* [Online], 23-2 | 2004, Online since. URL : <http://teoros.revues.org/634>

¹⁴Ibid.

¹⁵'Tourisme et durabilité : un aperçu général', Organisation mondiale du tourisme

Le but est de mesurer l'application des fondements de la gestion environnementale au sein du secteur touristique en prenant le cas du territoire d'Agadir- région Souss Massa Draa et mettre en place une démarche de management environnemental au sein des établissements touristiques y opérant.

Cette région et particulièrement le territoire d'Agadir occupe une place très importante dans le classement touristique à l'échelle nationale. Il offre à ses visiteurs, un produit balnéaire principalement concentré dans des zones urbaines, doté d'une infrastructure touristique très importante et caractérisé par le monopole du centre urbain d'Agadir. Ainsi que, ce produit balnéaire a été souvent consolidé par un tourisme rural valorisant le patrimoine culturel et naturel de l'arrière pays d'Agadir.

A cet effet, et dans le cadre de cette étude nous essayerons de mener un diagnostic environnemental d'un échantillon d'établissements d'hébergement touristique relevant dudit territoire dans ses deux pôles urbain et rural.

A travers notre thèse pour l'obtention d'un Doctorat sous le thème « Mise en œuvre du management environnemental pour le développement touristique durable du territoire d'Agadir, région Souss Massa Draa : une approche globale et des solutions locales », nous cherchons à convaincre tout dirigeant et acteur institutionnel de l'importance extrême de la démarche du management environnemental en tourisme. L'enjeu est d'analyser la situation actuelle du management environnemental au sein du secteur touristique du territoire d'Agadir- région SMD; afin de mettre en place les meilleures solutions aussi bien technologiques qu'organisationnelles, pour contrôler et veiller à la bonne application des normes de qualité environnementale et les bonnes pratiques du management de l'environnement, reconnues à l'échelle internationale.

Ce travail de recherche s'inscrit dans la problématique de l'application des fondements du management environnemental dans un secteur considéré comme moteur de l'économie du Royaume.

Nous tenons à travers la mise en œuvre d'une démarche de management environnemental au sein des entreprises touristiques, de mettre en place une feuille de route pour le développement touristique durable dudit territoire. Il s'agit de se baser sur des concepts larges, d'une approche globale du développement durable pour en déduire des solutions locales adaptées aux spécificités du territoire objet de l'étude : le territoire touristique d'Agadir- région SMD.

Ces buts ne peuvent être atteints qu'à travers la fédération des efforts via la mise en réseau des professionnels du secteur voir même la création d'un label et/ou d'une charte qui peut être un signe de reconnaissance.

Dans cette perspective, et afin de faciliter cette mise en réseau visant l'adoption d'une démarche de management environnemental, il sera d'une utilité importante de concevoir un guide pratique dédié aux dirigeants des établissements touristiques existants.

FORMULATION DE LA PROBLEMATIQUE DE LA RECHERCHE :

Les constats précités constituent la base de la formulation de la problématique de notre recherche en posant la question suivante : « ***est-il possible d'aller vers un développement touristique durable du territoire d'Agadir- région SMD, à travers la mise en œuvre d'une démarche de management environnemental au sein des entreprises touristiques y exerçant ?*** ». Cette question principale renvoie aux questions suivantes :

Comment concilier la compétitivité et la rentabilité sans impacter la vulnérabilité des territoires touristiques ? Le management environnemental est-il une bonne solution pour atteindre cet objectif ?

Une démarche de management environnemental peut être mise en place au niveau des entreprises touristiques relevant du territoire d'Agadir- région SMD? De quelle manière? A quel point les acteurs (Etat ; ONG ; Associations ; Secteur privé ; T.O ; Fournisseurs, Clients ...) seront-ils réellement impliqués?

Mais avant, il faudra vérifier s'il existe un processus de management environnemental au sein des établissements touristiques du territoire étudié? Si oui, de quelle manière faut-il le promouvoir ? Si non, comment sensibiliser les différents intervenants à la nécessité d'adopter et mettre en place une démarche de management environnemental ? Et quelles seront les outils et les approches adaptées pour le généraliser au sein de ses établissements touristiques? Quels peuvent être les apports d'une charte ou/et d'un label au processus de mise en place d'une démarche de management environnemental pour le territoire en question? Dans quelle mesure la mise en réseau des professionnels du tourisme (association, ONG...) participera-t-elle à l'adoption de cette démarche à travers la mise en œuvre d'une charte ou/et d'un label ? Et comment cette logique de la labellisation assurera-t-elle l'engagement environnemental des professionnels du tourisme d'une manière définitive? Considérant le territoire d'Agadir-région SMD organisé autour de la mise en valeur touristique de paysages «naturels», la fédération des professionnels du tourisme autour d'une charte sera-t-elle beaucoup plus efficace dans le milieu rural ou urbain« balnéaire »?

- **HYPOTHESES :**

En construisant une base pour la réponse à cette problématique, quatre hypothèses peuvent être alors formulées, que nous essaierons de vérifier tout au long de notre recherche :

- Hypothèse 1 :

Le territoire touristique d'Agadir- région SMD n'aurait pas encore atteint sa maturité managériale pour pouvoir parler de son développement durable à travers la mise en place d'une démarche de management environnemental?

- Hypothèse 2 :

La mise en œuvre d'une démarche de management environnemental au sein des entreprises touristiques relevant du territoire d'Agadir-région SMD serait-elle le chemin le plus court pour son développement touristique durable ?

- Hypothèse 3 :

Les réseaux d'acteurs du tourisme spécialisés serait-il capable de combler le vide juridique en matière de gestion environnementale à travers la mise en œuvre d'une charte ou/et d'un label fédérant les professionnels du tourisme y adhérant ?

- Hypothèse 4 :

L'adoption d'une démarche de management environnemental ne serait pas la solution adaptée et n'apporterait aucune plus value pour le développement touristique durable du territoire d'Agadir-région SMD ?

CHOIX DU SUJET

Le choix de notre sujet est dû essentiellement à :

- A l'importance de la recherche en matière du développement durable dans la maîtrise de la démarche et les outils du management environnemental, afin

d'encadrer et de renseigner les responsables des établissements hôteliers et touristiques.

- Le rôle que peut jouer la bonne gestion environnementale au sein des établissements hôteliers et touristiques dans le processus de commercialisation du produit touristique comme étant un argument de vente. Ainsi que, la qualité environnementale peut devenir une problématique majeure et la clé de la réussite de l'activité touristique.
- Le développement rapide des démarches et des normes de qualité en allant vers la qualité environnementale comme un concept transversal qui regroupe des normes, et des objectifs visant le respect de l'environnement, le développement durable ainsi que des critères plus subjectifs comme la qualité de vie. D'où l'importance d'approfondir des recherches ; dans le but d'améliorer et d'accélérer le dispositif de mise en place de cette discipline au sein du secteur touristique du territoire d'Agadir- région SMD.

METHODOLOGIE

Ainsi que et pour traiter ce sujet, nous avons organisé ce travail en deux phases contenant quatre axes. Dans une phase analytique et à travers le premier axe, nous essayerons de présenter les fondements théoriques constituant l'état de l'art de ce sujet. Tel que dans un premier volet, nous aborderons le développement touristique durable et ses principes, dans un deuxième volet, nous traiterons le management environnemental comme un outil de mise en œuvre d'un développement touristique durable. Et ce, par le biais d'une recherche documentaire approfondie et une analyse scientifique des données bibliographiques.

La phase empirique constitue quant à elle le champ et la base de concrétisation et de réalisation de notre travail. Sur ce, le troisième volet sera consacré essentiellement à l'évaluation de l'existence du management environnemental au sein des entreprises d'hébergement touristique relevant du territoire d'Agadir-région SMD. Ainsi que, une analyse du territoire de l'étude, la présentation et l'interprétation des résultats de l'enquête et l'élaboration d'une synthèse des recommandations soulevées suite aux différentes visites effectuées sur terrain. Enfin, le dernier volet comportera l'exploitation des résultats collectés afin de proposer des solutions adaptées aux particularités du territoire d'étude et qui permettront de mettre en œuvre un management environnemental au sein des entreprises touristiques y existant.

PLAN DE RECHERCHE

Etant donné que les principales informations (et leur interprétation) alimentant cette thèse proviennent essentiellement de l'étude sur terrain, une structuration de la démarche méthodologique s'avère essentielle. A cet effet, ce travail de recherche sera structuré selon le schéma suivant :

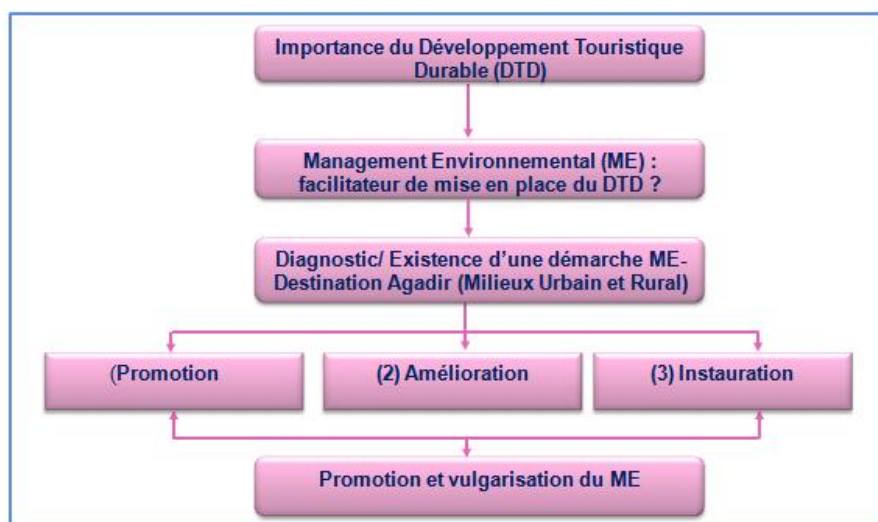


Fig. 1 : Structure de thèse

DIFFICULTES RENCONTREES :

De nombreuses informations ont pu nous échapper au cours des recherches bibliographiques qui avaient plutôt un caractère quantitatif. Pour compléter ce travail, nous avons effectué des missions de terrain, avec des outils qualitatifs auprès de 70 entreprises touristiques (de janvier 2012 au mars 2014) relevant du territoire d'Agadir-région SMD. Ces missions ont nécessité des moyens matériels et logistiques importants vu l'étendue du terrain et les distances importantes entre les établissements visités. Ainsi que la reprogrammation des entretiens avec les dirigeants pour des raisons de leurs indisponibilités a impacté le planning du travail par un retard significatif.

Egalement, d'autres difficultés ont jalonné ces recherches. Le secteur touristique constitue un secteur d'activité très sensible et assez délicat à enquêter surtout quant il s'agit de la question d'impact d'un établissement touristique sur l'environnement (Pollution, quantités des déchets produits, consommation de l'eau et de l'énergie...), il est difficile de récupérer les pièces justificatives. Même si nous déclarons auparavant l'assurance de l'anonymat et la confidentialité des données. Nous avons été contraints lors de nos enquêtes d'éviter, par moment, certaines questions sensibles telles que le montant d'investissement, le chiffre d'affaire, les quantités de déchets produits par l'établissement...etc.

Une autre contrainte découle de la nature de notre étude: une étude basée sur le principe 'recherche/action', nécessitant la proposition de solutions concrètes, viables et adaptées à la situation locale. Ce qui demande une fédération et mise en relation des acteurs concernés chose qui n'est pas toujours facile qu'on peut imaginer et qui impacte le bon déroulement du travail.

Deux types de difficultés apparaissent dans ce genre de recherche : l'inexistence des données relatives à l'impact de l'activité touristique sur l'environnement pour le cas du territoire d'Agadir-région SMD et le problème d'absence d'outils modernes et sophistiqués pour l'analyse et la collecte des données sur les lieux (analyse de la qualité de l'eau, de l'air et du sol...) qui constitue un frein à la recherche.

CHAPITRE I :
DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE : CONCEPTS,
ACTEURS ET OPPORTUNITES

Introduction :

Le développement durable est un développement économique et social respectueux de l'environnement :

C'est un développement économique car il maîtrise la croissance et la mondialisation tout en conservant une efficacité économique. Il est également social car il lutte contre la pauvreté, l'exclusion et les inégalités et répond aux besoins humains fondamentaux que sont l'alimentation, l'emploi, la santé, le logement ou encore l'éducation. Il est aussi respectueux de l'environnement car il vise à préserver les ressources naturelles et veille à une gestion responsable de l'environnement et des territoires.

La notion de développement durable est née en 1980. Il était alors devenu nécessaire de créer un mode de développement économique et social respectueux de l'environnement. C'est exactement en 1987, que pour la première fois le développement durable a été défini dans le rapport Brundtland, suite aux travaux de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, comme suit : « le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »¹⁶

Depuis, le concept de la durabilité s'est imposé comme un paramètre clé dans toutes les visions et politiques de développement notamment, celles relatives au développement touristique.

L'application des principes de développement durable en tourisme est devenue un important moteur de changement avec la naissance du tourisme durable comme une nouvelle forme de voyage. Que signifie-t-il ? Ses activités auront certainement des effets négatifs sur l'environnement, contribueront-elles alors à sa préservation ? L'entreprise touristique est-elle considérée comme l'un de ses acteurs ? Si oui, cette position, permettra-t-elle de saisir d'éventuelles opportunités tourisme durable pour faire face aux contraintes environnementales ?

1. Tourisme et développement touristique durable

1.1. Du développement touristique durable au tourisme durable : concepts et définitions

Opter pour un développement touristique durable, c'est équilibrer entre les trois dimensions du développement durable (économique, sociale et environnementale). Par conséquent, le tourisme durable n'est pas une forme distincte ou spécifique de tourisme. Ce sont toutes les formes de tourisme qui doivent s'efforcer de devenir plus durables¹⁷.

Le concept du tourisme durable décrit généralement toutes les formes de tourisme qui respectent, préservent et mettent durablement en valeur les ressources patrimoniales (naturelles, culturelles et sociales) d'un territoire à l'attention des touristes accueillis, de manière à minimiser les impacts négatifs qu'ils pourraient générer.

Pour l'Organisation mondiale du tourisme, il est défini comme suit :

« Le Développement touristique durable satisfait les besoins actuels des touristes et des régions d'accueil tout en protégeant et en améliorant les perspectives pour l'avenir. Il est vu comme menant à la gestion de toutes les ressources de telle sorte que les besoins économiques, sociaux et esthétiques puissent être satisfaits tout en maintenant l'intégrité culturelle, les processus écologiques essentiels, la diversité biologique, et les systèmes

¹⁶Commission mondiale sur l'environnement et le développement des nations unies, Rapport Brundtland « **Notre avenir à tous** », 1987

¹⁷ 'Tourisme et durabilité : un aperçu général', Organisation mondiale du tourisme

vivants. Sous la condition que tous les acteurs concernés participent activement et s'engagent à respecter la mise en œuvre effective du tourisme durable. »¹⁸

Il est difficile d'établir une définition du concept de tourisme durable qui soit courte et compréhensible par tous, les tentatives déjà faites débouchent sur une vision encore plus large qu'on peut ainsi résumer:

« Le tourisme durable est un tourisme soucieux de respecter l'environnement, répondant aux besoins des loisirs humains, tout en protégeant et en conservant les milieux d'accueil, sans négliger pour autant les nécessités économiques et socioculturelles de tous les acteurs concernés par les activités touristiques. »¹⁹

Opter pour un tourisme durable nécessite l'adoption d'une approche globale au développement, axée sur une compréhension des rapports qui existent entre les ressources naturelles, culturelles et infrastructure touristique.

Alors, c'est un développement touristique qui associe à la fois la notion de durée et celle de pérennité des ressources naturelles (eau, air, sol, diversité biologique) et des structures sociales et humaines. L'objectif donc, est de répondre aux besoins des touristes tout en préservant les chances du futur. Plus précisément, il s'agit d'un tourisme qui assure un développement économique inscrit durablement dans le long terme, à la fois respectueux des ressources environnementales et socioculturelles et respectueux des hommes, visiteurs, salariés du secteur et populations d'accueil.

1.2. Principes du tourisme durable

Dix ans après le sommet de Rio (juin 1992), deux ans après l'adoption du premier code d'éthique du tourisme par les pays membres de l'OMT (Santiago du Chili, octobre 1999) et quelques mois avant le sommet de Johannesburg (août 2002), l'ONU votait, en décembre 2001, une résolution affirmant son soutien à une politique planétaire du tourisme durable. Le premier code mondial d'éthique du tourisme était né. Il fixe, en 10 articles, des règles de conduite à respecter pour les États, les entreprises privées (compagnies aériennes, chaînes d'hôtels, tour-opérateurs) et les voyageurs, clients et acteurs de la première industrie au monde.

Trois principes s'en dégagent, autour desquels les acteurs publics et privés du développement touristique doivent coopérer.

1.3. Respecter les principes du développement durable

Le développement touristique ne doit pas se faire au détriment de l'environnement. Il s'agit de préserver la biodiversité et les ressources naturelles dans la perspective d'une croissance économique saine, continue et durable, afin de satisfaire les besoins des générations présentes et futures. Il faut économiser notamment l'eau et l'énergie, éviter la production de déchets et étaler, dans le temps et dans l'espace, les flux de visiteurs afin de minimiser la pression sur l'environnement.

1.3.1. Préserver les acquis socioculturels

Les activités touristiques doivent être conduites en harmonie avec les spécificités et les traditions des régions et pays d'accueil, et en observant leurs lois, et coutumes. L'activité touristique doit être conçue de manière à permettre la survie et l'épanouissement des productions culturelles et artisanales traditionnelles, et non à provoquer leur standardisation et leur appauvrissement.

¹⁸L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).

¹⁹LOZATO-GIOTARD J.P et BALFET M, Management du tourisme : les acteurs, les produits, les marchés et les stratégies, Pearson, 2004, p. 343.

1.3.2. Assurer le développement économique local

Les populations locales doivent pouvoir participer équitablement aux bénéfices économiques, sociaux et culturels qu'elles génèrent. Par exemple, l'emploi de la main-d'œuvre de la région visitée doit, à compétence égale, être prioritaire. Et les ressources touristiques tirées de la fréquentation des sites ont vocation à être utilisées pour l'entretien, la sauvegarde et la valorisation de ce patrimoine.

2. Tourisme durable : tirer profit des bienfaits et remédier aux méfaits du tourisme sur l'environnement

Il existe une relation étroite entre le tourisme et l'environnement, une articulation difficile à cerner à défaut de manque des données claires et fiables. En effet, pour étudier les répercussions du tourisme sur l'environnement, la déduction reste une solution pratique en se fondant par exemple sur le rapport entre le nombre de touristes et le nombre de résidents permanents, la consommation en eau, la production d'effluents, la production de déchets. Quoique, tout impact sur l'environnement aura certainement des répercussions sur le secteur du tourisme.

2.1. Les effets bénéfiques de l'activité touristique sur l'environnement

Certes, l'activité touristique peut être responsable de la protection de vastes zones d'habitat naturel. La vie sauvage, les réserves forestières, et les paysages remarquables ont d'abord été préservés pour leur attractivité touristique. Partout dans le monde, plusieurs réserves naturelles auraient été créées de par le monde à des fins touristiques.

Elle est également, un élément essentiel pour la conservation des monuments historiques, les sites archéologiques, les bâtiments anciens, et les monuments à valeur religieuse ou culturelle.

L'approche est de rendre le tourisme comme une source des revenus pour initier et parvenir à la protection de l'environnement.

Le tourisme peut contribuer de façon directe à la conservation des zones et habitats sensibles à travers la réinjection des recettes générées par les ventes de billets de visite d'un jardin botanique ou d'un monument historique et d'autres sources similaires. Ainsi que, une participation spéciale aux frais d'exploitation peut également être demandée aux touristes et tour-opérateurs²⁰.

Une large partie des recettes sur des sites culturels et des parcs naturels est réinjectée dans l'aménagement de l'environnement. Les fonds issus du tourisme peuvent être également utilisés pour la rénovation de vieux bâtiments, qui pourraient servir plus tard à des infrastructures touristiques et hôtelières. Les bâtiments de taille importante peuvent être aménagés en hôtels, en musées ou en centres de conférence, alors que de plus petites maisons, caves ou entrepôts peuvent être convertis en gîtes, chambres d'hôtes, bars, et restaurants. Les vieux sites industriels (moulins ou usines par exemple) et historiques (maisons célèbres, prisons, châteaux) sont autant de lieux d'attrait pour les visiteurs²¹.

Une bonne gestion des établissements touristiques en particulier des hôtels, peut augmenter les bénéfices des zones naturelles. Mais ceci nécessite, en amont, une organisation minutieuse pour un développement contrôlé, basé sur une analyse des ressources environnementales de chaque zone.

²⁰ Vers un tourisme durable : Guide à l'usage des décideurs, PNUE, 2005

²¹ Ibid.

C'est en offrant un contact direct avec la nature et l'environnement, le tourisme a le potentiel de sensibiliser le public à l'environnement ainsi qu'aux problèmes s'y rapportant. L'industrie du tourisme peut jouer un rôle clé en dispensant des informations sur l'environnement et en sensibilisant les touristes aux conséquences environnementales de leurs actes.

En effet, les touristes et les entreprises touristiques consomment une énorme quantité de produits et de services. Les encourager à n'utiliser principalement que ce qui est produit ou proposé dans le respect de l'environnement, du berceau à la tombe, pourrait avoir un très fort impact bénéfique sur l'environnement à l'échelle planétaire²².

2.2. Les effets négatifs de l'activité touristique sur l'environnement

L'activité hôtelière et touristique, en tant que créatrice, animatrice des territoires, participe à la dégradation de l'environnement. Sa consommation élevée des ressources naturelles telles que le sol, l'eau, le pétrole, l'électricité, et la nourriture, et génère des quantités importantes de déchets et de rejets atmosphériques. On estime à 1.035 millions²³ le nombre de d'arrivées touristes internationaux pour l'année 2012 et ce chiffre ne cesse d'augmenter d'année en année, pouvant même aller jusqu'à 1,8 milliard en 2030 selon une estimation de l'OMT²⁴. Ces chiffres ne tiennent compte que du tourisme international et non des voyageurs nationaux, dont le nombre est pourtant souvent significativement plus élevé que celui des touristes étrangers.

L'assurance et le maintien de maintenir la qualité de l'environnement a tout intérêt pour le secteur touristique, car elle constitue une ressource essentielle pour son succès. Partout dans le monde, des côtes asiatiques, des Caraïbes, de la Méditerranée aux parcs nationaux africains et aux stations de ski de l'Amérique du Nord et d'Europe, la dégradation de l'environnement provoquée par le tourisme continue de générer des pertes financières.

Il est évident, qu'un un touriste n'acceptera pas d'aller sur des plages dont les eaux sont polluées, ni voir des paysages bétonnés, ni se promener dans des parcs couverts de déchets et d'emballages. Par conséquents, La chute du nombre de visiteurs entraîne celle des prix puis des profits et par la suite cela peut causer une insuffisance des fonds disponibles pour l'entretien et les impacts sur l'environnement continuent d'aggraver la situation.

Ses impacts sont multiples à savoir :

- Les impacts sur la qualité de l'air ;
- Les impacts sur les ressources naturelles ;
- Les impacts sur l'eau ;
- Les ressources locales ;
- L'impact sur le sol (occupation et dégradation...) ;
- La dégradation de la végétation ;
- Les impacts sur la pollution...

Ainsi que, et pour récapituler le tableau ci-dessous donne une idée sur quelques avantages et inconvénients potentiels des différents types de tourisme en termes de durabilité.

²² Ibid.

²³ <http://www.veilleinfotourisme.fr/tourisme-international-poids-et-impact-les-donnees-essentielles-92351.kjsp>

²⁴ Publication de l'OMT [Tourisme Tolards 2030 \(Le tourisme à l'horizon 2030\)](#) , Madrid 11 Oct. 11

Tab. 1 : Avantages et inconvénients potentiels des différents types de tourisme en termes de durabilité²⁵

| Type de tourisme | Effets bénéfiques potentiels | Effets néfastes potentiels |
|---|---|--|
| Grandes stations de villégiature, grands hôtels ou entreprises similaires | <ul style="list-style-type: none"> • création de nombreux emplois • ressources pour soutenir la formation • compétences commerciales et marketing ; • stabilité financière • capacité d'investir dans des systèmes de gestion environnementale et les nouvelles technologies • potentiel de diversification du marché pour réduire le caractère saisonnier de l'activité • possibilité d'absorption de gros volumes de visiteurs | <ul style="list-style-type: none"> • gourmands en espace et en ressources • empreinte écologique potentiellement importante • peuvent ne pas avoir de rapports directs avec la communauté locale • fuites économiques potentiellement plus importantes, notamment le rapatriement des profits • anonymat et manque d'authenticité • risque d'exploitation de la communauté et/ou de l'environnement et manque d'influence locale • possible absence d'engagement à long terme avec les PME et les micro-entreprises locales |
| Tourisme fondé par la population locale | <ul style="list-style-type: none"> • produits appartenant à et/ou exploités par la communauté, avec partage des bénéfices économiques et sociaux • sensibilisation de la communauté en général, ce qui stimule le soutien local à la conservation de la culture et de la nature • offre de prestations authentiques basées sur le savoir local • plus grande sensibilisation et soutien des visiteurs aux problèmes locaux | <ul style="list-style-type: none"> • toute incertitude concernant la propriété et le manque d'esprit d'entreprise peuvent conduire à unifiable viabilité économique • difficulté d'assurer une répartition équitable des bénéfices • manque de compétences commerciales et accès difficile aux marchés • il peut être difficile de rompre la dépendance à l'égard de l'assistance extérieure |
| Entreprises d'écotourisme | <ul style="list-style-type: none"> • intérêt croissant du marché • tous les produits d'écotourisme doivent être par définition spécialement conçus pour avoir un impact minimum sur l'environnement et pour soutenir la conservation et les communautés • adaptées aux régions fragiles/protégées | <ul style="list-style-type: none"> • la localisation dans des aires naturelles, voire au milieu de communautés autochtones, crée un risque d'impact intrusif • possibilité d'utiliser abusivement le terme d'écotourisme sans procurer les impacts positifs correspondants • l'attrait, pour les visiteurs, est souvent saisonnier |

²⁵ Vers un tourisme durable : Guide à l'usage des décideurs, PNUE, 2005 ;

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| Entreprises de tourisme d'activités | <ul style="list-style-type: none"> • intérêt croissant du marché • avantages récréatifs certains • possibilité d'allonger la saison | <ul style="list-style-type: none"> • peut être extrêmement préjudiciable à l'environnement s'il est mal géré/contrôlé • inquiétudes potentielles concernant la sécurité des visiteurs |
| Entreprises de tourisme culturel | <ul style="list-style-type: none"> • soutient la conservation du patrimoine et la richesse culturelle • possibilité d'allonger la saison • augmente la sensibilisation des visiteurs | <ul style="list-style-type: none"> • terme difficile à définir • risque de dégradation de la culture, à moins d'être correctement géré |

D'après ce tableau, il est clair qu'en général le tourisme et comme toute activité génère des revenus économiques et impacte l'environnement d'une manière directe ou indirecte. Ainsi que, les avantages et inconvénients en termes de durabilité changent d'un type de tourisme à un autre.

D'où la nécessité d'opter pour un tourisme alliant productivité et protection de la nature, c'est tout simplement offrir une activité touristique respectueuse de l'environnement.

3. Tourisme respectueux de l'environnement pour un développement touristique durable

Pour que le tourisme poursuive son expansion et reste une industrie rentable, ses modes de fonctionnement et de développement doivent évoluer vers des pratiques plus satisfaisantes d'un point de vue environnemental, économique et social. Ainsi que, il devient de toute évidence qu'une activité touristique durable doit envisager ces trois domaines de manière intense et coordonnée.

Toutefois, l'engagement et la responsabilité écologiques sont au cœur de l'évolution qui doit s'accomplir. Tout comme les fabricants travaillent continuellement sur l'amélioration de la qualité de leurs produits, l'industrie du tourisme doit rendre à la nature ce qu'elle lui a pris et ce qu'elle reçoit presque gratuitement : l'environnement.

Les chercheurs universitaires spécialisés dans le tourisme, particulièrement Butler, ont supposé que les destinations suivaient un cycle d'évolution : phase d'exploration, d'évolution, de développement, de consolidation, puis de stagnation et, à terme, de rajeunissement ou de déclin²⁶. Les impacts sur l'environnement apparaissent dès le début de la phase d'exploration et si aucune mesure de planification et de contrôle n'est mise en place, les conséquences sur l'environnement s'amplifieront pendant les phases d'évolution et de développement, et apparaîtront clairement durant la phase de consolidation.

²⁶R.W. BUTLER, The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of Resources, Canadian Geographer, XXIV, 1, 1980

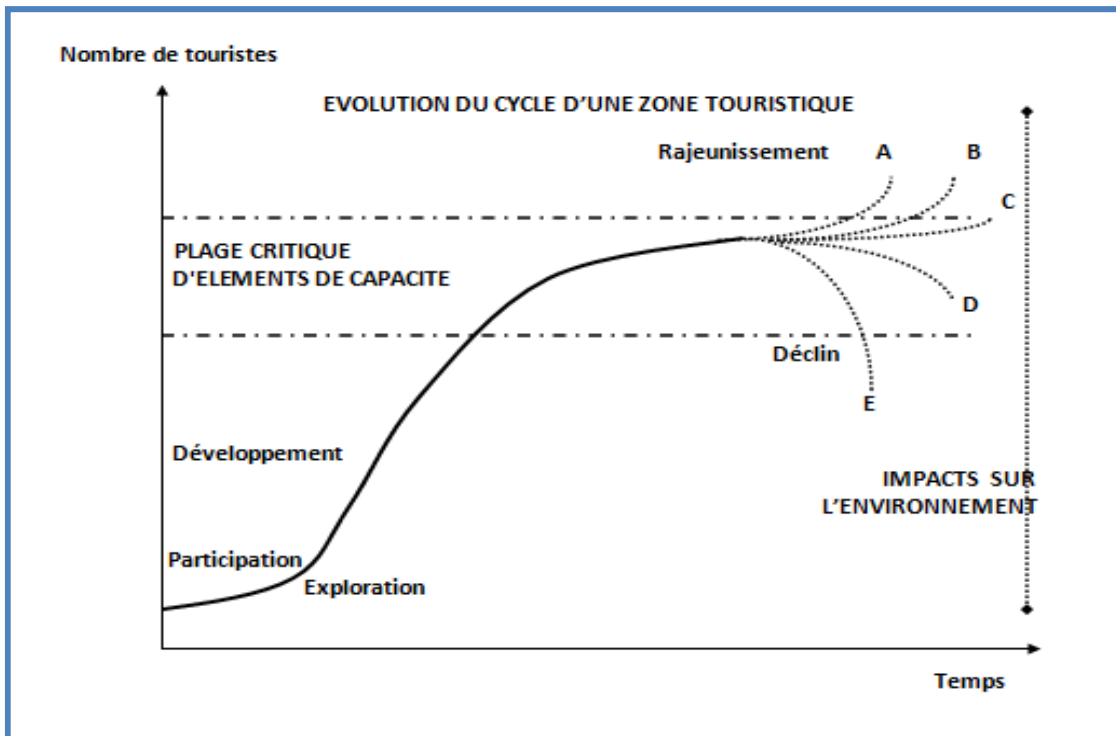


Fig. 2 : Représentation des impacts sur l'environnement sur le graphique d'évolution hypothétique d'une zone touristique modifié

La dégradation de l'environnement est un des facteurs clés de la stagnation et du déclin éventuel d'un site alors que l'amélioration de l'environnement est vitale pour sa régénération. Un tourisme plus respectueux de l'environnement permettra à la station de subir une période de stagnation réduite au minimum, et d'évoluer de la phase de consolidation vers une phase continue de rajeunissement.

Un tourisme respectueux de l'environnement, soit un tourisme durable, exige des efforts constants dans la planification, l'exploitation, le suivi, et le traitement de tous les biens, et services impliqués...Egalement, il nécessite une fédération des efforts de tous les acteurs concernés par le développement du tourisme durable.

4. Tourisme durable : nécessité d'une fédération des acteurs du tourisme et de l'environnement

Le cadrage théorique de la notion du tourisme durable -proposé dans le cadre de ce travail de recherche- a démontré que ce dernier est le résultat de l'équilibre entre les trois dimensions du développement durable (économique, sociale et environnementale). Toutefois, cet objectif ne peut être atteint sans une coopération entre les acteurs concernés par le développement touristique et la protection de l'environnement. Voir même une organisation en réseau des acteurs du tourisme et de l'environnement visant la valorisation et la promotion des territoires touristiques en se basant sur la qualité de l'environnement naturel, qui sont ainsi pour eux une ressource à préserver. Cette forme de rapprochement peut être présentée de la manière suivante :



Fig. 3 : Représentation de la mise en réseau des acteurs du tourisme durable, EL BOUDRIBILI, 2014

D'après la figure en-dessus tous les acteurs peuvent tirer avantage d'un tourisme durable²⁷ :

- **le touriste** recherche des prestations de qualité dans un environnement sûr et attrayant ; il est de plus en plus conscient des impacts de leurs voyages.
- **les gouvernements (régulateurs)** ils doivent prendre en compte les différents points de vue et motivations de ces acteurs et travailler avec eux pour atteindre des objectifs communs ;
- **la population locale** aspirent à une prospérité accrue, sans exploitation ni atteinte à la qualité de la vie ;
- **les défenseurs de l'environnement** s'inquiètent des impacts négatifs du tourisme, mais y voient également une source de revenus pour la conservation ;
- **Les établissements d'hébergement touristique**, tout en cherchant la rentabilité à long terme, doivent se préoccuper de leur image de marque, des relations avec leur personnel et de leur impact sur l'environnement mondial et sur leur environnement immédiat ;
- **les institutions de formation** : la formation est considérée comme un facteur de communication et de développement du tourisme durable. Dont on peut distinguer de types de formations : formation universitaire et les cycles d'information (conférences, conventions, etc.) ;
- **les élus et personnalité politiques** : les personnalités, issues des mondes politiques : Chefs d'Etats, Ministres, Parlementaires, Elus locaux, Partis politiques ... qui prennent position sur l'avenir du Tourisme durable et de l'environnement.
- **les professionnels du tourisme**, associations et réseaux fédérant les professionnels du tourisme ainsi que tous les maillons de la chaîne touristique : transporteur, agent de voyages, T.O., guide de tourisme, restaurant touristique, loueur de voitures...

²⁷ 'Tourisme et durabilité : un aperçu général', Organisation mondiale du tourisme

L'entreprise touristique en tant qu'acteur principal du tourisme durable, doit profiter du développement touristique durable pour faire face aux contraintes environnementales.

5. Tourisme durable, une aubaine pour l'entreprise touristique face aux contraintes environnementales?

5.1. Avantages du tourisme durable pour l'entreprise

Etant l'un des acteurs principaux du tourisme durable, l'entreprise touristique est appelée à aller au-delà du respect de la démarche réglementaire en optant pour une démarche volontaire. Ladite démarche vise à s'insérer progressivement dans une logique de protection de l'environnement et plus largement de développement touristique durable. Par rapport aux contraintes et impératifs précédents, l'entreprise doit faire du développement touristique durable une véritable orientation stratégique fondée sur l'éthique des affaires, sur la notion d'entreprise responsable et citoyenne.

Une approche volontaire et positive du développement touristique durable dans le cadre d'une stratégie organisationnelle de l'entreprise présente de nombreux avantages:

- Définition d'une vision prospective de son évolution à long terme ;
- Renforcement de l'innovation pour la recherche d'« Ecoproduits» ;
- Différenciation par rapport à ses concurrents ;
- Anticipation des crises, des contraintes et des évolutions du marché à travers la consolidation d'une stratégie de veille ;
- Utilisation comme un levier de motivation interne ;
- Anticipation et respect au moindre coût des réglementations internationales actuelles et à venir ;
- Transformation des contraintes en opportunités.

5.2. Développement durable comme une dimension centrale au niveau du management de l'entreprise touristique

L'adoption et l'évaluation de la notion de développement durable par l'entreprise touristique fait appel à trois notions importantes qui sont le reporting, la gouvernance et l'observance²⁸.

- a) Le reporting²⁹** : Il s'agit de mettre en place un système d'information fiable qui permet de concevoir un tableau de bord coordonnant le pilotage des actions ainsi qu'évaluant les synergies organisationnelles mises en place. Ces évaluations pourront être quantitatives ou qualitatives et servent à mesurer les écarts par rapports aux objectifs fixés afin d'envisager d'éventuelles actions correctrices.
- b) La gouvernance³⁰** : Elle permet d'intégrer l'impact des partenaires et groupes de pressions composant l'environnement de l'entreprise dont l'impact et les interrelations peuvent être mesurée afin de donner une image « socialement acceptable ».
- c) L'observance³¹** : Ce concept intègre la connaissance, l'apprentissage et le respect dans l'entreprise des lois, réglementations, procédures et normes

²⁸ VAN CUYCK A (2005) « Les dispositifs organisationnels et communicationnels du développement durable (dans et hors) de l'organisation : vers un nouveau modèle stratégique managérial global » Revue Communication et Organisation N° 26 Pp 81-91

²⁹HOLEC N, BRUNET-JOLIVALD G (Août 1999), dossier documentaire sur la gouvernance, CDU ;

³⁰Ibid.

³¹Ibid.

déoulant « des dispositifs normatifs du DD ». L'observance implique également la mise en place d'indicateurs de mesure de l'appropriation par les salariés de la notion de DD et leur implication à ce niveau.

Ces trois notions montrent la dimension communicationnelle indispensable du développement durable permettant à l'entreprise touristique d'être perçue comme respectable, motivante et légitimer ses projets de développement sur le plan sociétal et citoyen.

Conclusion :

Pour instruire les questions de cette recherche, compte tenu des choix préalables, une mobilisation de la littérature est effectuée dans une direction d'éclaircir les relations entre tourisme, développement durable et environnement. A noter que dans le cadre de ce premier chapitre, nous n'avons pas pu citer toute la littérature la plus généraliste sur les thèmes traités, qui forme cependant un socle.

Un premier examen de littérature disciplinaire a démontré que l'intérêt majeur du développement durable est d'assurer une vie humaine socialement respectable et une gestion rationnelle des ressources en veillant à une utilisation et répartition équitables des bénéfices qui en découlent. Il est le résultat d'un équilibre entre ces trois dimensions (économique, environnementale et sociale) et cela est également applicable au tourisme. Par conséquent, le tourisme durable est toute forme de tourisme s'inscrivant dans cette logique. Cette approche durable permet de pallier ses effets négatifs sur l'environnement, à savoir :

- La participation à la dégradation de l'environnement ;
- La consommation élevée des ressources naturelles (Le sol, l'eau, le pétrole, l'électricité et la nourriture...);
- La génération des quantités importantes de déchets et de rejets atmosphériques ;

Néanmoins, l'activité touristique en tant que moteur économique offrant un contact direct avec la nature et l'environnement, participe fortement à la sensibilisation des acteurs aux conséquences environnementales ainsi qu'aux problèmes s'y rapportant.

En effet, l'entreprise touristique est considérée comme un acteur principal du tourisme durable (quelque soit sa taille) et elle doit en profiter pour faire face à ces contraintes environnementales. Soit en tant qu'établissement d'hébergement touristique, soit en tant que professionnel du tourisme (Agence de voyages, guide de tourisme, restaurant touristique, loueur de voitures...) ³².

Cette position, permettra à l'entreprise touristique de saisir d'éventuelles opportunités du tourisme durable visant à s'insérer progressivement dans une logique de protection de l'environnement et plus largement de développement touristique durable pour atténuer son impact environnemental.

Cependant, la prise en compte du développement durable au sein de l'entreprise touristique implique la mise en place de façon concomitante de techniques préétablies (Tableaux de bord, démarche qualité, traçabilité, labellisation...) ainsi que de modèles managériaux dédiés à la gestion environnementale tel que le management environnemental.

³² Fig. 3, Représentation de la mise en réseau des acteurs du tourisme durable

CHAPITRE II :
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL COMME OUTIL DE MISE EN ŒUVRE
D'UN DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE : CONTEXTE,
TERMINOLOGIE ET NORMES

Introduction :

Considéré comme l'un des piliers du développement durable, le management environnemental a fait l'objet de quelques travaux académiques généralement consacrés aux grandes entreprises situées dans des pays développés. Et au fil des années ce dernier est devenu un enjeu stratégique majeur pour toutes entreprises quel que soit sa taille et son secteur d'activité.

En ce qui concerne le secteur touristique, il impacte son environnement d'une manière directe et/ou indirecte à cause de son développement le plus rapide. Et personne ne niera que dans ce secteur économique l'écosystème doit être géré d'une façon particulièrement responsable. Cette gestion responsable peut être déclinée au sein de l'entreprise touristique sous forme d'un management environnemental s'inscrivant dans une perspective du développement durable et qui vise entre autres, la promotion d'un tourisme durable.

Cependant, il s'avère très utile de savoir si ce type de management peut concilier la compétitivité et la rentabilité sans impacter la vulnérabilité des territoires touristiques ? De quelle manière peut-il être mis en place au sein de l'entreprise touristique ? Avec quel degré d'implication des acteurs du tourisme durable ? Comment faut-il le promouvoir ? Quelles seront les outils et les approches adaptées pour le généraliser au sein des établissements touristiques ? Et dans quelle mesure la mise en réseau des professionnels du tourisme (association, ONG...) participera-t-elle à l'adoption d'une démarche de management environnemental à travers la mise en œuvre d'une charte ou/et d'un label ?

1. Management environnemental : terminologie, origine et démarche

1.1. Terminologie

La conscience de la coresponsabilité des managers des établissements touristiques face à l'environnement, n'a émergé comme pour tous les autres groupes de population, que lorsque collectivement, les chercheurs ont essayé d'imposer le principe de la rareté des ressources et le considérer comme un fait universel. Le chef d'entreprise, dont les efforts sont concentrés sur une mini-parcelle de l'écosystème, à savoir sa propre entreprise, a besoin d'outils et de méthodes pour pouvoir assumer cette responsabilité³³. Ces outils et méthodes concernent son métier, dans ses aspects techniques, mais aussi financiers, commerciaux, humains...etc.

La réticence des managers vis-à-vis la prise en compte de l'environnement dans la vie quotidienne de l'entreprise est essentiellement liée au manque d'outils, de méthodes, de formation applicable à ce domaine.

D'où la nécessité de penser au management environnemental qui constitue l'un des piliers du développement durable, Il désigne les méthodes de gestion et d'organisation visant à prendre en compte l'impact des activités d'une structure sur l'environnement, à évaluer cet impact et à le réduire³⁴. Pour le cas d'un établissement touristique, Il a pour objectif la prise en compte des dispositions organisationnelles pour une meilleure maîtrise de ses impacts sur l'environnement. En offrant à l'établissement la possibilité de minimiser et d'éviter des atteintes dommageables à l'environnement tout en maintenant ou en améliorant sa compétitivité.

³³ BRACKER P., 'Le management vert : guide d'autodiagnostic pour une politique environnementale' 2^{ème} édition, DUNOD, Paris, 1998

³⁴Développement durable, management environnemental & territoires, ADEME.

Pour ce type de management appelé également 'management durable', les experts ont distingué trois modèles à savoir (Fig. 4)³⁵ :

- Le modèle des stakeholders de Freeman (1984)
 - Dans sa stratégie, l'entreprise doit considérer ceux qui affectent ou sont affectés par l'accomplissement de la mission organisationnelle.
- Le modèle de la responsabilité-performance sociale organisationnelle (Wood 1991)
 - Principes de responsabilité sociale
 - Processus de réponse sociale
 - Résultats, politiques, programmes
- Le modèle du développement durable :
 - Concilier économie/environnement/social (agenda 21, Rio, 1992)
 - Répondre aux besoins du présent sans compromettre le futur (CMED, 1987)

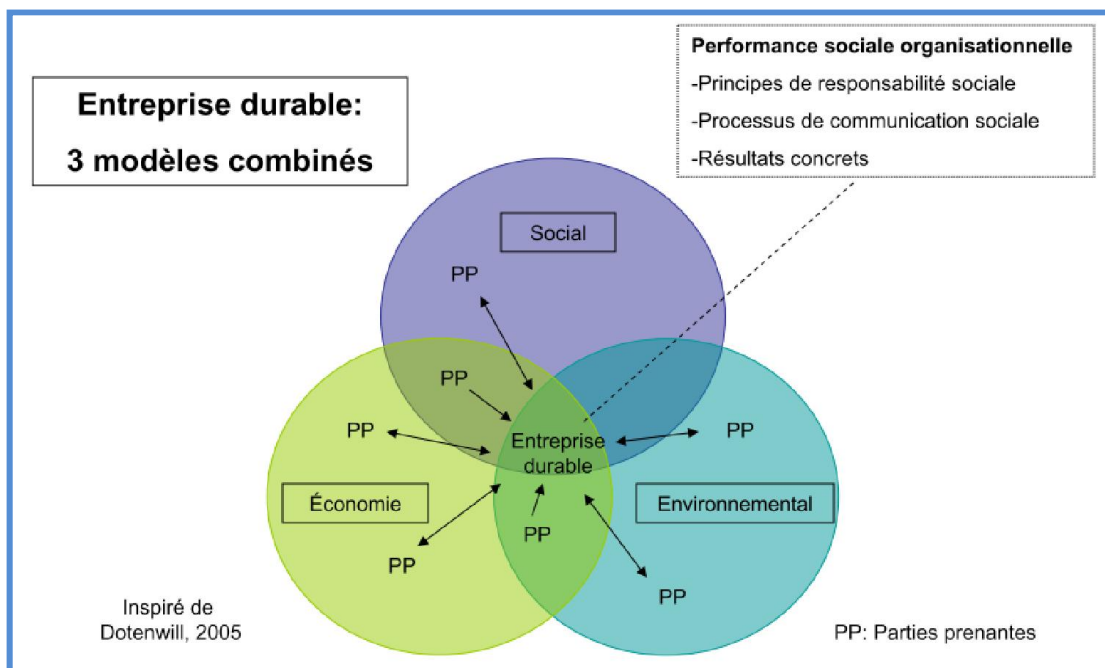


Fig. 4 : Combinaison des trois modèles du management Environnemental pour une entreprise durable³⁶

* PP : Une **partie prenante** est un acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet. La notion de partie prenante est née d'une exigence éthique nouvelle de la société civile qui demande que les entreprises rendent compte des conséquences sociales et environnementales de leur activité. C'est dans ce sens que les parties prenantes de la société civile ont des intérêts dans le bon fonctionnement de l'entreprise.³⁷

1.2. Origines

Les origines du management environnemental sont récentes, elles débutent au cours de la décennie 1990, et plus particulièrement en 1993, lorsque la Communauté Européenne

³⁵ J. R. Gagn et F. Labelle, 'séminaire thématique sous le thème : Les compétences essentielles pour un management durable', 2006

³⁶ Ibid.

³⁷ Wikipedia, 2014 : http://fr.wikipedia.org/wiki/Partie_prenante

adopte un règlement³⁸ reconnaissant la «participation volontaire des entreprises du secteur industriel à un système communautaire de management environnemental et d'audit³⁹».

Trois ans plus tard, une norme internationale est publiée sous la référence « ISO 14001⁴⁰».

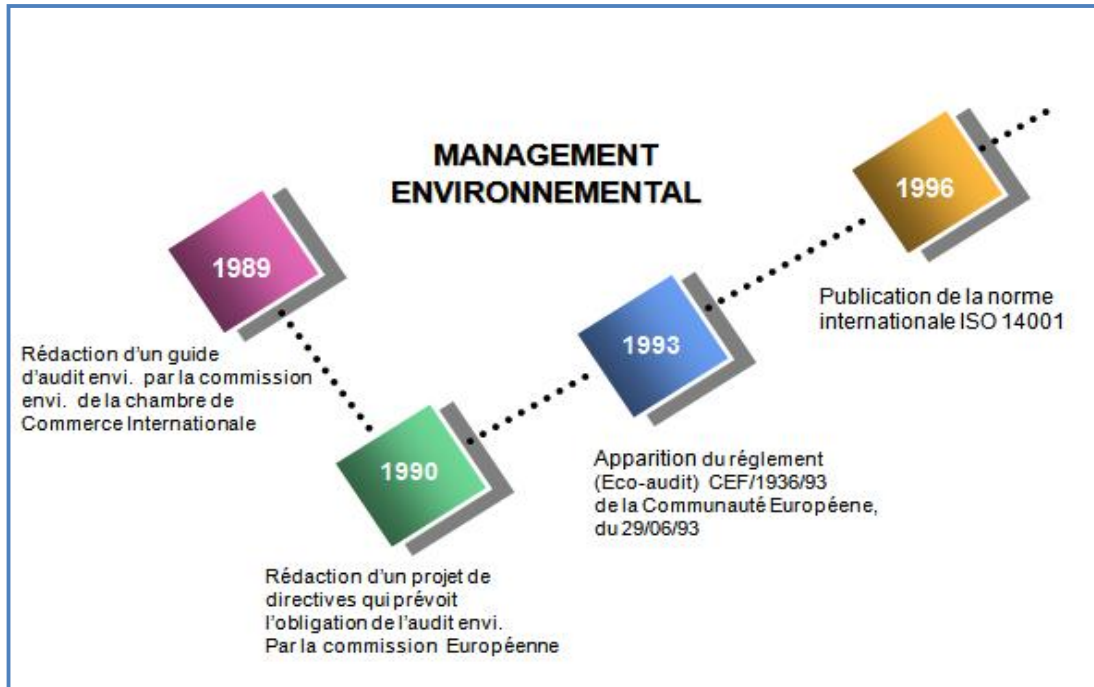


Fig. 4 : Aperçu historique sur l'émergence du Management environnemental, EL BOUDRIBILI, 2014

Les deux référentiels fixent les principes du management environnemental auxquels les entreprises sont libres d'adhérer ; la démarche est identique dans les deux cas, l'entreprise qui s'engage à réduire les conséquences environnementales de son activité, obtient une certification délivrée par un organisme agréé, attestant de sa bonne gestion des enjeux environnementaux.

Depuis la création des deux référentiels, un nombre croissant d'entreprises sont certifiées chaque année en management environnemental.

Cette démarche est atypique et novatrice à plusieurs égards, elle repose sur le volontariat des entreprises, ce qui constitue une nouvelle façon de procéder en matière de respect des exigences environnementales, posant les bases d'une nouvelle action publique ni réglementaire, ni financière, mais incitative.

Ce nouvel instrument de régulation environnementale inaugure une nouvelle forme de coopération entre les acteurs publics et privés et offre une réponse adaptée aux exigences évolutives des entreprises.

L'avènement du management environnemental témoigne de la préoccupation croissante pour les questions environnementales dans les pays développés.

³⁸ Règlement CEE/ 1836/93 du Conseil, 29 juin 1993

³⁹ REVERDY T., 'Réalités méconnues, l'invention du Management environnemental' Annales des mines, 2001

⁴⁰ Ibid.

Après de nombreuses années d'indifférence en matière de protection de l'environnement, les gouvernements élaborent des politiques restrictives afin de contraindre les entreprises à limiter et réduire leurs activités polluantes.

Ces dernières se voient dans l'obligation d'entreprendre de larges investissements afin de limiter les nuisances engendrées en termes de pollution, sans pour autant, réussir à restaurer une image valorisante d'elle-même auprès du public.

La réhabilitation de l'image de l'entreprise nécessite d'œuvrer de manière différente et d'entreprendre des démarches volontaires, garanties d'un engagement plus profond et d'une responsabilité plus assumée car ne reposant ni sur la contrainte, ni sur l'obligation. Dans un premier temps, les entreprises développent des pratiques de management en interne afin d'améliorer leur performances environnementales et limiter les risques liés aux accidents.

Pour aider les entreprises dans cette démarche, la Chambre de Commerce Internationale rédige et diffuse un « Guide d'audit Environnemental », préconisant la réalisation d'audits internes pour permettre le contrôle, par la hiérarchie, de la bonne application de la politique environnementale de l'entreprise.

Un grand nombre d'organisations internationales, parmi elles, la Commission Européenne, recommandent la lecture du Guide et plaident pour une limitation des réglementations au profit d'une plus grande autorégulation par les industriels, de leur politique environnementale.

1.3. Démarche de management environnemental

Mettre en œuvre le Management environnemental au sein d'une entreprise touristique nécessite : la maîtrise d'une certaine méthode, l'implication des partenaires et la mobilisation des ressources humaines⁴¹. Ladite méthode est une garantie de réussite et de pérennisation de la démarche environnementale, elle est basée principalement sur quatre grandes étapes telles qu'elles sont présentées dans la figure ci-dessous :

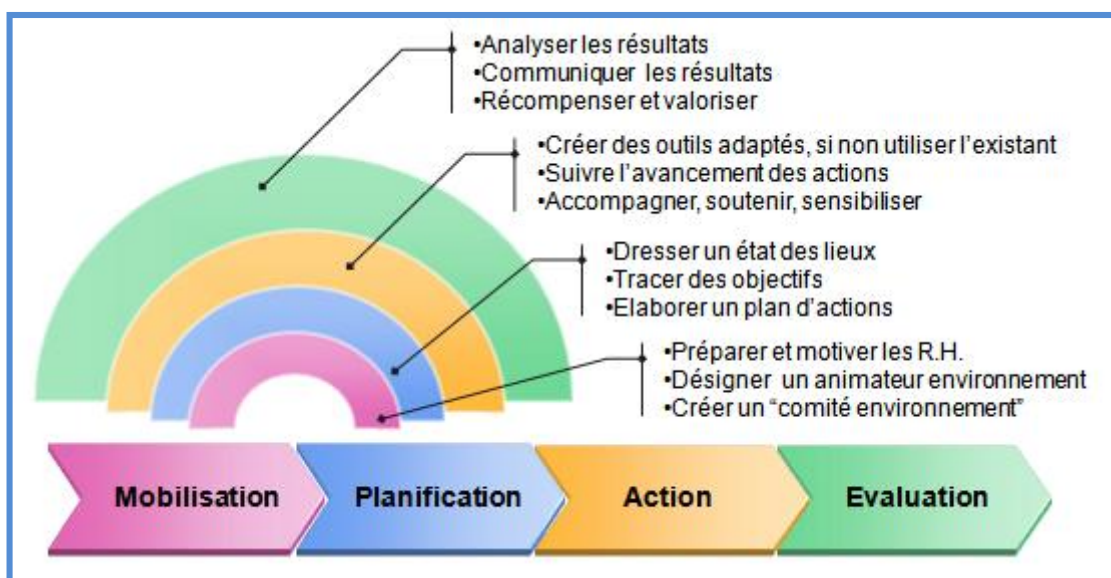


Fig. 5 : Les quatre étapes constituant la démarche de Management environnemental⁴², EL BOUDRIBILI, 2014

⁴¹ Chambre régionale de commerce et d'industrie Provence Alpes Côte d'Azur Corse, 'Manuel de gestion environnementale, France, 2004

⁴²Ibid.

1.3.1. Première étape “La mobilisation”

Pendant le démarrage d'une démarche de management environnemental, le chef d'établissement doit communiquer sur son engagement auprès de ses ressources humaines. Il s'agit de lancer, diriger et impulser une dynamique nouvelle dans son entreprise. Egalement, recueillir dès le début l'avis et l'appréciation de ses collaborateurs sur ce projet après les avoir initié à son démarrage et son déroulement. Cette étape peut se dérouler comme suit :

- L'organisation d'une première réunion avec toute l'équipe visant à présenter l'intérêt de la démarche (pour l'entreprise, l'environnement, la satisfaction de la clientèle) et son déroulement ;
- La création d'un "comité environnement" sous la présidence du chef d'établissement, avec un représentant de chaque service ;
- Désignation d'un "animateur environnement" interne à l'établissement si sa taille le permet. Sa mission consiste en la mise en œuvre et coordination de la démarche.

1.3.2. Deuxième étape “La planification” :

Cette étape consiste en la réalisation d'un état des lieux pour connaître la situation environnementale initiale et d'avoir une sorte de photographie instantanée de l'entreprise. L'objectif est de répondre aux questions suivantes :

- Quels les points forts et les points faibles de l'entreprise ?
- Quelle est sa situation par rapport à la réglementation environnementale en vigueur ?
- Quels sont les domaines à améliorer en priorité ?
- Quel est le but et les objectifs à atteindre par l'entreprise suite à la réalisation de cet état des lieux ?

Les réponses à ces trois questions permettent de savoir par où commencer vu que le champ des actions possibles peut être vaste.

Cela peut se faire par les cadres de l'entreprise, si non il faut solliciter un intervenant spécialisé car il portera un regard neuf et averti sur l'entreprise. Et dans les deux cas, il est nécessaire d'impliquer toute l'équipe dès le début, et surtout les membres du comité environnement afin de :

- Pousser le personnel à fournir toute information pendant ce diagnostic initial ;
- Présenter les résultats à toute l'équipe par ou le comité environnement ;
- Continuer à associer le personnel et le comité à la suite des travaux de planification, c'est l'un des meilleurs moyens pour s'assurer l'adhésion à la démarche.

La programmation d'une visite de diagnostic et quelques entretiens est obligatoire pour recenser les pratiques, caractéristiques de l'entreprise ce qui permettra d'évaluer leurs effets potentiels sur l'environnement. Cette évaluation doit traiter toutes les thématiques à savoir : gestion des déchets, de l'eau et de l'énergie, intégration paysagère, air, bruit, politique d'achats, transports, etc.

En fonction des résultats de l'état des lieux, il faut fixer des objectifs quantifiés, mesurables et réalisables.

1.3.3. Troisième étape “ Action”

A ce stade, l'entreprise touristique passe à l'action et réalise son but et ses objectifs. Cela se fait à travers la transformation du plan d'actions de l'établissement en check-lists personnalisées ou par service reprenant le travail attendu visant la réalisation des actions prévues.

Il faut également, mettre les moyens nécessaires à la disposition des équipes en charge de l'exécution des actions les doter des informations et compétences nécessaires (Éco-guide, brochures, formation, sensibilisation à l'environnement...).

Des réunions périodiques du comité environnement s'impose, elles permettent de faire le point sur la réalisation des actions planifiées, les difficultés, les mesures d'accompagnement à prendre éventuellement, les résultats atteints,...

Et par la suite, communiquer l'état d'avancement de la démarche à l'ensemble du personnel (ex. : par affichage ou oralement lors de courtes réunions).

1.3.4. Quatrième étape "Evaluation"

Après avoir agi, place au bilan qu'est un outil d'amélioration continue qui s'appuie sur le résultat d'un état des lieux relatif à la réalité environnementale de l'entreprise et de sa performance en la matière au fil des années.

Pour ce faire, plusieurs outils peuvent être créés pour suivre et mesurer les résultats grâce à des indicateurs chiffrés. Après la communication périodique sur ces données et ces résultats à l'ensemble du personnel et des partenaires, il est vivement conseillé de récompenser les auteurs des bonnes idées environnementales et valoriser les initiatives exemplaires auprès de la clientèle, de la presse professionnelle, des partenaires commerciaux (voyagistes par exemple), etc.⁴³

Et toujours dans une optique d'amélioration continue, le manager de l'établissement touristique doit réexaminer la situation et fixer de nouvelles priorités au terme du premier plan d'actions.

2. Adoption d'une démarche de management environnemental : quelques motifs et arguments

2.1. Naissance et évolution des motivations des managers

A l'échelle mondiale, il a été affirmé à plusieurs reprises que l'industrie est devenue entre Rio 92 et aujourd'hui le premier secteur engagé en matière de gestion responsable de l'environnement parmi les autres acteurs économiques (ménages, industrie, agriculture, tourisme, services...). L'environnement, c'est surtout " l'affaire de chacun " et sans l'engagement du manager, la démarche environnementale ne peut démarrer ni perdurer ainsi que ses principales motivations se basent sur le fait que⁴⁴ :

- La non-gestion de l'environnement coûte beaucoup plus cher qu'une gestion responsable de l'environnement ;
- Les économies générées par une gestion responsable de l'environnement représentent la principale motivation des chefs d'entreprise ;
- L'impact de l'image 'Verte' sur le comportement d'achat ;
- Le rôle des labels et certifications environnementaux dans la commercialisation des produits ;
- Le management environnemental a été et est encore une source d'innovations et de nouveaux positionnements concurrentiels...
- L'importance d'une démarche de management environnemental aux yeux de différents partenaires de l'entreprise...

En plus des motivations des managers, la mise en œuvre d'un management environnemental au sein des entreprises touristiques s'adresse et cible plusieurs catégories d'acteurs ayant un mode de gestion et des priorités très différentes. Le

⁴³Ibid.

⁴⁴ BRACKER P., 'Le management vert : guide d'autodiagnostic pour une politique environnementale' 2^{ème} édition, DUNOD, Paris, 1998

tableau⁴⁵ ci-dessus (Tab. 2) classe ces priorités selon les espaces touristiques et le type d'entreprises. Ces priorités sont une détermination de l'importance de chaque thème en fonction de :

- L'actualité du thème environnemental pour l'espace considéré : les économies d'eau et l'assainissement se posent par exemple de manière nettement plus criante sur le littoral, étant donné le manque de ressource en eau de cet espace et les phénomènes orageux entraînant une pollution des eaux de baignade ; le paysage est une des principales motivations des touristes fréquentant l'espace rural ; le bruit est plus important en ville ;
- L'importance du thème environnemental pour l'espace considéré : consommation d'énergie est par exemple l'un des postes les plus importants parmi les charges d'exploitation des hébergements ;
- L'importance du thème environnemental pour la gestion de l'entreprise touristique : consommation d'énergie est par exemple l'un des postes les plus importants parmi les charges d'exploitation des hébergements ;
- La possibilité pour l'entreprise d'avoir un impact effectif sur l'état de l'environnement : les campings accueillent par exemple une population nombreuse et disposent d'espace pour s'organiser : ils ont certainement un rôle à jouer en matière de tri des déchets. En outre, ils sont souvent situés dans des espaces naturels (proximité des rivières de la plage) : leur impact sur la pollution des eaux peut être marquant.

Tab. 2 : Tableau synthétique des priorités selon les territoires et les entreprises⁴⁶

| Types d'espaces touristiques | Energie | Déchets | Eau et Ass ^{mt} | Bruit | Paysage | Transports collectifs | Construction et rénovation HQE |
|------------------------------|---------|---------|--------------------------|-------|---------|-----------------------|--------------------------------|
| Littoral | ++ | +++ | +++ | ++ | ++ | ++ | +++ |
| Montagne | ++ | ++ | ++ | + | ++ | ++ | ++ |
| campagne | ++ | ++ | ++ | + | +++ | + | ++ |
| ville | ++ | +++ | + | +++ | + | +++ | ++ |

| Types d'entreprises touristiques | Energie | Déchets | Eau et Ass ^{mt} | Bruit | Paysage | Transports collectifs | Construction et rénovation HQE |
|----------------------------------|---------|---------|--------------------------|-------|---------|-----------------------|--------------------------------|
| Hôtels | +++ | ++ | + | ++ | ++ | +++ | ++ |
| campings | + | +++ | +++ | ++ | +++ | ++ | + |
| Restaurants | + | +++ | ++ | + | + | + | + |
| Résidences de tourisme | +++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ |
| Gites ruraux | + | + | + | + | ++ | + | ++ |

Plusieurs études et sondages au Canada par exemple ont prouvé que l'adoption du management environnemental à l'échelle d'une entreprise peut être justifiée par différentes raisons notamment :

⁴⁵Ibid.

⁴⁶Opération de développement de la gestion environnementale dans les entreprises du tourisme, Province-Alpes- Côte d'Azur

- La diligence raisonnable : une démarche à suivre pour en cas d'infraction, d'incident ou d'accident, le manager démontre que l'Entreprise a fait tout ce qui était raisonnablement en son pouvoir pour que l'infraction ne soit pas commise ou que l'événement n'ait pas lieu ;
- La hausse des coûts : le coût est un élément déterminant dans la gestion de l'entreprise touristique, dont on peut distinguer trois types de coûts à savoir : celui des matières premières, celui du traitement des résidus et les coûts associés au risque. A travers la bonne gestion des eaux, de l'énergie ainsi que la gestion des déchets l'entreprise peut faire des économies.
- Les exigences des donneurs d'ordres : le tour-opérateur comme un partenaire principal peut être exigeant en matière de gestion environnementale et impose à un établissement d'hébergement touristique d'y adhérer...
- L'optimisation des ressources est un choix stratégique qui consiste à mobiliser l'intelligence de l'entreprise pour établir des liens entre, d'une part, des impacts et, d'autre part, des activités qui en sont la source ou y contribuent dans leur forme actuelle. Dans cette perspective, un système de gestion environnementale est un outil d'optimisation des ressources autant que des processus, outil qui peut s'avérer précieux⁴⁷.

2.2. Analyse des attentes de la clientèle touristique

Le client a bien évidemment un impact sur les performances environnementales des entreprises touristiques car en y séjournant il participe d'une manière ou d'une autre à une pollution (consommations, déchets, fumée de tabac...)⁴⁸

Dans le secteur touristique, la principale exigence des clients dans laquelle doit s'inscrire le management environnemental est celle de la demande du confort, de qualité de service et d'accueil, du niveau d'équipement et de garantie contre les aléas climatiques. Il s'agit de s'inscrire dans une qualité environnementale en passant par l'assurance de la qualité des services, il est clairement remarqué qu'il existe une contradiction entre d'une part les attentes dominantes des touristes, conduisant à la consommation de ressources naturelles, et d'autre part une recherche manifeste d'environnement préservé (beauté des paysages).

D'où la nécessité de mesurer la sensibilité environnementale et de déterminer l'importance du management environnemental aux yeux de la clientèle touristique.

Pour ce, plusieurs sondages et enquêtes ont été réalisés dès 1991, pour répondre à la question « Quand vous retenez le lieu de vos vacances à quoi accordez-vous le plus d'importance ? », en première position, 61% des personnes interrogées par l'institut Harris « Au calme et au silence de la nature »... Cette même année, dans un sondage TNS SOFRES⁴⁹, à la question « Quel littoral souhaiteriez-vous ? », 82 % des personnes interrogées au sein d'un échantillon représentatif de la population française répondent « que la nature soit préservée ».

Lorsque dans un autre sondage TNS SOFRES datant de 1994, la question posée est « Quels sont les domaines dans lesquels il y a le plus d'efforts à faire pour améliorer la

⁴⁷ Direction du développement des entreprises et des affaires, Ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, « La gestion environnementale en entreprise » ÉCO+, 1999.

⁴⁸ Opération de développement de la gestion environnementale dans les entreprises du tourisme, Province-Alpes- Côte d'Azur

⁴⁹ TNS Sofres, anciennement Sofres (Société française d'enquêtes par sondages) est un institut de sondages français, créé en 1963 par Pierre Weill. TNS Sofres est aujourd'hui le numéro un français des études marketing et d'opinion. Il fait partie du groupe international d'études marketing et de sondages (Wikipédia, 2014).

qualité du tourisme ? », on retrouve en première position, avec 58 % des réponses, « le respect de l'environnement dans les sites touristiques », devant notamment « l'accueil des touristes » (47%)...⁵⁰

Et selon le premier baromètre international⁵¹ sur les attentes des clients de l'hôtellerie en matière du développement durable, une étude menée par le groupe Accor et ses partenaires en 2010. Cette étude a été réalisée auprès d'échantillons représentatifs de la clientèle hôtelière de 6 pays (l'Allemagne, l'Australie, le Brésil, la Chine, la France et le Royaume-Uni.), quelque soit le type d'hôtellerie fréquentée (hôtellerie de chaîne, indépendante,...). Le baromètre comptabilise 6 973 répondants - soit plus de 1 200 par pays (A l'exception du Brésil, qui comptabilise 908 répondants) - de toutes les gammes d'hôtellerie, du très économique au luxe.

Les principaux enseignements qu'en ressort sont :

i. le développement durable : une préoccupation partagée par tous les clients de l'hôtellerie

D'après cette étude, il s'est avéré qu'au-delà des cultures, des genres, des motifs de séjours ou des gammes d'hôtellerie fréquentées, le développement durable apparaît comme un concept connu par une large majorité de clients.

Globalement, près de 8 clients de l'hôtellerie sur 10 se déclarent sensibles au concept de développement durable⁵² soit 76 % des clients de l'hôtellerie sont familiers avec ce concept (fig.6).⁵³

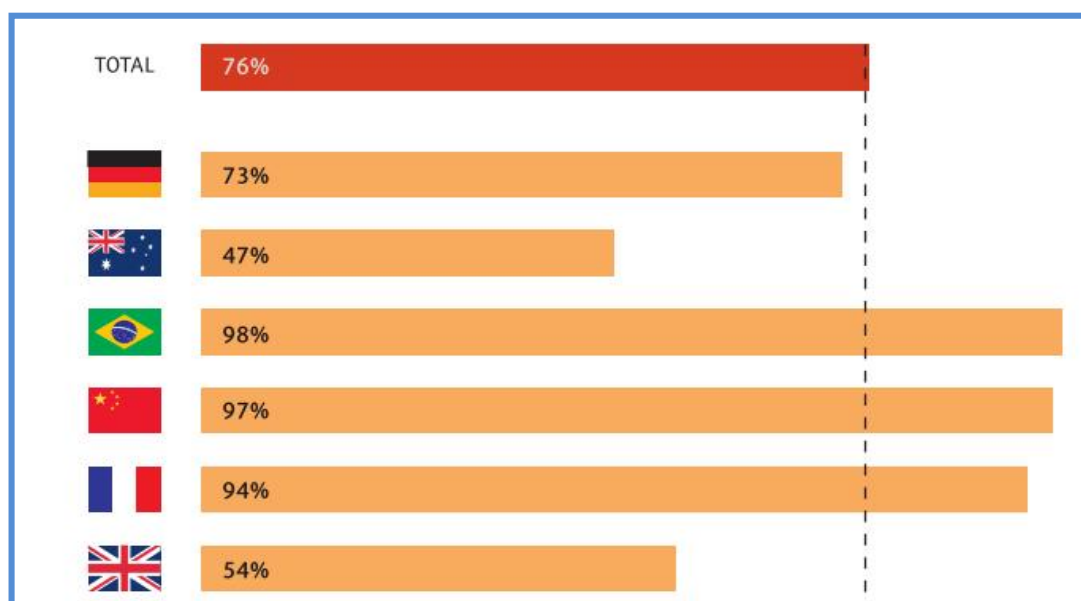


Fig. 6 : Représentation par nationalité des clients ayant déjà entendus parler du développement durable⁵⁴

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ GROUPE ACCOR, 'Les attentes des clients de l'hôtellerie en matière de développement durable : premier grand baromètre international', 2010

⁵² La définition du développement durable utilisée dans le baromètre : Le développement durable est un mode de développement des activités humaines qui prend en compte le respect de l'environnement et des populations pour le bien-être de tous, aujourd'hui et demain.

⁵³ GROUPE ACCOR, 'Les attentes des clients de l'hôtellerie en matière de développement durable : premier grand baromètre international', 2010

⁵⁴ Ibid.

Il a été également signalé que le profil type du client sensible au développement durable, ce sont des clients âgés entre 18 et 34 ans, fréquentant l'hôtellerie très économique, ayant un enfant de moins de 18 ans et en majorité sont des hommes. Ce sujet, souvent perçu comme plus proche de la sensibilité féminine, touche finalement davantage les hommes.

ii. une attente d'actions concrètes autour de quatre sujets majeurs : l'eau, l'énergie, les déchets et la protection de l'enfance

Malgré les différences géographiques, culturelles ou économiques, il a été remarqué une convergence mondiale surprenante des attentes des clients autour de ces quatre sujets. Ainsi que, les clients attendent des hôteliers un engagement concret dans les domaines de l'environnement suivants: eau, énergie, déchets. Ils apparaissent également très attentifs à la protection de l'enfance, un sujet plus spécifique à l'hôtellerie lorsqu'il prend la forme de la lutte contre le tourisme sexuel impliquant les enfants⁵⁵.

iii. les clients se reconnaissent comme un maillon essentiel de la chaîne du développement durable

D'après ce baromètre, une personne interrogée sur trois considère que les citoyens sont les premiers responsables en matière de développement durable. Egalement, il semble que les clients de l'hôtellerie sont conscients de leur impact en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale. Les gouvernements et les entreprises apparaissent également comme ayant une responsabilité majeure⁵⁶.

iv. les clients de l'hôtellerie se déclarent prêts à agir et à faire évoluer leurs comportements

Au global, un client sur deux déclare prendre souvent ou toujours en compte le développement durable comme critère de choix d'un hôtel. Toutefois, la clientèle de l'hôtellerie très économique et luxe, par ailleurs très sensibilisées au concept, apparaissent comme les plus attentives à ce critère dans le choix de leur hôtel.

Près de 7 clients sur 10 sont tout à fait ou plutôt prêts à aller dans un établissement d'hébergement, même s'il est un peu moins bien localisé et/ou un peu plus cher à condition qu'il mette en place des actions ou services en faveur du développement durable et de l'environnement⁵⁷.

Synthèse :

Pour résumer, il est clairement constaté suite à la synthèse des attentes de la clientèle touristique selon l'ensemble des études précédemment présentées, que le manager d'un établissement touristique se trouve face à un dilemme d'assurance de la qualité de service (confort, accueil et services divers nécessitant une forte consommation d'eau et d'énergie...) et de garantir la préservation de l'environnement (entretien du paysage, limitation des aléas climatiques...). Ainsi que, d'autres paramètres ont été détectés et représentés dans la figure ci-dessous :

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ibid.

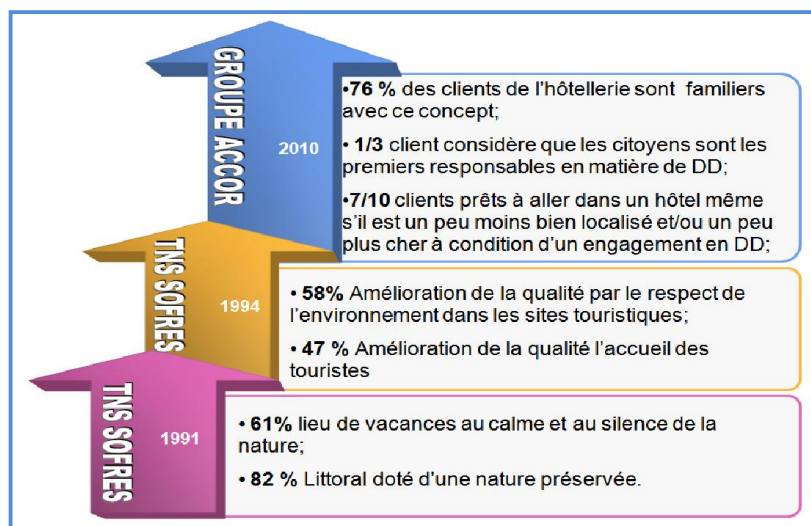


Fig. 7 : Synthèse des attentes de la clientèle touristique en matière du DD selon TNS SOFRES et ACCOR, EL BOUDRIBILI, 2014

Cette familiarisation et maîtrise des concepts du développement durable par la clientèle touristique, ne peut que pousser les managers à mettre en œuvre le management environnemental au sein des entreprises touristiques qu'ils dirigent. Cette mise en œuvre nécessite des outils tels que l'implantation d'un système de management environnemental intégré à la gestion de l'entreprise.

3. Démarche et outils de mise en œuvre du management environnemental au sein de l'entreprise touristique

Une démarche de management environnemental peut être approfondie à différents stades, dont le plus formalisé est la mise en place d'un Système de Management Environnemental (SME). Comme il peut ainsi faire l'objet d'une reconnaissance par un tiers, à travers la conformité à une norme ou l'obtention d'une certification en faveur d'une entreprise ou d'un réseau d'entreprises touristiques.

3.1. Mise en place d'un système de management environnemental (SME)

3.1.1. Généralités

Un SME est un outil de gestion interne qui favorise l'intégration précoce d'objectifs écologiques précis dans les autres systèmes de gestion et processus de décision. Il établit la structure organisationnelle, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources nécessaires. C'est avant tout une technique de management, qui repose sur une approche systématique et des objectifs précis. Cela suppose donc l'engagement des décisionnaires au plus haut niveau hiérarchique. C'est pourquoi un SME s'appuie sur une véritable politique environnementale, point de départ essentiel de la démarche.⁵⁸

⁵⁸ SIMONET E., « Les Systèmes de Management Environnemental : Synthèse », 2003.

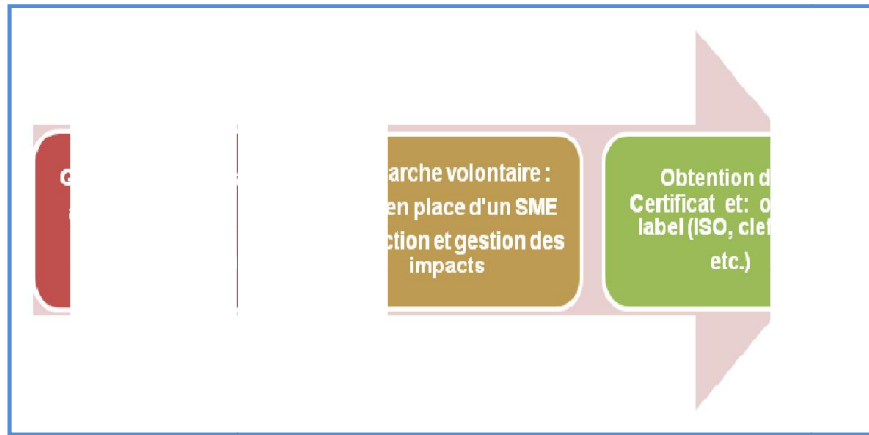


Fig. 8 : Schéma de progression du ME, EL BOUDRIBILI, 2014

Le schéma ci-avant donne un aperçu sur les des différentes options de progression du management environnemental. Ce dernier, doit permettre de progresser à la mesure des besoins de l'entreprise vers la mise en conformité, le respect des exigences d'un client, la réduction ou la prévention de certains impacts, etc.

3.1.2. Avantages et utilités

L'intérêt majeur d'un SME est de mettre à la disposition des managers de l'entreprise touristique un outil permettant la coordination de l'ensemble des initiatives environnementales dans une démarche pointue et transversale. A travers laquelle l'entreprise peut en tirer de divers avantages (réglementaires, organisationnels, économiques, commerciaux, sociaux...) notamment⁵⁹ :

- Permettre à l'entreprises touristique de respecter, voire même d'aller au-delà du respect de la réglementation régissant la protection de l'environnement ;
- Conduire à éviter ou à réduire les coûts d'exploitation relatifs à la minimisation des risques d'accidents, à l'optimisation de l'utilisation de ressources naturelles et à l'amélioration de l'efficacité de fonctionnement...
- Franchir une première étape stratégique en matière de la responsabilité sociale et de l'amélioration des conditions de travail ;
- Permettre aux ressources humaines de participer à la mise en œuvre d'un SME en prévoyant une formation motivante afin d'assurer l'implication et sensibilisation à l'importance du projet ;
- Fournir aux entreprises touristiques, les moyens nécessaires pour répondre à une demande spécifiques des touristes en matière de services respectueux de l'environnement;
- Avoir des informations sur les performances environnementales réalisées pouvant permettre aux banques et aux compagnies d'assurance (dans certains pays) d'accorder des prêts ou des assurances à l'entreprise touristique ;
- Améliorer l'image de l'entreprise et sa crédibilité suite à la communication autour de son engagement envers le management environnemental ainsi que se démarquer des concurrents et obtenir différents prix et reconnaissances dans ce sens⁶⁰.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ <http://www.unep.fr/shared/publications/cdrom/DTIx1043xPA/doc/fr/PARTIE4.pdf>

- Encouragement à mettre en place une approche partenariale, visant à provoquer des synergies entre acteurs du territoire : collectivités, industriels, petites entreprises, sous-traitants, société civile... Cela peut développer de nouvelles formes de concertation, ou à créer de nouveaux partenariats techniques et/ou financiers⁶¹.

En plus des avantages globaux du management environnemental et du tourisme durable précédemment précités, la mise en place d'un SME peut être l'occasion de s'inscrire dans un esprit d'innovation basé sur de nouveaux besoins de la clientèle touristique pouvant permettre d'assurer un taux de retour significatif. Cela peut également inciter la direction de l'entreprise touristique à la création d'emplois ou à la réorganisation des ressources humaines ainsi que l'implication effective de la population locale.

3.2. Labellisation, certification et adhésion à une charte

3.2.1. Rôle et valeur ajoutée d'un label ou d'un certificat

Quelques années après l'émergence du concept du management environnemental, les ONG ont fait appel aux universités et aux centres de recherches afin d'élaborer de nouveaux outils permettant d'identifier le niveau de responsabilité des entreprises. Ces recherches se concrétisent par l'élaboration de référentiels internationaux, de codes de bonne conduite, de certifications, de normes et de labels.

Les outils proposés ne sont pas tous spécifiques au secteur du tourisme et peuvent mais tous y sont au moins en partie liés ou peuvent s'y rattacher, seuls à titre d'exemple les labels : Gîte Panda, Clef Verte et International Ecotourism Standard peuvent être considérés comme des labels pouvant s'appliquer dans le cadre de la mise en place d'un tourisme durable.⁶²

Egalement, plusieurs indicateurs permettent d'évaluer la responsabilité environnementale de l'entreprise, parmi eux, deux sont fondamentaux, car les plus utilisées. Le premier est la norme ISO 14001 de 2004, le second est le Règlement Européen Eco-Audit dit EMAS⁶³.

L'Institut de normalisation ISO définit les indicateurs environnementaux, que sont les deux référentiels, comme « une grandeur établie à partir de quantités observables ou calculables reflétant de diverses façons possibles, l'impact sur l'environnement occasionné par une activité donnée »⁶⁴. Ils permettent d'évaluer l'état initial de l'environnement sur lequel l'entreprise agit, les pressions qui sont exercées sur lui et les réponses qui y sont apportées.

La plupart de ces programmes sont basés en Europe et leur point commun est le volontariat, ils évaluent exclusivement les hébergements et proposent l'« éco-certification ».

Les programmes présentés ci-dessus ont deux principaux rôles. D'une part, ils vont fournir un référentiel pour aider les professionnels du tourisme dans leur démarche de réduction des impacts (dans le domaine environnemental, socioculturel, etc.), leur démarche de sensibilisation du grand public (pour certains outils seulement), mais également leur servir d'outils de communications auprès du grand public, et ainsi que crédibiliser leur démarche.

⁶¹SIMONET E., « Les Systèmes de Management Environnemental : Synthèse », 2003.

⁶²LECOLLE L., « Ecotourisme : Outils et bonnes pratiques », Conservatoire des Espaces Naturels du Languedoc-Roussillon, 2008

⁶³BSI - BRITISH STANDARDS INSTITUTION ISO 14001, 2004

⁶⁴ Ibid.

De même, ces programmes de certification, malgré les circonstances diverses dans lesquelles ils évoluent, présentent généralement les traits communs suivants :

- Ils sont fondés sur des standards et des critères bien définis ;
- L'inscription y est volontaire ;
- Il y a une évaluation et un processus d'audit ;
- Ils donnent la possibilité aux membres d'utiliser un logo ;
- Le processus inclut un suivi régulier par le biais d'audits afin de renouveler la certification ;
- Les membres aspirent à des améliorations continues ;
- Il y a une complète transparence ;
- Les mécanismes participatifs sont clairement définis.

L'obtention d'un certificat permet de bénéficier de la crédibilité de la reconnaissance internationale. Quant au maintien du certificat, il contribue directement à la pérennité du management environnemental et à son système (évaluations périodiques, audits de renouvellement puis des audits internes...) ⁶⁵.

Un certificat contribue à des améliorations d'ordre organisationnel (un vocabulaire homogène, une documentation cohérente, une coordination facile entre les unités...).

D'une forte valeur ajoutée vis-à-vis des donneurs d'ordres surtout lorsque ces derniers ont le même certificat (Obtention des contrats plus rapide, facilitation des conditions d'obtention...). Démonstre aussi, que l'on a fait diligence raisonnable ⁶⁶ ou que l'on n'a pas été négligent.

3.3. Outils visant la promotion et l'adhésion à une démarche de management environnemental

3.3.1. Adhésion à une charte

Plusieurs chartes et codes ont été créés par des organismes internationaux, des professionnels, ou des associations pour mettre en avant les règles d'éthique du tourisme dans les volets social, environnemental et économique...

Ces engagements n'ont pas tous la même rigueur visant la vérification du respect des engagements par les signataires: certains sont contraignants et régulièrement contrôlés, d'autres par contre, d'autres ne font l'objet d'aucun contrôle pour vérifier leur application ⁶⁷.

Par définition, une charte est une convention établie en concertation sur des valeurs partagées, qui explicite les droits et devoirs de chacun. Elle doit être cohérente par rapport aux lois et aux règlements en vigueur et inscrite dans le cadre défini par ceux-ci. Une charte n'est pas toujours de nature réglementaire ⁶⁸.

Il existe plusieurs types de chartes liées au domaine touristique, à l'échelle nationale et internationale, par exemple :

- la charte nationale de l'environnement et du développement durable ;
- la charte marocaine du tourisme responsable ;

⁶⁵ LECOLLE L., « Ecotourisme : Outils et bonnes pratiques », Conservatoire des Espaces Naturels du Languedoc-Roussillon, 2008

⁶⁶ Direction du développement des entreprises et des affaires, Ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, « La gestion environnementale en entreprise » ÉCO+, 1999.

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ Ibid.

- la charte mondiale du tourisme durable ;
- la charte éthique du tourisme en France ;
- la charte éthique du voyageur ;
- la charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés (elle mène à un processus de « certification », elle diffère donc des autres et se rapproche d'un label.).

Les chartes précitées portent en général sur le développement durable, l'environnement et le tourisme durable. Elles offrent des perspectives aux structures réellement motivées pour s'impliquer dans un tourisme plus durable et elles ne sont pas dotées d'un caractère contraignant vu la nature de leur engagement volontaire sans contrôle par un organisme tiers.

Mais également, une charte peut être traduite en critères d'éligibilité à une marque ou un label garantissant le respect de celle-ci. Un organisme tiers reconnu prête alors son logo ou sa marque à des prestataires labellisés, contrôle et gère le label⁶⁹.

3.3.2. Mise en réseau des acteurs du tourisme

Les opérations de certification, de la labellisation ou de la mise en place d'une charte visant l'opérationnalisation d'une démarche de management environnemental ne peuvent atteindre leurs objectifs que lorsque les entreprises touristiques relevant d'un territoire donné, sont organisées et dotées d'un seul interlocuteur. Cette organisation peut prendre la forme d'un réseau fédérant tous les acteurs concernés (parties prenantes) autour d'un objectif bien déterminé. L'une des formules sur laquelle se base le travail d'un réseau est « penser global, agir local » qui résume les principes du développement durable⁷⁰.

Le réseau est donc un système d'interconnexions entre les acteurs ou entreprises partageant un dénominateur est un but commun. Et pour atteindre cet objectif, le réseau implique au minimum deux acteurs qui s'entraident et dotés d'une solidarité s'inspirant d'une intention collective qui prime ou se confond avec l'intention individuelle.⁷¹ Le réseau d'acteurs se base sur les principes suivants :

- Une volonté interne de travailler collectivement ;
- Un objectif commun à l'ensemble des membres ;
- Une autonomie des membres.

L'organisation du travail en réseau permet de relier les acteurs du tourisme exerçant dans un territoire donné aux centres décisionnels plus concernés. Il existe 4 types de réseaux⁷² :

- Le réseau de support d'un acteur individuel ou collectif** : composé d'un groupement de professionnels, ce réseau leurs permet de se doter des compétences manquantes pour entreprendre les actions souhaitées ;

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ DUBOS R., premier sommet sur l'environnement, 1972

⁷¹ BOUGHZALA I., « Ingénierie de la collaboration : théories, technologies et pratiques ». Editions Lavoisier, 2007

⁷² LE BOTERF G., « Travailler efficacement en réseau, une compétence collective », Editions d'organisation. Collections ressources humaine », 2012

- ii. **Le réseau d'actions collectives** : animé par un administrateur, son but est de défendre l'intérêt collectif au détriment de l'intérêt individuel ;
- iii. **Le réseau de partage et de capitalisation des pratiques** : permettant le transfert de savoir visant d'améliorer les pratiques de chaque membre ;
- iv. **Le réseau d'appui et d'apprentissage mutuel** : dans lequel un échange permanent entre les membres.

Ainsi qu'un réseau d'acteurs devient encre sur un territoire touristique en fonction de la sensibilité de ses membres à la protection de l'environnement. Et Le choix du type de réseau dépend de la volonté de ses membres et leurs intentions de coopération.

Comme toute création le réseau notamment, celui des entreprises touristiques passe par trois phases importantes (Fig. 9) : le lancement, l'extension, la maturité et le déclin.⁷³

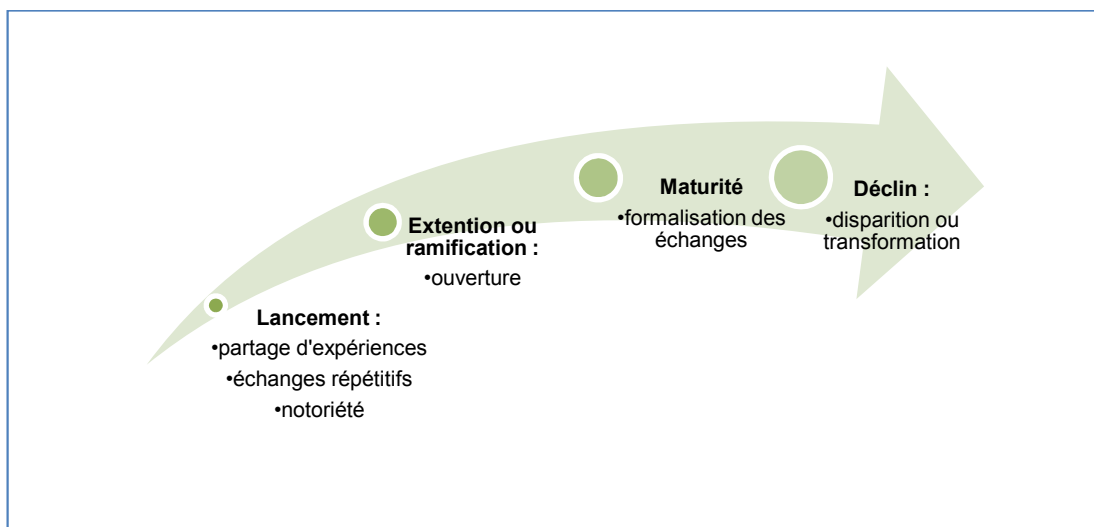


Fig. 9: Cycle de vie d'un réseau d'entreprises touristiques, EL BOUDRIBILI, 2014

⁷³ 4^{ème} colloque sur la Métamorphose des organisations, ASSENS C. et Bouteiller C. « Mesurer la création de valeur dans un réseau », Nancy, 2006

Conclusion :

L'un des buts de ce chapitre était de contribuer à la confirmation ou à l'affirmation des hypothèses et de tenter de répondre à la problématique générale et aux questions évoquées tout au long de ce travail de recherche, et ce, en s'appuyant sur le contenu du premier chapitre.

Il a été précédemment signalé que la prise en compte du développement durable au sein de l'entreprise touristique implique la mise en place d'une démarche de management environnemental comme un modèle managérial dédié à la production touristique responsable. Un management contribuant à concilier la compétitivité et la rentabilité en participant à minimiser et réduire l'impact de l'entreprise touristique sur la vulnérabilité des territoires touristiques. Egalement, Il nécessite une implication des acteurs du tourisme durable notamment, l'entreprise touristique qui est considérée comme un acteur principal.

Ainsi qu'il a été démontré que les raisons d'adoption du management environnemental au sein de ce type d'entreprises, ont été renforcées avec l'évolution des motivations des managers (Diligence raisonnable ; Optimisation des ressources; Hausse des coûts ; Exigences des donneurs d'ordres...) et la réorientation remarquable des attentes de la clientèle touristique vers la consommation durable (Préférence pour des hôtels durables ; qualité de l'environnement ; détermination des responsabilités...).

La mise en place d'une démarche de management environnemental au sein de l'entreprise touristique se fait à l'aide de deux outils principaux à savoir :

- Le Système de Management Environnemental qu'est un outil de gestion interne favorisant l'intégration précoce d'objectifs écologiques en mettant à la disposition des managers, des initiatives environnementales dans une démarche pointue, transversale et dotée de plusieurs avantages (réglementaires, organisationnels, économiques, commerciaux, sociaux...);
- La certification et/ou la labellisation environnementale offrant un référentiel pour aider les professionnels dans leur démarche de réduction des impacts environnementaux, de sensibilisation et de communications auprès du grand public, mais également leur servir pour crédibiliser leur engagement environnemental.

Cependant, la promotion et la généralisation d'une démarche de management environnemental au sein des établissements touristiques relevant d'un territoire touristique déterminé, peuvent se faire à travers la mise en œuvre d'une charte établie en concertation et fondée sur des valeurs partagées. La charte et tous les outils précités ne peuvent atteindre leurs objectifs que lorsque ces entreprises touristiques, sont organisées sous forme d'un réseau fédérant toute les parties prenantes autour de la promotion d'un tourisme durable.

La mise en réseau permettra l'adhésion à une charte et/ou à un label par l'ensemble d'entreprises touristiques adhérentes et facilitera l'opérationnalisation d'une démarche de management environnemental.

A partir de ces constats, il devient claire d'établir des pistes de réflexion permettant d'appliquer cela au territoire d'étude qu'est le territoire touristique d'Agadir-région SMD. Mais avant, il est nécessaire de procéder à une évaluation de l'existence d'un management environnemental au sein des entreprises touristiques y exerçant.

CHAPITRE III :
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU SEIN DES
ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE DE LA
DESTINATION AGADIR - REGION SMD-

Introduction :

En faisant référence au découpage touristique effectué dans le cadre de la vision 2020, la région SMD est positionnée dans les deux territoires touristiques 'Atlas et vallée' et 'Sous Sahara Atlantique'. Actuellement, le territoire d'Agadir- SMD est un territoire touristique composé principalement de deux sous territoires, le premier est purement urbain majoritairement balnéaire, le deuxième est rural et considéré comme son arrière pays. Il occupe une place avancée dans le classement des territoires touristiques à l'échelle nationale.

Dans le cadre de cette thèse, le travail portera sur l'étude du pôle urbain en particulier dans sa partie balnéaire ainsi que l'étude du pôle rural notamment, l'arrière-pays qui offre un tourisme rural visant à consolider l'offre en tourisme balnéaire.

Son cadre théorique est composé de trois grandes dimensions, soit l'importance du DTD, le ME comme outil de mise en œuvre d'un DTD, ainsi que l'orientation marché dont une de ses manifestations réside dans la valeur ajoutée d'un certificat/ d'un label ou d'une charte pour l'entreprise touristique assurant l'engagement environnemental de son manager, de son personnel et de sa clientèle.

De ce fait, pour pallier ce manque de connaissances sur l'existence d'un management environnemental au sein des entreprises touristiques opérant dans ledit territoire, la réalisation d'une étude d'évaluation et du diagnostic environnemental s'avère essentielle et constitue l'objectif principal de ce chapitre. Et cela mène à répondre à la problématique et aux questions de recherche suivantes :

- 1- Est-il possible d'aller vers un DTD du territoire d'Agadir- région SMD, à travers la mise en œuvre d'une démarche de management environnemental au sein des entreprises touristiques y exerçant ?
- 2- A quel point les dirigeants des établissements d'hébergement touristique relevant dudit territoire, sont-ils conscients de l'impact de leurs établissements sur l'environnement? Et s'ils disposent et adhèrent à la mise en œuvre d'une démarche de management environnemental au sein de leurs établissements touristiques?
- 3- Il serait très important de savoir si les différents intervenants valideront les outils proposés pour promouvoir et mettre en place une démarche de Management environnemental en faveur des EHT?

Pour pouvoir répondre à ces questions et traiter les différentes thématiques environnementales (gestion des déchets, gestion de l'eau et de l'énergie, intégration paysagère, qualité de l'air, pollution sonore, politique d'achats, émission carbone, etc.), quatre outils seront déployés à savoir :

- Une observation de la totalité des EHT opérant sur le territoire régional ;
- Des grilles d'évaluations permettant le diagnostic des entreprises touristiques visitées;
- Des guides facilitant les entretiens avec les managers ;
- Des questionnaires (distribués dans le cas où le management environnemental est instauré) visant l'étude des attentes de la clientèle touristique y séjournant;

Un échantillon d'établissements d'hébergement touristique relevant de territoire d'étude dans ses deux pôles (urbain et rural), sera arrêté pour mener à bien l'étude.

En fonction des résultats de l'état des lieux, il sera d'utilité d'en tirer des recommandations générales visant le développement touristique durable du territoire en

question et l'instauration ou la promotion d'une démarche de management environnemental au sein des entreprises touristiques y exerçant. Ces recommandations seront extraites de plusieurs études et recherches bibliographiques et seront adaptées à la situation du territoire touristique d'Agadir- région S.M.D.

Enfin, sur la base de cette étude il va falloir choisir les cas leaders en la matière -s'ils existent- pour les présenter aux managers afin de les sensibiliser concrètement à la nécessité d'adopter un Management environnemental au sein de leurs structures et de prendre ces cas sélectionnés comme modèles.

Cependant, cette partie de thèse sera consacrée à des essais d'application des fondements théoriques précédemment définis en répondant aux restes des interrogations posées auparavant. Ainsi que, les axes de recherche seront développés pour tenter de confirmer ou d'infirmer les deux hypothèses suivantes :

- **Hypothèse 1** : Le territoire touristique d'Agadir- région SMD n'aurait pas encore atteint sa maturité managériale pour pouvoir parler de son développement durable à travers la mise en place d'une démarche de management environnemental?
- **Hypothèse 2** : La mise en œuvre d'un management environnemental au sein des entreprises touristiques relevant du territoire d'Agadir-région SMD serait le chemin le plus court pour son développement touristique durable ?

1. Présentation du territoire de la destination 'Agadir', Région S.M.D.

1.1. Caractéristiques générales du territoire d'étude

La région SMD, véritable ceinture longitudinale allant de l'Océan Atlantique à la frontière algérienne, divise le pays en deux parties. Cette position lui confère un rôle de relais d'où transitent tous les flux Nord-Sud et par conséquent un rôle stratégique sur les plans économique et socioculturel.

Elle couvre deux préfectures Agadir Ida Outanane et Inezgane Aït Melloul et sept provinces : Chtouka Aït Baha, Taroudant, Tiznit, Sidi Ifni, Ouarzazate, Tinghir et Zagora. Son chef-lieu est Agadir.

Cette région s'étend sur une superficie totale de 70.880 km² soit 9,9% du territoire national⁷⁴.

Elle est dominée par des unités physiographiques montagneuses, arides et désertiques au niveau des hauts plateaux. Ces unités encadrent des plaines et oasis fertiles : le Souss, le Massa et la vallée du Draâ.

Bien que cette configuration occasionne d'importantes disparités interrégionales et intra-régionales, la région jouit de grandes potentialités en matière agricole, forestière, touristique, culturelle, halieutique et minière.

Sa population est passée de 2.635.529 en 1994 à 3 113 653 habitants au dernier R.G.P.H.⁷⁵ de 2004, (soit 10,1% de la population nationale)⁷⁶.

- Secteurs productifs :

La région SMD regorge d'importantes potentialités économiques lui conférant des vocations multiples et diversifiées. Ce qui renforce sa Contribution aux principaux indicateurs/agrégats économiques du pays. A titre indicatif la région SMD enregistre 34 Milliards de dirhams de produit intérieur brut⁷⁷ :

- **21% provient du tourisme ;**
- 3% de l'agriculture ;
- 6% de l'industrie ;
- 6% de la pêche ;

⁷⁴<http://fr.wikipedia.org/wiki/Souss-Massa-Drâa>

⁷⁵Recensement Général de la Population et de l'Habitat

⁷⁶<http://fr.wikipedia.org/wiki/Souss-Massa-Drâa>

⁷⁷<http://www.regionsmd.com/actualites/plaquette2010.pdf>

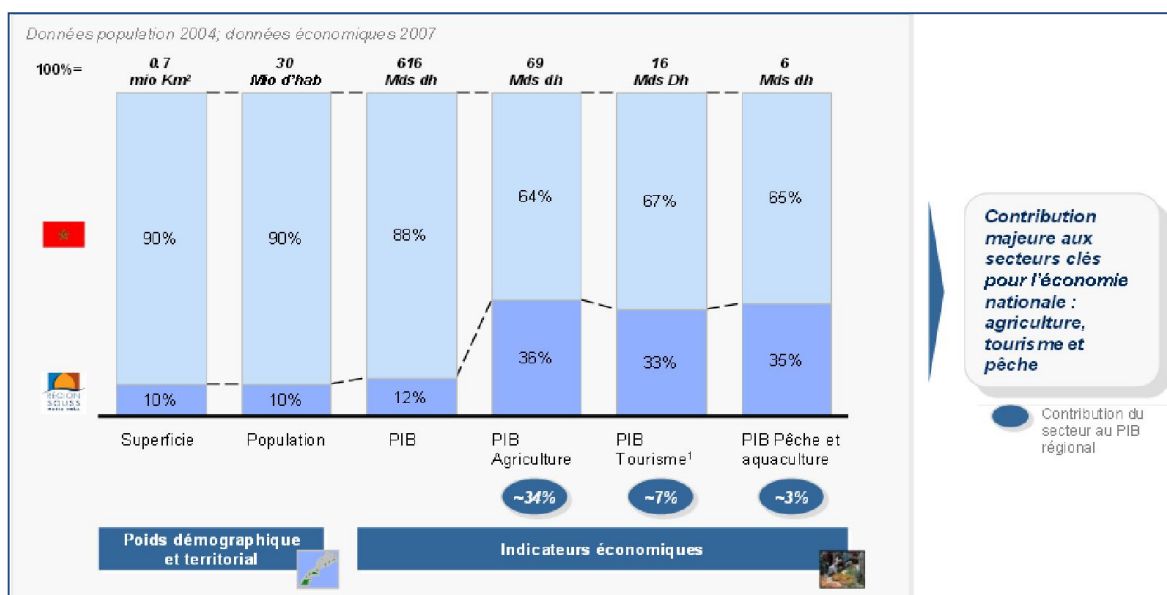


Fig. 10 : Contribution de la région aux principaux indicateurs/agrégats économiques⁷⁸

1.2. Place de la région SMD dans la vision stratégique 2020

La vision 2020 est une stratégie touristique nationale ayant pour objectif de continuer à faire du tourisme l'un des moteurs du développement économique, social et culturel du Maroc elle repose sur cinq principes fondateurs :

- Capitalisation sur les acquis de la Vision 2010 ;
- Adoption d'une démarche plus intégrée d'aménagement du territoire ;
- Valorisation des ressources les plus différenciées sur le territoire en répondant aux besoins des marchés les plus porteurs ;
- Redressement des faiblesses structurelles persistantes du secteur ;
- Développement durable comme cœur de la stratégie.

Dans le cadre de cette vision, la région SMD (Fig. 11 et Fig. 12) occupe une place importante à savoir les éléments suivants :

- Le site d'Agadir sera revu à travers le repositionnement de l'offre existante et la création d'une nouvelle génération de complexe balnéaire ;
- Le territoire d'Agadir sera intégré dans le territoire « Souss Sahara Atlantique » qu'est une destination « loisir et fun sous le soleil », avec d'importants produits d'animation (cité des loisirs à Agadir...);
- Le patrimoine d'arrière-pays sera valorisé et mis en avant : activités rurales à Tafraout, Imouzzer Ida Outanane..., hébergement authentique, création d'équipement culturel (musées, centres d'interprétation...).
- Le balnéaire n'est pas le seul créneau sur lequel peut compter le tourisme dans la région SMD reconnu pour son potentiel économique de qualité. Le tourisme alternatif sous toutes ses formes et dont le rural occupe une place de choix demeure une activité d'une importance capitale dans un environnement écologique aussi attrayant que porteur.
- L'option balnéaire de luxe s'avère, en conséquence, mise à rude épreuve, au détriment du tourisme destiné aux classes moyennes et petites, de grandes masses.

⁷⁸La stratégie de développement économique et social de la Région de Souss Massa Drâa 2010-2015



Fig. 11 et 12: Représentation de la région SMD selon le découpage administratif et la cartographie des territoires identifiés dans le cadre de la vision 2020

1.3. Plan de développement touristique régional

La vision stratégique⁷⁹ du Conseil régional vise à faire de la région de SMD l'une des régions les plus attractives. Elle porte un soutien à la création d'entreprise, et encourage le renouvellement des projets, valorise aussi les potentialités de l'arrière-pays, met en œuvre les produits essentiellement balnéaires et favorise la structure de distribution potentielle. Cette stratégie se porte sur trois volets essentiels⁸⁰ :

- Subvention des lignes aériennes intra-régionales : concrétisation des lignes aériennes desservant, Ouarzazate Zagora, Las Palmas et Taroudant ;
- Tourisme Rural : subvention des projets (auberges, restauration...) et développement des infrastructures...

Plusieurs projets ont été lancés pour le développement économique des secteurs clés :

- Lancement du fond pour la micro-industrie ;
- Subvention des CPT (Conseils provinciaux du tourisme) ;
- Libération du foncier pour les hôtels en front de mer ;
- Construction de l'aérodrome de Zagora ;
- Subvention de lignes aériennes intrarégionales ;

Et pour consolider l'offre balnéaire, promouvoir l'arrière-pays d'Agadir et mettre en réseau les professionnels du tourisme rural il y a eu la création et la subvention du Réseau de Développement Touristique Rural Marocain (RDTR).

1.4. Principaux acteurs régionaux du tourisme et de l'environnement

1.4.1. Les délégations, régionale et provinciale du Tourisme (DRT ; DPT)

Les DRT ; DPT veillent à l'organisation touristique dans les régions et à l'application de la politique nationale en matière de tourisme soulignée par le ministère du Tourisme. Ce dernier y exerce des missions en matière de réglementation, d'animation, de soutien, d'appui et d'évaluation. Il s'agit de la représentation locale du Ministère du Tourisme dont le rôle porte essentiellement sur :

- L'accueil et information des touristes ;
- La coordination des actions touristiques ;
- L'accompagnement des professionnels ;
- L'appui aux entreprises touristiques ;
- Le contrôle des établissements et des professions touristiques ;
- L'élaboration des rapports statistiques relatifs à l'activité touristique ;
- La mise en application des moyens d'assainissement du secteur touristique.

La région SMD, est dotée de trois délégations du tourisme à savoir :

- La Délégation Régionale du Tourisme d'Agadir ;
- La Délégation Provinciale du Tourisme d'Ouarzazate ;
- La Délégation Provinciale du Tourisme de Zagora ;

1.4.2. Le Conseil Régional du Tourisme (CRT)

Les Conseils Régionaux du Tourisme (CRT) ou les Conseils Provinciaux du Tourisme (CPT) pourront être créés dans toutes les régions ou provinces et se substitueront le cas échéant aux Groupements Régionaux d'Intérêts Touristiques (GRIT) existants dans le cadre des statuts homogénéisés et soumis à l'approbation de l'administration en vertu de dispositions légales. Les CRT ou CPT sont constitués des trois composantes suivantes ::

⁷⁹Ibid.

⁸⁰Contrat Programme Régional pour le Développement du Tourisme, Ministère du tourisme, 2012

- L'administration locale, représentée par le Wali (ou le Gouverneur), les services extérieurs de l'administration et les délégués régionaux du tourisme;
- Les représentants régionaux des Fédérations Régionales du Tourisme, elles-mêmes constituées des représentants régionaux des associations sectorielles;
- Les élus locaux.

Les CRT sont présidés par le Président de la Fédération Régionale du Tourisme. Il a pour missions :

- D'orienter et de favoriser le développement de l'activité de ses adhérents et d'étudier à cet effet les questions d'ordre moral, économique, social, technique, financier, juridique, fiscal, douanier ou autre ;
- De contribuer par tous les moyens à la réalisation des conditions propres à assurer un développement rapide et harmonieux du tourisme, notamment par l'utilisation de l'épargne locale, l'attrait de capitaux étrangers, la formation de sociétés ou ententes nationales, la planification régionale, le choix des investissements, la mise en place de l'infrastructure nécessaire, la disparition des causes du sous-développement et de toutes déficiences ;
- De donner aux pouvoirs publics tout avis consultatifs sur les nouveaux investissements et l'animation touristique, en étroite collaboration avec les Centres Régionaux d'Investissements ;
- De procéder à toutes enquêtes, études, statistiques, de recueillir tous renseignements, d'organiser toute publicité, de prendre toute initiative dans le cadre de l'industrie touristique et susceptible d'en faciliter le développement ou d'en résoudre les problèmes ;
- De publier et diffuser auprès de ses membres toute documentation par voie de bulletins, circulaires, brochures, annuaires ou ouvrages de toute nature ;

1.4.3. Le conseil Provincial du Tourisme (CPT)

Veille à l'organisation touristique dans la province et à l'application de la politique régionale en matière de tourisme. Il a pour mission la représentation du Ministère du Tourisme à l'échelon Provincial. A l'échelle régionale seuls, les CPTs de Chtouka Ait Baha, de Taroudannt, de Tiznit et de Sidi Ifni, de Zagora et de Ouarzazate qui sont opérationnels.

1.4.4. Le Réseau de Développement Touristique Rural (RDTR)

Le RDTR est une association de structures touristiques rurales de la région SMD, créée le 20 mai 2011 grâce à l'appui du Conseil Régional et des acteurs locaux du tourisme. Doté d'un bureau composé de 19 membres, dont le président et 2 représentants de chaque province/préfecture⁸¹.

Ses principaux objectifs sont :

- Favoriser la pratique du tourisme rural au Maroc et défendre les intérêts légitimes des membres ;
- Participer activement au développement durable du tourisme régional et national et obtenir un positionnement concurrentiel sur le marché mondial du tourisme durable ;
- Assurer la promotion des structures adhérentes et de l'image de marque de la destination via des outils de communication et le soutien aux actions de promotion institutionnelles ;
- Assurer la formation des personnels non qualifiés, créer des emplois et lutter contre la pauvreté dans le monde rural ;

⁸¹Bureau RDTR, 2012

- Nouer des relations de coopération et de partenariat entre les membres et avec les acteurs du tourisme régionaux, nationaux et internationaux et favoriser les échanges de bonnes pratiques.

1.4.5. Etablissements d'hébergement touristique (EHT)

Représentés par un certain nombre d'institutions dont, les CRT, CPT et l'Association de l'Industrie Hôtelière ; Le secteur d'hébergement touristique dans la région SMD est caractérisé par une forte présence des chaînes hôtelières pour les catégories 5 étoiles de luxe, 5, 4 étoiles et les hôtels club. Les autres catégories sont généralement gérées par des indépendants (Maisons d'hôtes, résidences hôtelières, auberges et gîtes ruraux...).

Tab. 3 : Nombre et catégories des EHT classés relevant du territoire régional⁸², EL BOUDRIBILI, 2014

| | DRT d'Agadir | | | DPT d'Ouarzazate/ DPT de Zagora et Tinghir | | | Totaux |
|-----------------------|--------------|----------------------------------|---------------|---|-------------|---------------|----------------------------------|
| | Nbre d'EHT | Cap. lits | % Cap. totale | Nbre d'EHT | Cap. lits | % Cap. totale | |
| 5* de luxe | 1 | 346 | 0,92% | 0 | 0 | 0,00% | 346 |
| 5* | 7 | 3570 | 9,45% | 1 | 520 | 1,38% | 4090 |
| 4* | 24 | 9624 | 25,47% | 12 | 1728 | 4,57% | 11352 |
| 3* | 12 | 2233 | 5,91% | 9 | 1325 | 3,51% | 3558 |
| 2* | 26 | 2222 | 5,88% | 11 | 613 | 1,62% | 2835 |
| 1* | 17 | 1168 | 3,09% | 9 | 606 | 1,60% | 1774 |
| Hôtel-clubs | 7 | 5725 | 15,15% | 2 | 410 | 1,09% | 6135 |
| Motels | 2 | 120 | 0,32% | 0 | 0 | 0,00% | 120 |
| Résidences hôtelières | 28 | 5024 | 13,30% | 10 | 319 | 0,84% | 5343 |
| Maisons d'hôtes | 23 | 453 | 1,20% | 45 | 821 | 2,17% | 1274 |
| Auberges | 8 | 196 | 0,52% | 17 | 423 | 1,12% | 619 |
| Gîtes | 32 | 334 | 0,88% | 0 | 0 | 0,00% | 334 |
| Campings | 2 | 240 Empl. | - | 0 | 0 | 0,00% | 240 Empl. |
| Totaux | 189 | 31015 lits +240 Empl. | 82,09% | 116 | 6765 | 17,91% | 37780 lits +240 Empl. |

⁸²Calculé sur la base des listes des EHT des trois Délégations du Tourisme - région SMD, à savoir : la DRT d'Agadir et les DPT d'Ouarzazate et de Zagora, 2013

Le tableau ci-dessus montre clairement qu'une partie importante de la capacité litière est concentrée dans « le grand Agadir », soit un pourcentage avoisinant les 83%.

1.4.6. Le Centre Régional d'Investissement (CRI)

Le Centre Régional d'Investissement a pour principales missions la simplification des procédures, la proximité et l'unicité de l'interlocuteur, ainsi que le développement et la promotion de l'Investissement dans la Région notamment, dans le secteur touristique.

1.4.7. L'Observatoire de l'Environnement et Développement Durable (OREDD)

Pour accompagner sa politique de développement durable, l'Observatoire Régional de l'Environnement et du Développement Durable, SMD est mis en place des sous la tutelle du Ministère délégué auprès du Ministre de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement chargée de l'Environnement. Ses missions principales consiste à :

- Suivre l'état de l'environnement ;
- Gérer l'information environnementale ;
- Mener des actions d'éducation et de sensibilisation à l'environnement ;
- Développer des outils d'aide à la décision.

1.4.8. Les Communes urbaines et rurales

La commune est la puissance publique de proximité. Comme tout pouvoir politique, quelque soit son échelon, elle négocie des intérêts publics et édicte des règles qui s'imposent à tous dans les limites d'un territoire. Cette puissance publique locale contribue au développement touristique à travers l'encouragement, l'autorisation et le suivi des projets touristiques. Elle bénéficie également des taxes et impôts touristiques (taxes de séjours...).

La région SMD regroupe un total de 236 communes, dont 24 urbaines et 212 rurales⁸³.

1.4.9. Les associations professionnelles (ATS)⁸⁴

A l'échelle régionale plusieurs associations professionnelles à but non lucratif, sont actives dans le secteur touristique et régies par les dispositions du Dahir n°1-58-376 de 1958, modifié et complété par le Dahir du 10 avril 1973⁸⁵. Telles que :

- Associations des Pays d'Accueil Touristique (APAT) ;
- Association Régionale des Guides et Accompagnateurs de Tourisme (ARGAT-Agadir);
- Association Régionale des Agences de Voyages d'Agadir Souss Massa Draa (ARAVASMD) ;
- Association des Restaurateurs touristiques d'Agadir (ART) ;
- Association Régionale du Transport Touristique (ARTT) ;
- Association des Ecoles Professionnelles de Surf du Souss (AEPSS).

1.4.10. Interactions entre ces principaux acteurs régionaux

Après la description des rôles des principaux acteurs régionaux du tourisme considérés comme des moteurs du développement touristique régional, une certaine interaction est clairement remarquée et qui peut être représentée comme suit :

⁸³<http://www.regionsmd.com/actualites/plaquette2010.pdf>

⁸⁴Les associations touristiques sectorielles

⁸⁵ <http://adala.justice.gov.ma/production/html/Fr/44724.htm>

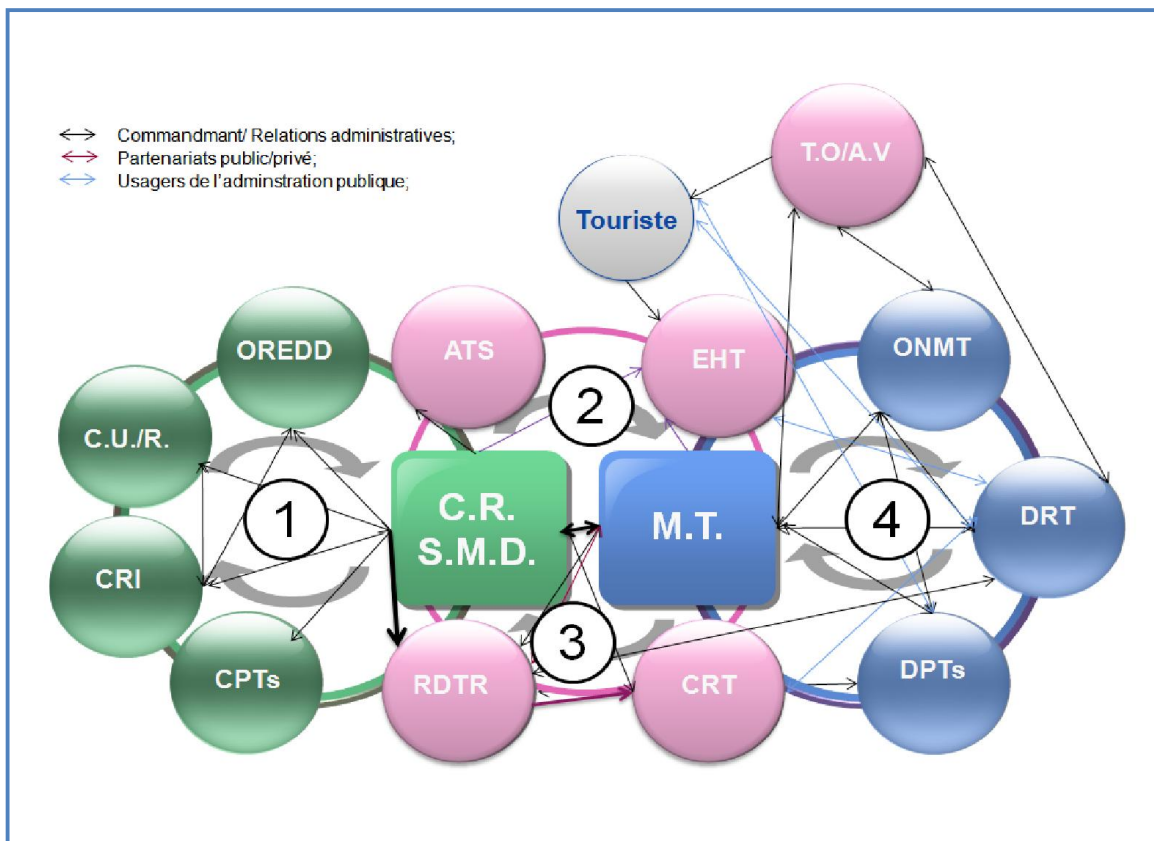


Fig. 13 : Représentation des interactions entre les différents acteurs du tourisme à l'échelle régionale, EL BOUDRIBILI, 2014

Ces acteurs peuvent être divisés en acteurs techniques régionaux, en acteurs nationaux qui interviennent dans la politique touristique régionale et en acteurs publics locaux qui constituent les premiers intervenants dans le suivi et l'encadrement de la politique touristique régionale.

En effet, l'exécution de la politique touristique régionale se fait à plusieurs niveaux :

- (1) Dans le cadre de la vision stratégique du Ministère du tourisme et la politique de promotion tracée par l'ONMT et déclinée au niveau régional à travers le CRT;
- (2) Dans le cadre du plan d'action du conseil régional qui se base principalement sur le développement touristique comme un des secteurs clés de la région ;
- (3) Par le biais des subventions du conseil de la région, accordées au CRT pour la promotion du milieu urbain et au RDTR pour le développement de l'offre touristique rurale ;
- (4) Sous forme d'instructions et d'orientations administratives déclinées au niveau régional à travers les représentations du Ministère du Tourisme (MT).

Généralement, les ATS ont un rôle très important dans la dynamique touristique régionale. Et d'après la représentation en-dessous (Fig. 13) il est remarqué que le RDTR depuis sa création a pu tisser un ensemble de relations et de partenariats inter et intra-régionales avec les différents acteurs du secteur touristique. Egalement, il se veut leader en matière du tourisme rural et au même temps, il intervient dans la politique de promotion régionale en occupant le secrétariat général du CRT.

1.5. Cadre réglementaire national, régissant l'environnement et appliqué au territoire régional

La protection de l'environnement est l'une des préoccupations de l'Etat Marocain, ainsi qu'une refonte institutionnelle et législative a été initiée depuis quelques années. L'objectif est d'asseoir les principes et les règles juridiques et opérationnels nécessaires à l'encadrement de divers domaines et activités dans le but de les mettre en cohérence avec les objectifs de protection de l'environnement et du développement durable⁸⁶.

Une lecture générale du cadre législatif et réglementaire⁸⁷ régissant l'environnement a permis de lister la majorité des lois et décrets le concernant à savoir :

- **Lois approuvées :**

- Dahir n° 1-03-59 du 10 rabii I 1424 (12 mai 2003) portant promulgation de la loi n° 11-03 relative à la protection et à la mise en valeur de l'environnement ;
- Dahir n° 1-03-60 du 10 rabii I 1424 (12 mai 2003) portant promulgation de la loi n° 12-03 relative aux études d'impact sur l'environnement ;
- Dahir n° 1-03-61 du 10 rabii I 1424 (12 mai 2003) portant promulgation de la loi n° 13-03 relative à la lutte contre la pollution de l'air ;
- Dahir n° 1-99-174 du 16 rabii I 1420 (30 juin 1999) portant promulgation de la loi n° 19-98 modifiant et complétant la loi n° 10-95 sur l'eau ;
- Dahir n° 1-95-154 du 18 rabii I 1416 (16 août 1995) portant promulgation de la loi n° 10-95 sur l'eau ;
- Dahir du 7 chaabane 1332 (1er juillet 1914) sur le domaine public ;
- Dahir n°1-06-153 du 30 choual 1427 portant promulgation de la loi n°28-00 relative à la gestion des déchets et leur élimination ;
- Dahir n° 1-92-31 du 15 hija 1412 (17 juin 1992) portant promulgation de la loi n° 12-90 relative à l'urbanisme ;
- Le Dahir du 9 kaada 1372 (22 juillet 1953) portant règlement sur l'emploi des appareils à vapeur à terre ;
- Le Dahir du 18 jourmada I 1374 (12 janvier 1955) portant règlement sur les appareils à pression de gaz ;
- Dahir du 10 Octobre 1917 sur la conservation et l'exploitation des forêts
- Dahir n° 1-02-130 du 13 juin 2002 portant promulgation de la loi n° 08-01 relative à l'exploitation des carrières ;
- Dahir n° 1-10-16 du 11 février 2010 portant promulgation de la loi n° 13-09 relative aux énergies renouvelables ;
- Dahir n° 1-10-145 du 16 juillet 2010 portant promulgation de la loi n° 22-10 relative à l'utilisation des sacs et sachets en plastique dégradable ou biodégradable ;
- Dahir n° 1-10-123 du 16 juillet 2010 portant promulgation de la loi n° 22-07 relative aux aires protégées ;
- La loi n° 65-99 relative au code du travail, promulguée par le dahir n°. 1-03-194 du 14 rejeb 1424 (11 septembre 2003).

- **Décrets approuvés**

- Décret n° 2-04-553 du 13 hija 1425 (24 janvier 2005) relatif aux déversements, écoulements, rejets, dépôts directs ou indirects dans les eaux superficielles ou souterraines ;
- Décret n° 2-97-875 du 6 chaoual 1418 (4 février 1998) relatif à l'utilisation des eaux usées ;

⁸⁶http://www.environnement.gov.ma/PDFs/Recueil_Des_Lois_fr.pdf

⁸⁷Ibid.

- Décret n° 2-97-787 du 6 chaoual 1418 (4 février 1998) relatif aux normes de qualité des eaux et à l'inventaire du degré de pollution des eaux ;
- Décret n° 2-97-657 du 6 chaoual 1418 (4 février 1998) relatif à la délimitation des zones de protection et des périmètres de sauvegarde et d'interdiction ;
- Décret n° 2-92-832 du 27 rabii II 1414 (14 octobre 1993) pour l'application de la loi n°12-90 relative à l'urbanisme ;
- Décret n° 2-95-717 (10 rejeb 1417) relatif à la préparation et à la lutte contre les pollutions marines accidentelles ;
- Décret n° 2-09-631 (23 rejeb 1431 ; 6 juillet 2010) fixant les valeurs limites de dégagement d'émission ou de rejet de polluants dans l'air émanant de sources de pollution fixes et les modalités de leur contrôle ;
- Arrêté du Directeur de la production industrielle et des mines du 19 août 1953 réglementant la construction, l'entretien et l'établissement des appareils à vapeur à terre ;
- Arrêté du Directeur de la production industrielle et des mines du 19 août 1953 fixant certaines modalités d'application du dahir du 22 juillet 1953 portant règlement sur l'emploi des appareils à vapeur à terre ;
- La circulaire N° 2456 du 02/12/ 2005 relative aux agréments des organismes chargés du contrôle réglementaire des appareils à vapeur et à pression de gaz ;
- Dahir du 11 septembre 1934 sur la création de parcs nationaux (B.O du 26 octobre 1934 P.1074) ;
- Arrêté du 26 septembre 1934 fixant la procédure à suivre en vue de la création de parcs nationaux (B.O du 26 octobre 1934 P. 1074) ;
- Norme marocaine de surveillance de la qualité des eaux de baignade NM 03.7.200 (B.O. N° 4592 du 4 juin 1998. Arrêté d'Homologation N°1140-98 du 13 mai 1998) ;
- Normes internationales et Directives de l'OMS–PNUE applicables à la surveillance sanitaire des eaux de baignade.

L'analyse du cadre juridique susmentionné permet de classer les textes de lois et des décrets selon trois catégories :

- Textes juridiques et réglementaires généraux concernant la protection et la mise en valeur de l'environnement ;
- Les textes juridiques et réglementaires spécifiques au secteur des carrières et en général au secteur industriel;
- Textes juridiques et réglementaires qui régissent la gestion des ressources naturelles (Eau, Air ; énergie ; Gestion des déchets ; Aires protégées et parcs naturels...) qui peuvent être appliqués au secteur touristique ;

En ce qui concerne cette dernière catégorie, six principaux textes sont à prendre en considération pour le secteur touristique :

- **La loi 11-03 relative à la protection et à la mise en valeur de l'environnement :**

La loi 11-03, publiée au bulletin officiel n°5118 daté du 19/06/2003, a pour objet d'édicter les règles de base et principes généraux de la politique nationale dans le domaine de la protection et de la mise en valeur de l'environnement en fixant :

- Les principes de la protection de l'environnement liée aux établissements humains et à la protection de la nature et des ressources naturelles.
- Les principes de normes de rejets et la définition des ressources de nuisances.
- Les instruments de gestion et de protection de l'environnement que sont les études d'impact sur l'environnement, les plans d'urgence et les normes et standards de qualité de l'environnement et les incitations financières et fiscales. La loi institue également un fonds national pour la protection et la mise en valeur de l'environnement dont le cadre et le fonctionnement seront fixés par des textes réglementaires.
- Les règles de procédures définissant les responsabilités et les obligations dans le cas de préjudices.

▪ **La loi 12-03 relatives aux études d'impact sur l'environnement :**

La loi 12-03 relative aux études d'impact sur l'environnement définit ces études comme étude préalable permettant d'évaluer les effets directs ou indirects pouvant atteindre l'environnement à court, moyen et long terme suite à la réalisation de projet économiques et de développement et à la mise en place des infrastructures de base, et de déterminer des mesures pour supprimer, atténuer, ou compenser les impacts négatifs et d'améliorer les effets positifs du projet sur l'environnement.

Les textes définissent la consistance de l'EIE en :

- Une description générale de l'état initial du site susceptible d'être affecté par le projet, notamment ses composantes biologique, physique et humaine.
- Une description des principales composantes, caractéristiques et étapes de réalisation du projet y compris les procédés de fabrication, la nature et les quantités de matières premières et ressources d'énergie utilisées, les rejets liquides, gazeux, et solides ainsi que les déchets engendrés par la réalisation ou l'exploitation du projet.
- Une évaluation des impacts positifs, négatifs, et nocifs du projet sur le milieu biologique, physique, et humain pouvant être affecté durant la phase de réalisation, d'exploitation, ou de son développement sur la base des termes de références et des directives prévues à cette effet.
- Les mesures envisagées par le pétitionnaire pour supprimer, atténuer, ou compenser les conséquences dommageables sur l'environnement et les mesures pour améliorer les impacts positifs du projet.
- Un programme de surveillance et de suivi du projet ainsi que les mesures envisagées en matière de formation, de communication, et de gestion en vue d'assurer l'exécution, l'exploitation, et le développement conformément aux prescriptions techniques et aux exigences environnementales adoptées par l'étude.
- Le projet de loi prévoit obligatoirement une enquête publique dont les conditions d'application seront fixées par la voie réglementaire.

▪ **La loi 10-95 sur l'eau :**

La loi sur l'eau, publié au bulletin officiel en date 20/09/1995, prévoient les dispositions légales et réglementaires pour la rationalisation de l'utilisation de l'eau, la génération de

l'accès à l'eau, la solidarité interrégionales et la réduction des disparités entre la ville et la campagne. Les rapports de cette loi sont nombreux et concernant la création des agences de bassin, la mise en place d'un arsenal législatif portant sur la lutte contre la pollution et la mise en place de sanctions pour lutter contre les infractions.

▪ **La loi 28-00 relative à la gestion des déchets et à leur élimination :**

L'élaboration des plans provinciaux, (articles 12 et 13 de la loi 28-00), constitue l'une des premières étapes à franchir (Plan national, régional, etc...) pour donner plus de visibilité sur le secteur au niveau des provinces /préfectures, et tracer le plan d'action provincial/préfectoral à même d'atteindre les objectifs de la loi et ceux du programme d'appui.

Cette loi publiée au BO n° 5480 du 7 décembre en 2006, a pour objectif d'adopter une politique « déchets qui s'articule autour d'un double objectif :

- Moderniser les processus de gestion en vigueur dans le secteur des déchets ;
- Réduire autant que possible les impacts négatifs des déchets sur la santé de l'homme et l'environnement.

▪ **Décret 2-07-253 sur la classification des déchets solides**

La loi 28-00 a été renforcée par la promulgation du **Décret n° 2-07-253 du 18 juillet 2006** portant classification des déchets et fixant la liste des déchets dangereux. Les déchets ont été classés en fonction de leur nature de leur provenance, dans un catalogue dénommé « Catalogue marocain des déchets. Le décret fixe également la liste des caractéristiques de danger des déchets.

▪ **La loi 13-03 relative à la lutte contre la pollution de l'air**

La loi 10-03 relative à la lutte contre la pollution de l'air a été publiée au BO en juin 2003. Les décrets d'application de cette loi n'ont pas encore été publiés.

Le chapitre III de cette loi, à l'article 4 précise « qu'il est interdit de dégager, d'émettre, ou de rejeter, de permettre, le dégagement, l'émission, ou le rejet dans l'air de polluants tels que les gaz toxiques ou corrosifs, les fumées, les vapeurs, la chaleur, les poussières, les odeurs, au-delà de la qualité ou de la concentration autorisée par les normes fixées par voie réglementaire ».

▪ **La loi n° 65-99 relative au Code du Travail**

Le nouveau code de travail se caractérise par sa conformité avec les principes de bases fixés par la constitution et avec les normes internationales telles que prévues dans les conventions des Nations unies et de ses organisations spécialisées en relation avec le domaine de travail. Cette loi a été promulguée par le Dahir n°1-03-194 du 11 septembre 2003 et a été publiée au BO n°5210 du 6 mai 2004. Les décrets fixant l'application des articles du code du travail ont été publiés le 29 décembre 2004.

Une synthèse de cet arsenal juridique permet de remarquer l'insuffisance de textes juridiques et réglementaires portant sur le management environnemental à l'échelon national et régional relatifs à tous les secteurs (industriel et de service...).

Ce manque peut être considéré comme l'une des limites de la voie réglementaire en matière d'instauration d'une démarche de management environnemental et favorise le choix de la voie volontaire.

2. Méthodologie et outils d'évaluation environnementale

2.1. Présentation de l'étude

Cette étude vise la réalisation d'un diagnostic environnemental au sein des entreprises touristiques opérant dans le territoire d'Agadir, région SMD. Cette étude est première de son genre à l'échelle nationale et régional, elle a pour objectifs :

- Evaluer l'équilibre entre les dimensions du développement durable (économique, environnementale et sociale) au sein de l'entreprise touristique ;
- Vérifier l'existence d'une procédure de gestion environnementale dans les établissements hôteliers du territoire d'Agadir- région SMD, mesurer sa performance et détecter ses dysfonctionnements;
- Evaluer l'impact potentiel de ces entreprises touristiques sur l'environnement ;
- Mesurer le degré de sensibilisation des managers quant à la nécessité d'adopter une démarche de management environnemental ;
- Etudier la faisabilité de la création/application d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement dédiée aux opérateurs touristiques ;
- Valider le projet d'un guide de bonnes pratiques destiné aux professionnels du tourisme ;
- Evaluer la maîtrise et l'intérêt du concept du management environnemental dans l'opinion de la clientèle touristique ;
- Evaluer l'engagement environnemental de la clientèle de l'établissement ;
- Mesurer la performance du management environnemental existant au sein des établissements d'hébergement touristique aux yeux de sa clientèle ;

Comme, toute démarche de diagnostic nécessite au préalable une analyse de la situation consistant à identifier les problèmes, d'en rechercher les causes et les éventuelles solutions et de déterminer les besoins de la population cible.

Les méthodes d'investigations utilisées dans ce travail se basent sur des reconnaissances et des mesures sur terrain, faisant appel aux outils méthodologiques suivants :

- Observation du parc des EHT

L'observation s'est dotée d'une structuration de la vision d'une manière à voir ce qui est adéquat par rapport au projet de recherche et à son cadre théorique. Elle a été basée sur une observation globale de la totalité du parc régional. Cet outil a permis d'en tirer la conclusion suivante :

- L'arrière pays de la destination 'Agadir' le plus demandé par les touristes et souvent commercialisé par les instances chargées de la promotion (Le CRT) regroupe la préfecture d'Agadir Ida-Outanane, Préfecture d'Inezgane Ait Melloul, les Provinces de Chtouka Ait Baha, Tiznit, Sidi Ifni et Taroudant, en plus des trois provinces du sud à savoir : Les provinces d'Ouarzazate, de Zagora et de Tinghir;

A cet effet, partant de la règle stipulant que l'entreprise (quelque soit sa taille) est un principal acteur du tourisme durable, l'observation s'est faite sous forme de visites de découverte d'un échantillon bien déterminé ayant une sensibilisation environnementale, soit un nombre de 70 sur 305 établissements recensés.

- Guide d'entretien

Le guide d'entretien est composé de questions fermées permettant d'identifier l'existence d'un management environnemental au sein des structures d'hébergement étudiées et

des questions ouvertes visant de mesurer le degré d'implication des managers dans la démarche de management environnemental et d'étudier la faisabilité de la mise en place de la charte et du guide de management environnemental.

Le guide d'entretien est un outil méthodologique comportant un ensemble de questions qui s'enchaînent d'une manière structurée. Il est présenté sous un format de papier ou électronique et administré auprès des professionnels en prenant des rendez-vous par téléphone ou par e-mail, ces entretiens s'effectuent au sein des établissements hôteliers ciblés.

Tab. 4 : Tableau récapitulatif des éléments du guide d'entretien utilisé

| | |
|--|---|
| <i>Eléments</i> | Guide d'entretien |
| <i>Emetteur</i> | Youssef EL BOUDRIBILI : Etudiant chercheur en management environnemental appliqué au tourisme Éléments d'identification de l'émetteur : E-mail : yelboudribili@uiz.ac.ma Télé. : 06 64 32 70 53 |
| <i>Cible</i> | Les directeurs techniques / les directeurs de EHT |
| <i>Langue</i> | Français |
| <i>Titre</i> | Ce guide d'entretien est destiné aux professionnels du secteur Touristique de la destination « Agadir » Opérateur Touristique : établissement d'hébergement |
| <i>Introduction comprenant :</i> - la présentation du guide d'entretien et ses objectifs ; - une incitation à répondre aux questions ; - Conclusion comportant des remerciements et garantie de la confidentialité des informations ; | Bonjour, Etudiant chercheur en Tourisme, et dans le cadre d'une thèse de doctorat, qui portera sur le Management Environnemental au sein du secteur Touristique d'Agadir; nous nous permettrons de vous adresser, en tant que professionnel du tourisme de la ville, le présent guide afin de le remplir, et vous en remercions d'avance. Par ailleurs, nous vous garantissons l'anonymat et la confidentialité des informations. |
| <i>Partie de l'identification de la personne interrogée</i> | Fiche signalétique : Nom ; Fonction ; Hôtel ; Ville ; Contact ; Date d'entretien |
| <i>Objectifs du guide</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer l'impact potentiel de l'établissement sur l'environnement ; - Vérifier l'existence d'une procédure de gestion environnementale au sein des établissements hôteliers du territoire d'Agadir- région SMD ; - Mesurer le degré de sensibilisation des managers quant à la nécessité d'adopter un Management environnemental ; - Etudier la faisabilité de la création d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement dédiée aux opérateurs touristiques ; - Valider le projet d'un guide de bonnes pratiques destiné aux professionnels du tourisme. |
| <i>Outils utilisé</i> | - Sous format papier et électronique |

| | |
|--------------------------------|---|
| <i>Forme générale du guide</i> | -Nombre de pages : 6 -Nombre de parties : 4 -Nombre de questions : 25 |
| <i>Mode d'administration</i> | -Administré sur place (face à face), par téléphone ou par e-mail |
| <i>Durée d'entretien</i> | -Entre 30 et 90 minutes |
| <i>Contribution attendue</i> | - Apporter une confirmation ou une affirmation aux hypothèses 2 et 4 ; -Répondre aux questions de recherche. |

Le tableau ci-dessous (Tab. 4) résume les éléments sur lesquelles se base le guide d'entretien. Il démontre que ce guide permettra de collecter les données nécessaires afin de répondre à la problématique posée et compléter la première partie de l'étude sur le terrain. Pour ce faire, l'outil comporte 25 questions dont une fiche signalétique pour identifier les personnes interrogées.

- **Le 1^{er} thème** de l'entretien a pour but d'évaluer l'impact potentiel de l'établissement sur l'environnement ;

- **Le 2^{ème} thème** de l'entretien vise à vérifier l'existence d'une procédure de gestion environnementale au sein de l'établissement hôtelier;

- **Le 3^{ème} thème** de l'entretien concerne l'étude de la faisabilité de la création d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement dédiée aux opérateurs touristiques et la validation du projet d'un guide de bonnes pratiques destiné aux professionnels du tourisme ;

- **Une fiche signalétique** à renseigner pour identifier les personnes interviewées contenant les éléments suivants : Nom ; Fonction; Etablissement ; Ville; Contact; Date d'entretien.

- **Grille d'évaluation**

La grille d'évaluation est un outil méthodologique comportant un ensemble de critères qui s'enchaînent d'une manière structurée et qui peut être considérée comme complémentaire à l'observation. Elle aide à mesurer la discordance entre le comportement sur le terrain et le discours tenu au cours de l'entretien.

Dans le cadre de ce travail de recherche l'intérêt d'une grille d'évaluation réside dans le recueil de données spécifiques au management environnemental (attitudes, comportements et pratiques...).

Selon le tableau ci-dessous cette grille sera présentée sous un format de papier et sera administrée directement par l'intermédiaire de 2 enquêteurs (face à face).

Egalement, elle contribuera à la réponse à la problématique posée et confirmera les données apportées par les outils antérieurement utilisés.

La grille d'évaluation est subdivisée en trois volets comportant 15 critères :

- **Le premier volet** contient une fiche technique de l'établissement ;
- **Le second volet** de la grille porte sur l'évaluation de l'établissement dans sa globalité, sa catégorie, la qualité de ses services...etc.
- **Le troisième volet** de la grille porte sur l'existence du management environnemental au sein de l'établissement :
 - L'existence d'une politique environnementale au sein de l'établissement ;
 - L'intégration de l'établissement dans son environnement ;
 - L'évaluation de la gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets...

- Le degré de sensibilisation du personnel, des touristes et de la population locale ;
- La contribution de l'établissement au bien être des employés, de la population locale et à la diffusion de la culture locale.

Tab. 5 : Tableau récapitulatif des éléments de la grille d'évaluation utilisée

| | |
|---|--|
| <i>Eléments</i> | Grille d'évaluation |
| <i>Emetteur</i> | Youssef EL BOUDRIBILI, sous l'encadrement du Prof. Belkacem KABBACHI |
| <i>Cible</i> | Les établissements d'hébergement touristique relevant du territoire d'Agadir, région SMD |
| <i>Langue</i> | Français |
| <i>Titre</i> | Grille d'évaluation du management environnemental : Etablissement d'hébergement touristique |
| <i>Fiche technique de l'établissement</i> | Date de visite ; Raison sociale ; Situation géographique ; Adresse ; Référencement ; Classement administratif ; Personne(s) interrogées ; Evalueur (s) |
| <i>Objectifs de la grille</i> | - Vérifier l'existence d'une procédure de gestion environnementale au sein des établissements hôteliers du territoire d'Agadir- région SMD ; - Mesurer la performance du système de management environnemental existant; -Evaluer l'équilibre entre les dimensions du développement durable (économique, environnementale et sociale) ; |
| <i>Critères d'évaluation</i> | <u>Qualité de la prestation de services :</u> Signalisation ; Accès ; Moyen(s) de transport ; Période d'ouverture ; Architecture durable ; Ambiance intérieure ; Accueil ; Capacité d'hébergement ; Prix ; Confort et services ; Restauration ; Activités (commentaire et tarifs); Rapport qualité/prix ; Tranquillité, beauté, calme, vue ; Sécurité, propreté et confort ; Personnel en contact avec le client ; Découverte nature et culture locales ; <u>Management environnemental au sein de l'établissement :</u> Edifice et gestion quotidienne ; Eau, énergie et produits chimiques ; Gestion des déchets ; Marché Touristique ; Participation à la sensibilisation /environnement ; Ressources humaines ; Développement de commerce/artisanat locaux ; Soutien de la culture ; Relations avec la population locale ; Participation aux retombées économiques du tourisme. |
| <i>Outils utilisé</i> | - Sous format papier |
| <i>Forme générale de la grille</i> | Nombre de pages : 12 Nombre de parties : 3 Nombre de critères : 15 |
| <i>Mode d'administration</i> | - Administrée directement suite à la visite de |

| | |
|------------------------------|---|
| | l'établissement |
| <i>Durée d'entretien</i> | -Non définie (selon l'emplacement, la superficie et le degré d'implication dans une démarche environnementale) |
| <i>Contribution attendue</i> | -Répondre aux questions de recherche ; -Compléter les résultats apportés par l'outil 'observation' et confirmer les propos des managers. |

- Questionnaire-clients (Tab. 6)

Le questionnaire est un outil méthodologique comportant un ensemble de questions qui s'enchaînent d'une manière structurée. Il sera présenté sous un format papier et électronique et sera administré directement par l'intermédiaire d'un enquêteur.

Tab. 6 : Tableau récapitulatif des éléments du questionnaire utilisé

| | |
|--|--|
| <i>Éléments</i> | Questionnaire client |
| <i>Emetteur</i> | Youssef EL BOUDRIBILI |
| <i>Cible</i> | Les touristes ayant séjourné dans un établissement d'hébergement touristique relevant du territoire objet de l'étude |
| <i>Langue (s)</i> | Français, Anglais et Allemand |
| <i>Titre</i> | Questionnaire |
| <i>Partie de l'identification de la personne interrogée</i> | Fiche signalétique : Ville ; Sexe ; Tranche d'âge ; Nationalité |
| <i>Objectifs du questionnaire</i> | - Evaluer la maîtrise du concept du management environnemental par la clientèle touristique; - Evaluer l'engagement environnemental de la clientèle de l'établissement ; - Vérifier l'existence d'une procédure de gestion environnementale au sein des établissements hôteliers ; - Mesurer la performance du management environnemental existant aux yeux de la clientèle ; |
| <i>Introduction comprenant :</i> - la présentation de l'enquête et ses objectifs ; - une incitation à remplir le questionnaire ; - Conclusion comportant des remerciements. | Ce questionnaire est destiné aux touristes séjournant à l'établissement « _____ » Recherches portant sur le Management Environnemental au sein du secteur Touristique d'Agadir, remerciements. Anonymat et confidentialité des informations fournies. |
| <i>Forme générale du questionnaire</i> | Nombre de pages : 2 Nombre de parties : 3 Nombre de questions : 14 questions |
| <i>Mode d'administration</i> | - Administré directement par l'enquêteur au sein des établissements visités (face à face). |
| <i>Contribution attendue</i> | -Répondre aux questions de recherche ; -Compléter les résultats apportés par l'outil 'observation' et confirmer les propos des managers ; |

| | |
|--|---|
| | -Valider les notions théoriques relatives aux attentes de la clientèle touristique. |
|--|---|

D'après le tableau ci-avant (Tab. 6), le questionnaire contient 14 questions dont une fiche signalétique pour identifier les personnes interrogées. Il comprend 3 principaux volets :

- **Le premier volet** de l'enquête porte sur l'évaluation du séjour des clients, le niveau de leurs satisfactions vis-à-vis l'établissement dans sa globalité, ainsi que, la qualité des services...etc.
- **Le second volet** de l'enquête porte sur l'existence du management environnemental au sein de l'établissement :
 - Une définition du management environnemental et l'importance d'un label environnemental dans la détermination du choix d'un établissement d'hébergement touristique.
 - Existence d'une gestion environnementale au sein de l'établissement et le niveau d'implication du client dans ce processus.
- **Le troisième volet** de l'enquête porte sur l'identification des interviewés (Sexe, Age, Nationalité, hôtel de résidence et ville).

2.2. Approche méthodologique et échantillonnage

Pour la réalisation de cette étude qui porte sur l'évaluation de l'existence du management environnemental au sein des entreprises d'hébergement touristique du territoire d'Agadir-Région SMD, un échantillon définitif de 70 sur 305 structures d'hébergement a fait l'objet de l'analyse. Soit une représentation de 23% des établissements répertoriés sur le territoire régional⁸⁸ (Voir Fig. 14 et Fig. 15).

A préciser que 80% des ces établissements relève du territoire du grand Agadir, car ce territoire représente 80,09% de la capacité litière du parc régional (Voir Tab. 3, P. 54).

⁸⁸ L'échantillonnage a été calculé sur la base des listes des EHT des trois importantes Délégations du Tourisme - région SMD, à savoir : la DRT d'Agadir et les DPT d'Ouarzazate et de Zagora, 2013



Fig. 15 : Distribution spatiale des établissements hors RDTR, ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation environnementale, territoire de la région SMD

L'enquête a été menée à l'aide du guide d'entretien⁸⁹, de la grille d'évaluation⁹⁰ et du questionnaire client⁹¹ tous décrit ci-dessus. Ces outils sont utilisés progressivement selon une logique mesurant le degré d'implication de l'établissement dans le processus du management environnemental. Une première étape consiste à faire une investigation permettant de renseigner le guide d'entretien en passant par l'observation de la structure.

Tab. 7 : Etat des visites des EHT choisis dans le cadre de l'évaluation environnementale
- territoire d'Agadir, Région S.M.D.- EL BOUDRIBILI, 2014

| Type de structure et catégorie | Nombre existant | Echantillon étudié | Dénomination de l'établissement | Préfecture / Province | Date de visite/ prise de contact | Outils d'évaluation ME utilisés |
|--------------------------------|-----------------|--------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Hôtels de luxe | 01 | 01 | SOFITEL THALASSA ¹ | Pré. A.I.O. | Déc. 2012 | Obs. |
| Hôtels 5* | 08 | 04 | ROYAL ATLAS ¹ | Pré. A.I.O. | Déc. 2012 | Obs. |
| | | | TIKIDA GOLF PALACE ¹ | Pré. A.I.O. | Fév. 2013 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | SOFITEL ROYAL BAY ¹ | Pré. A.I.O. | Mai 2013 | Obs. / G. En. |
| | | | RIU TIKIDA PALACE ¹ | Pré. A.I.O. | Fév. 2013 | Obs. |
| Hôtels 4* | 36 | 11 | KENZI FARAH EUROPA ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | BEACH ALBATROSS ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | BEACH CLUB ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | TAFOUKT ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | IBEROSTAR ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. / G. En. |
| | | | ODYSSEE ¹ | Pré. A.I.O. | Mai 2013 | Obs. |
| | | | TIMOULAY ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | ATLAS LES ALMOHADES ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | DAR ZITOUNE ¹ | Pce. Ta. | Fév. 2012 | Obs. |
| | | | PALAIS DES ROSES ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | TIVOLI ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| Hôtels 3* | 21 | 05 | TAGADIRT ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | CASCADES ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | NEW FARAH HOTEL ¹ | Pré. A.I.O. | Mai 2013 | Obs. / G. En. |
| | | | MARHABA ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2012 | Obs. |
| | | | MOUSSAFIR IBIS ¹ | Pré. A.I.O. | Mai 2013 | Obs. / G. En. |
| Hôtels-clubs | 26 | 04 | ROBINSON ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2013 | Obs. / G. Ev./ G. En./Qu. |
| | | | LES D'UNES D'OR ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2013 | Obs. / G. En. |
| | | | TIKIDA DUNAS ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2013 | Obs. / G. En. |
| | | | CLUB ALMOGGAR ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2013 | Obs. |
| Maison d'hôtes | 68 | 09 | PARADIS NOMADE ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | DAR MAKTOUB ¹ | Pré. A.I.O. | Jan. 2013 | |

⁸⁹ Annexe p. 230-233

⁹⁰ Annexe p. 154-165

⁹¹ Annexe p.166-171

| | | | | | | |
|--|-------------|-----------|---|-------------|-----------------------|----------------------------|
| | | | DAR DAIF ² | Pce. O. | Fév. 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | DAR BLADI ² | Pce. O. | Fév. 2014 | |
| | | | DAR PANORAMA ² | Pce. O. | Fév. 2014 | |
| | | | KASBAH ENNAKHILE ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| | | | BAB EL OUED ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| | | | DAR RAHA ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| | | | CASA ROJA ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| Résidences hôtelières | 38 | 03 | PARADIS PLAGES ² | Pré. A.I.O. | Mars 2013 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | ATLAS MARINA BEACH ¹ | Pré. A.I.O. | Juin 2013 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | FANTI ² | Pce. C.A.B. | Mars 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| Gîtes ruraux | 32 | 13 | ATLAS KASBAH ECOLODGE ² | Pré. A.I.O. | Avril 2012/ Jan. 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En./ Qu. |
| | | | RIAD DAR HAVEN ² | Pré. A.I.O. | Jan.2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | ZOLADO ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | GITE JAOUAHIR AGUERD ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | DAR ELYASMINE ² | Pce. C.A.B. | Mars 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | ATLANTICA IFRI ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | AUBERGE ECOLE SURF TOWN ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | VILLA SOLARIA ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | SURF CAMP AFTAS TRIP ² | Pce. S.I. | Jan. 2014 | |
| | | | LES BAINS BERBERES ² | Pce. Ta. | Jan. 2014 | |
| | | | MIGUSTA ² | Pce. O. | Fév. 2014 | |
| GITE TIN TAFOUKT ² | Pce. C.A.B. | Mars 2014 | | | | |
| GITE AMAKHIR ² | Pce. C.A.B. | Mars 2014 | | | | |
| Auberge | 24 | 03 | RIAD WELL CENTER ASSOUNFOU ² | Pce. Ti. | Fév. 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | KASBAH ELMAHDAOUI ² | Pce. O. | Fév. 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | LA PETITE KASBAH ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| Adhérents RDTR (autorisés et non classés et autres catégories) | 17 | 17 | GITE ZENTO ² | Pré. A.I.O. | Mars 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | GITE MERIEM ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | GITE VALLEE PARADISE ² | Pré. A.I.O. | Jan. 2014 | |
| | | | GITE MENTAGA ² | Pce. Ta. | Jan. 2014 | Obs. / G. Ev./ G. En. |
| | | | RIAD ANDA ² | Pce. Ta. | Jan. 2014 | |
| | | | GITE SOUSS ² | Pce. Ta. | Jan. 2014 | |
| | | | FERME VILLATE LIMOUNE ² | Pce. Ta. | Jan. 2014 | |
| AMRIDIL ² | Pce. O. | Fév. 2014 | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|-----|----|---|------------------|----------------------|---|
| | | | LA FIBULE D'OR ² | Pce. O. | Fév. 2014 | |
| | | | LA BOUSSOLE DU SAHARA ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| | | | DAR TALHAYA ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| | | | DAR AIT HMID ² | Pce. Z. | Fév. 2014 | |
| | | | GITE TOUBKAL ² | Pce. C.A.B. | Mars 2014 | |
| | | | ARGANIER D'AMMELNE ² | Pce. Ti. | Fév. 2014 | |
| | | | ISKKI ASSOUNFOU ² | Pce. Ti. | Fév. 2014 | |
| | | | LA MAISON TRADITIONNELLE D'OUMSNAT ² | Pce. Ti. | Fév. 2014 | |
| | | | JACK ET YAMINA ² | Pce. Ti. | Fév. 2014 | |
| Total | 271 | 70 | *Adhérent RDTR ; ¹ EHT Situé dans une zone urbaine ; ² EHT Situé dans une zone rurale | 2 Pré. 7 Pce. | Déc. 2012- Mars 2014 | - |

Comme indiqué sur le schéma ci-dessous (Fig. 16), l'étude sur terrain s'est déroulée selon quatre phases :

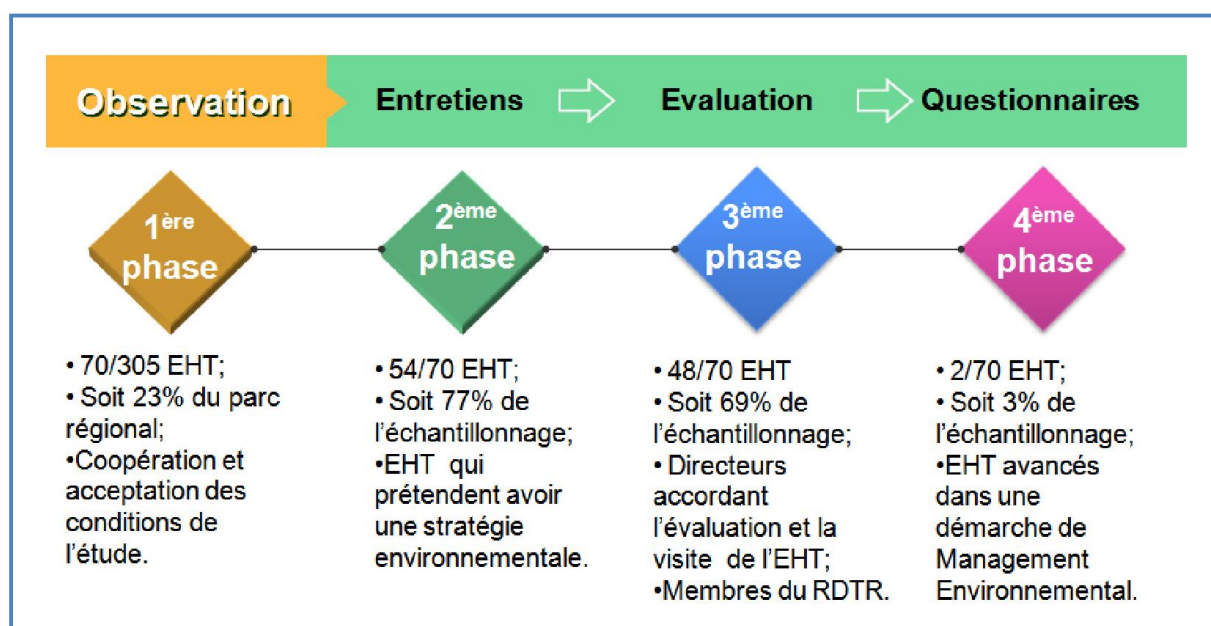


Fig. 16 : Déroulement de l'étude sur terrain, au territoire d'Agadir- région SMD, EL BOUDRIBILI, 2014

1^{ère} phase :

Elle s'est déroulée de la manière suivante :

- Investigation et observation de la totalité du parc des établissements d'hébergement (305) et de restauration touristiques (80)⁹² relevant du territoire d'Agadir-région SMD;
- Limitation dans l'étude des établissements d'hébergement touristique (305) vu l'absence totale d'une conscience de protection de l'environnement au sein du secteur de la restauration touristique ;
- La sélection d'un nombre de 70/305 des établissements ayant accepté de fournir les données nécessaires et de coopérer toute au long de l'enquête ;

2^{ème} phase :

Au cours de cette phase, il a été procédé à des entretiens avec un total de 54 directeurs et/ou directeurs techniques de deux catégories d'établissements d'hébergement touristique :

- Ceux qui prétendent avoir une stratégie de gestion environnementale, soit un effectif de 12 établissements, dont 11 structures situées dans une zone urbaine et une relève du territoire d'une commune rurale ;
- 42 établissements ruraux adhérents au RDTR, suite au partenariat de collaboration ;

Cette phase a connue l'élimination de 16 établissements passés par la phase de l'observation, pour plusieurs raisons à savoir :

- La non-disponibilité de ses responsables aux interviews ;
- La phase de l'observation a permis de constater l'absence d'une gestion environnementale au sein de l'établissement ;
- La fermeture de l'établissement durant le parcours de l'enquête;
- Le désengagement du responsable de l'établissement à poursuivre l'étude ;

3^{ème} phase :

C'est une phase est une phase d'évaluation qui permettra de vérifier les déclarations des directeurs. Elle s'est caractérisée par :

- La validation d'un partenariat avec le RDTR, dans l'esprit d'une 'Recherche/Action' visant la mise en place d'un management environnemental au sein de ses structures d'hébergement rural ;
- L'intégration des établissements d'hébergement touristique ruraux, adhérents au RDTR du nombre de 42 ;
- L'évaluation de 6 autres établissements, dont 5 relèvent des territoires des communes urbaines et un d'une commune rurale ;

Soit, un total de 48 établissements a été évalué durant cette phase.

4^{ème} phase :

Cette phase a connue la réalisation d'une enquête clients en faveur de deux établissements ayant démontré leur forte implication dans une démarche de management environnemental, cette étape a pour but de :

- Mesurer l'intérêt et la maîtrise des concepts du management environnemental par la clientèle touristique visitant les établissements ;
- Evaluer l'engagement environnemental de la clientèle touristique ;
- Etudier les attentes de la clientèle en matière du Management environnemental permettant d'élaborer un rapport détaillé afin de présenter ces deux établissements comme des cas modèles ;

⁹²Selon la liste des restaurants touristiques classés, récupérée de la DRT d'Agadir, 2013

L'ensemble des établissements d'hébergement touristique retenus sont répartis dans deux préfectures et sept provinces, qui diffèrent par leur taille, leur structure de propriété et leur emplacement (Cf. Tab. 7, P. 93-95).

3. Analyse des résultats de l'étude

L'étude a porté sur un périmètre très large englobant aussi bien l'avis du manager, du client et du chercheur. Ainsi que, sur la base des résumés des entretiens avec les managers de l'analyse des grilles d'évaluation et le traitement des questionnaires clients, la synthèse des résultats a été organisée selon six axes à savoir :

- a) Forces et faiblesse du territoire d'étude ;
- b) Qualité des services touristiques au sein des EHT évalués ;
- c) Evaluation de l'impact potentiel des EHT sur l'environnement ;
- d) Existence d'un processus de management environnemental ;
- e) Validation des outils proposés (Charte et manuel) ;
- f) Cas modèles ressortant de l'étude.

3.1. Forces et faiblesse du territoire d'étude

Sur la base de la recherche documentaire effectuée et les résultats de l'étude sur terrain, les conclusions suivantes ont été dégagées et organisées d'une manière permettant de détecter les forces et faiblesses du territoire.

Parmi les forces principales du territoire d'Agadir-région SMD, il ressort :

- Importantes diversités naturelle, culturelle et touristique ;
- 9,9% de la superficie du territoire national abritant 10,1% de la population nationale ;
- Une part importante du PIB régional enregistré provient de l'activité touristique (21%) ;
- Une place importante dans la vision 2020 à travers la création d'une nouvelle génération de complexes balnéaires, la valorisation de l'arrière pays et l'adoption d'une politique de développement touristique durable ;
- Reprise d'activité en 2012 et en 2013, les nuitées dans les EHTC ont franchi le niveau réalisé en 2007⁹³ ;
- La part des touristes nationaux dans les arrivées aux EHTT est passée de 24% en 2009 à 31%, une croissance qui pourrait être liée à l'ouverture de l'autoroute liant Marrakech à Agadir en 2010 (Fig. 17)⁹⁴
- Multitudes et réactivité des acteurs régionaux de tourisme ;
- Plan de développement régional et subvention des associations régionales du tourisme (RDTR, CRT, CPTs...).

⁹³ Direction de la stratégie et de la Coopération, Ministère du Tourisme, 2014

⁹⁴ Ibid.

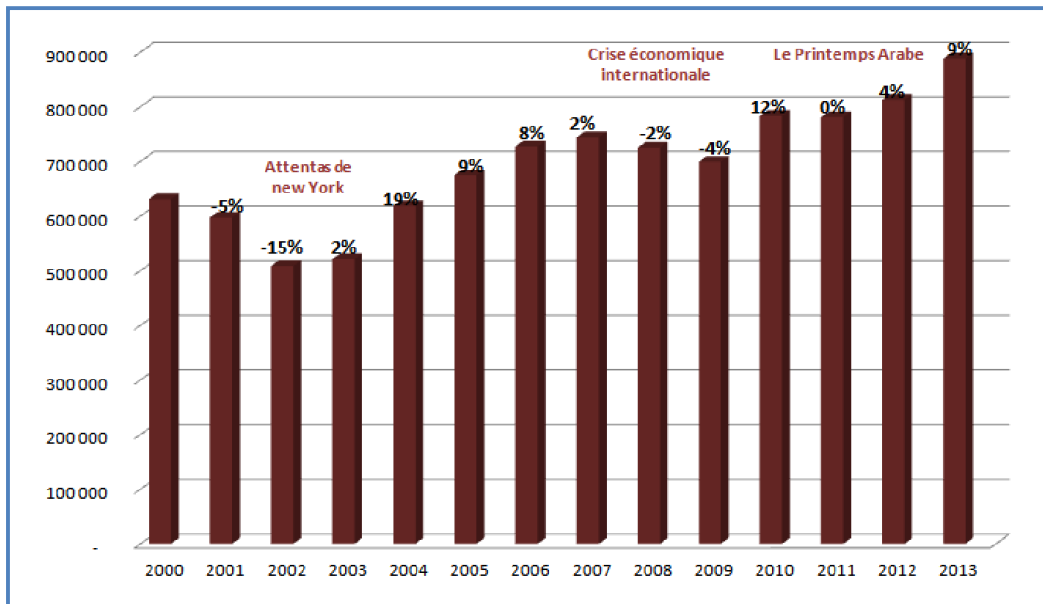


Fig. 17 : Evolution des arrivées EHTC au niveau d'Agadir (2000-2013), Ministère du Tourisme, 2014

En ce qui concerne les faiblesses de ce territoire, les éléments suivants apparaissent :

- Manque de sites historique et éco-touristique aménagés et valorisés ;
- Absence de programmes et d'actions de sensibilisation à l'environnement ;
- Un climat aride : la région enregistre une pluviométrie disparate dans le temps et dans l'espace ;
- De fortes migrations générant une forte concentration dans les 2 préfectures Inezgane-Aït Melloul et Agadir-Ida Outanane ;
- Les nappes souterraines du Souss, de Chtouka, de Tiznit, d'Ouarzazate et du Draâ moyen, offrent des ressources en eau très limitées ;
- Un déboisement, constituant une des causes de l'érosion des sols⁹⁵;
- La destruction de la forêt d'Arganier⁹⁶ ;
- La pollution des eaux du littoral près des zones industrielles et des grandes agglomérations ;
- Les rejets incontrôlés des déchets de plastique de serre utilisé dans l'agriculture moderne ;
- Absence de stations de traitement des eaux usées et des déchets solides dans la majorité des agglomérations urbaines ;
- La surexploitation et la pollution de la nappe phréatique et des eaux de surface⁹⁷ ;
- La destruction de 5 à 10 % par an de la palmeraie du Draâ par le "BAYOUD"⁹⁸ ;
- Un enclavement du monde rural touchant particulièrement les zones montagneuses (65% du territoire de la région)⁹⁹ ;

⁹⁵Plan Développement Souss Massa Draa 2000-2004 ;

⁹⁶Ibid.

⁹⁷Ibid.

⁹⁸E.F. ABOURAICHA et al. –Problématique de la phoeniciculture au Maroc, IRD 2010.

⁹⁹Plan Développement Souss Massa Draa 2000-2004 ;

3.2. Qualité des services touristiques

La prestation de service diffère selon l'emplacement et l'offre de l'établissement touristique.

A. Etablissements relevant du territoire d'Agadir, situés dans une zone urbaine (Cf. Tab. 7, P. 65-67)

Pour le milieu urbain, un bon rapport qualité-prix caractérise la prestation de service de la majorité des établissements étudiés. En effet, ses établissements sont situés dans la zone touristique balnéaire de Founty, à la Marina ou à proximité des golfs d'Agadir. Ces emplacements sont caractérisés par un beau paysage rassemblant mer, dunes, port de plaisance et ville moderne avec vue piscine.

En outre, la qualité de l'hébergement est à souligner. Avec des chambres d'une superficie entre 50 et 120 m², elles disposent toutes d'une literie de bonne qualité et sont toutes bien entretenues.

Par ailleurs, des espaces verts sont aménagés sauf pour le cas d'Atlas Marina et de l'hôtel Timoulay.

Côté restauration, des buffets internationaux très variés sont mis en place chaque soir ainsi que des restaurants à la carte sont également au service des clients. Exceptionnellement, la restauration au Robinson club est caractérisée essentiellement par une cuisine bio à base de bio-plantes.

Le personnel quant à lui, étant trilingue (Français, Anglais et Allemand), présentable et accueillant et tout aussi efficace, dans la mesure où il présente des services aux voyageurs et répond aux demandes spécifiques sous la supervision de la direction générale.

La promotion de la découverte de la nature et la culture locales est mise en avant seulement par le Robinson club, via différents supports de communication (Brochures ; CD-R interactifs ; Réunions d'information et visites du club...). De même, des réunions d'information d'une heure a lieu chaque mercredi dans ce sens, des visites du club sont planifiées et une journée de sensibilisation à l'environnement se fait chaque Jeudi.

Quant aux activités annexes, un service VTT est disponible à la demande du client, ainsi que des balades à dos de cheval ou mulet, le hammam, spa, trekking et le Jetski.

B. Etablissements relevant du territoire d'Agadir- région SMD, situés dans une zone rurale (Cf. Tab. 7, P. 65-67)

Selon l'évaluation de la prestation du service de ce type d'établissements, un bon rapport qualité prix a émergé. En effet, les environs des établissements évalués sont généralement remarquables grâce à des milieux dunaires, des plages et des montagnes à proximité... . La beauté du paysage est l'un des critères déterminants du choix du tourisme rural par le client notamment, le faite de profiter depuis la chambre d'une vue sur la terrasse, jardin, piscine, mer et montagnes...

La prestation de service doit être aussi à l'honneur. A ce propos et après l'évaluation et la synthèse, des remarques ont été soulevées à savoir :

- Insuffisance de signalisation des établissements ;
- Insuffisance des moyens de transport mis à la disposition de la clientèle;
- Absence des aires de stationnement;
- Absence d'éclairage extérieur jusqu'accès à l'accueil ;

- Absence ou insuffisance des espaces verts en rapport avec la capacité des établissements;
- Manque d'entretien d'espace vert, au cas où il existe ;
- La non-minimisation de l'impact visuel des établissements sur leurs environnements;
- Manque de finition et de la bonne décoration;
- Absence d'une bibliothèque contenant des ouvrages diversifiés;
- Absence d'une documentation touristique actualisée et multilingue;
- Le non affichage des prix à l'intérieur et à l'extérieur des chambres ;
- Pas d'accès internet/ wifi depuis l'établissement ;
- Absence ou mauvaise qualité des équipements de climatisation/ Chauffage ;
- Absence de mobilier traditionnel;
- Aucune occultation intérieure ou extérieure des chambres ;
- Des prises électriques en nombre insuffisant;
- Manque de point lumineux accessible du lit, pour chaque personne;
- Mauvaise qualité des matelas et sommiers et absence de têtes de lits ;
- Absence d'oreiller par personne ou traversin;
- Manque des équipements au niveau des espaces sanitaires;
- Absence d'un carrelage conforme aux normes d'hygiène et un équipement de bonne qualité ;
- Absence d'une vaisselle harmonieuse, de serviettes de qualité et en harmonie ;
- Aucun affichage de plan d'évacuation et absence de formation aux principes de la sécurité pour le personnel ;
- Manque d'outils facilitant la découverte de la nature et la culture locales;
- Absence d'une procédure de gestion des réclamations clients;
- La non-réalisation d'une enquête de satisfaction clients ;

Il a été remarqué que la qualité de services au sein des EHT étudiés et relevant du milieu urbain est globalement satisfaisante. Par contre, une bonne qualité de service a émergée en milieu rural pour certains établissements. Mais pour d'autres, ils nécessitent une mise à niveau en la matière.

3.3. Evaluation de l'impact potentiel des EHT sur l'environnement

Les réponses des interviewés aux questions s'inscrivant dans le cadre de cet axe, ont été résumées selon le tableau ci-dessous (Tab. 8), en prenant en compte les trois piliers du développement durable, à savoir l'économique, le social et l'environnemental.

Tab. 8 : Impacts potentiels des établissements étudiés sur l'environnement selon les interviewés

| Volet | Rubrique | Impacts potentiels |
|------------|-----------------|---|
| Economique | Emplois | -Création des emplois directs (Personnel Issus des environs) ; - Création des emplois indirects. |
| | Economie locale | -Encouragement de petits artisans du village ; -Privilégier les fournisseurs et les produits locaux ; -Contribution aux taxes locales ; -Participation de la population locale à l'organisation de randonnées équestres et |

| | | |
|-----------------|-----------------------|--|
| | | pédestres, aux visites de la ville et circuits dans l'arrière pays. |
| Social | Culture et patrimoine | -Soutien de la culture locale ; -Mise en valeur du patrimoine matériel et immatériel locaux ; -Préservation de l'art architectural et les matériaux de construction locaux ; - La mise en relief de la culture et le patrimoine immatériel local, à travers des soirées traditionnelles (troupes de différents douars de la région). |
| | Société | -Financement des événements à caractère social ; -Respect des habitudes et de la Religion ; -Sensibilisation de la société civile (réunion de formation et de sensibilisation à l'environnement...); -Centre de formation par apprentissage des jeunes au sein de l'un des établissements étudiés. |
| Environnemental | Milieu physique | -Intrusion contrôlée pour l'établissement se trouvant dans une zone protégée (Ex : La RBA ; parc national...); -Participation à la préservation de l'arganier ; -Gestion de l'eau (système de phyto-épuration) ; -Gestion de l'énergie (panneaux solaires) -Gestion de déchets : tri sélectif, création d'une maison verte... ; - Renforcement et protection du milieu physique (Le littoral a été étoffé par des galets) ; -Promotion du patrimoine naturel ; -Participation à la collecte des déchets au nettoyage de la plage. |

D'après cette synthèse, les différents responsables interviewés n'ont cité que les impacts positifs de leurs activités sur l'environnement ainsi que les actions entreprises pour contribuer à sa préservation. Et cela peut être justifié par un manque de connaissance et d'information en matière d'impacts négatifs.

3.4. Existence d'un processus de management environnemental

La majorité des interviewés ont du mal à cerner les notions relatives au développement durable notamment, celles applicables au niveau de l'entreprise touristique tel que le management environnemental. L'enquête relève que seulement 02 sur 54 représentants interviewés, soit 3,7 % de l'échantillonnage ayant confirmé l'adoption et la mise en place d'une politique visant la gestion environnementale de leurs structures (Fig. 18).

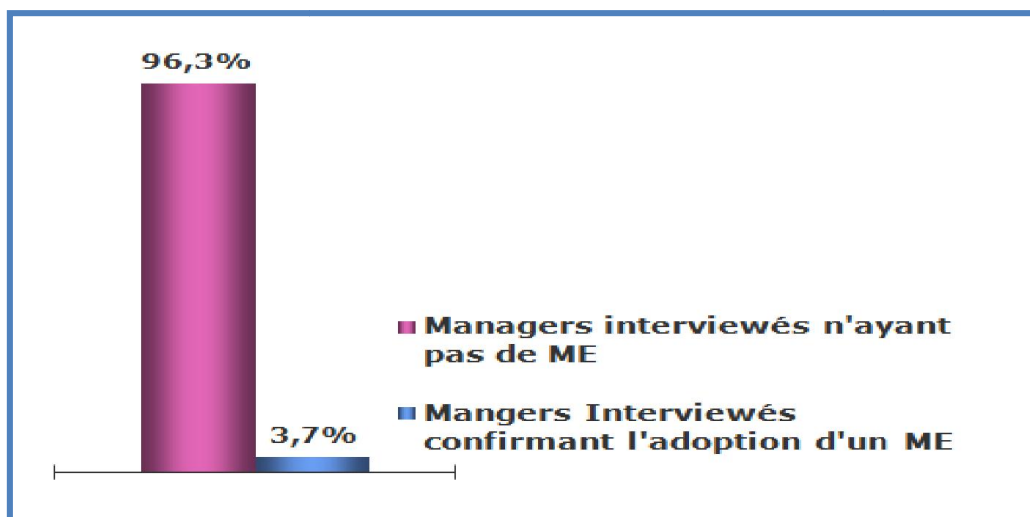


Fig. 18 : Existence d'un ME au sein des EHT étudiés selon leurs directeurs, EL BOUDRIBILI, 2014

L'évaluation de 48 établissements par le biais des grilles d'évaluation a été d'abord menée sur deux types d'EHT distingués, selon leur appartenance géo-administrative. Le premier type concerne 5 établissements relevant du territoire d'Agadir-région SMD, situés dans une zone urbaine et qui prétendent avoir une stratégie de gestion environnementale. En ce qui concerne, le deuxième type il s'agit des 43 établissements relevant du territoire d'Agadir-région SMD, situés dans une zone rurale et ils sont dans la majorité des cas, des adhérents au RDTR (Fig. 19).

La visite d'évaluation de 43 sur 70 établissements choisis, dont 42 établissements adhérents au RDTR et un établissement indépendant, soit une proportion de 61,42 % de l'échantillonnage. Cette évaluation s'est basée sur une visite s'inscrivant dans le cadre d'un partenariat avec le Réseau du Développement Touristique Rural, dans un esprit de 'Recherche/Action' visant la mise en place d'un management environnemental au sein de ses structures d'hébergement rural.

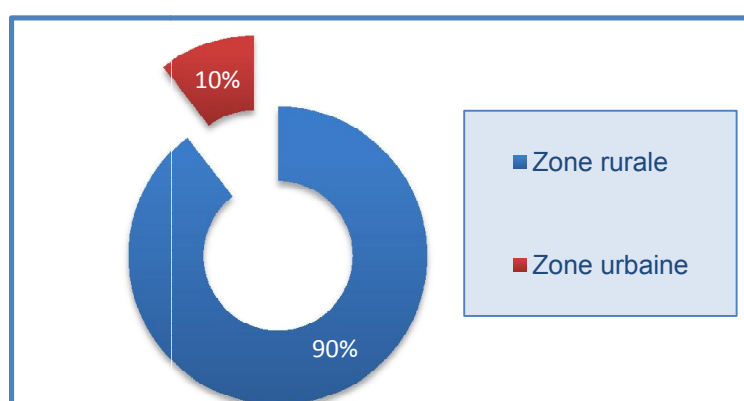


Fig. 19 : Représentations des E.H.T. évalués par zone rurale et urbaine

En ce qui concerne l'existence d'un management environnemental au sein des établissements relevant du territoire d'Agadir, situés dans une zone urbaine, 3 types se distinguent selon leurs engagements environnementaux à savoir (Fig. 20):

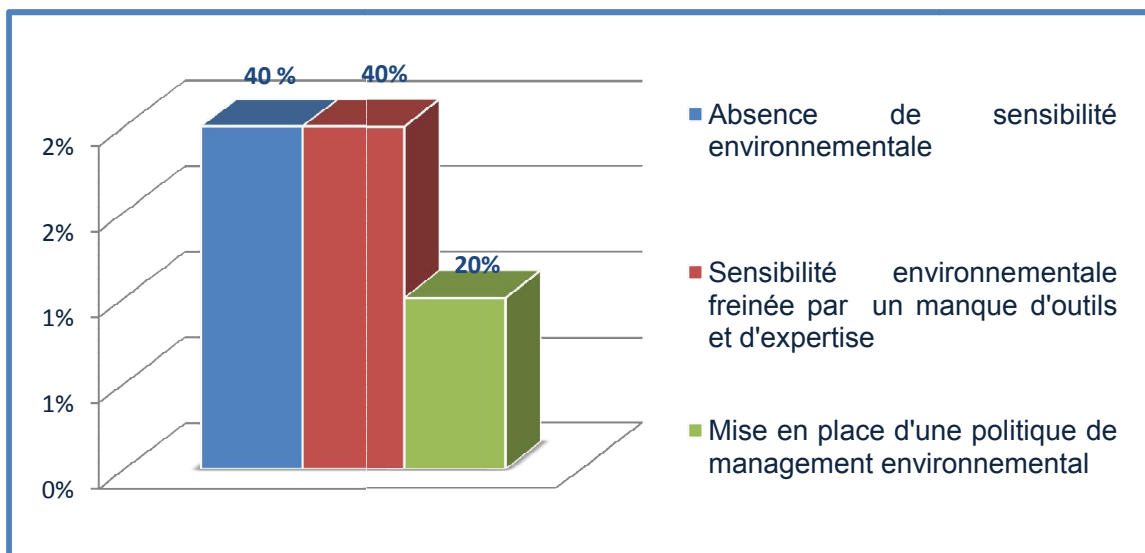


Fig. 20 : Types d'engagement environnemental des E.H.T. évalués, zone urbaine

Le 1^{er} type constituant 40% des établissements visités : touche les établissements d'hébergement touristique n'ayant aucune sensibilité à l'environnement et leur gestion s'appuie sur un management touristique classique visant la réalisation d'un maximum de profit.

Le 2^{ème} type composé de 40 % des établissements visités : concerne les établissements d'hébergement touristique ayant une sensibilité à l'environnement et qui ne sont pas dotés des outils et de l'expertise nécessaires pour mettre en place une politique environnementale et aller vers l'adoption d'un management environnemental.

Le 3^{ème} type représentant 20% des établissements visités : dans cette catégorie, on trouve un seul établissement d'hébergement touristique ayant mis en place une politique de management environnemental faisant partie de sa culture managériale de la chaîne à laquelle il est affilié.

Quant à l'existence d'un management environnemental au sein des établissements relevant du territoire d'Agadir- région SMD, situés dans une zone rurale, trois types d'établissements se distinguent également selon leurs engagements environnementaux à savoir :

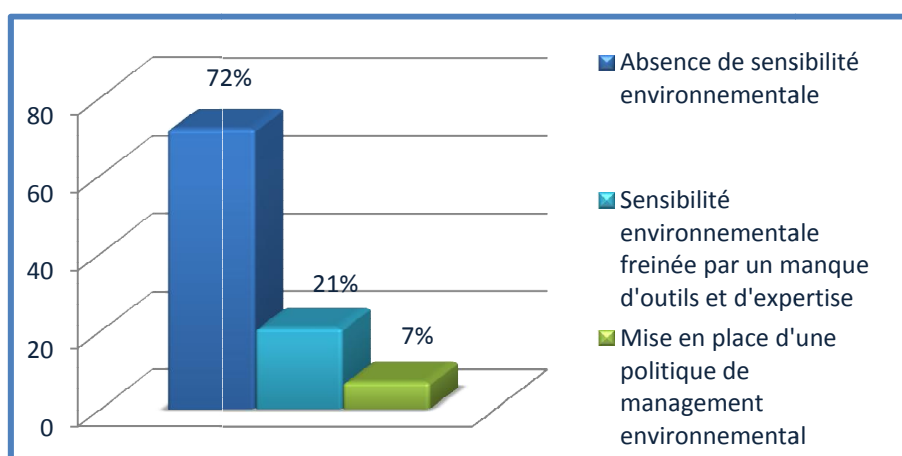


Fig. 21 : Types d'engagement environnemental des E.H.T. évalués, zone rurale

Le 1^{er} type constituant 72% des établissements visités : regroupe les établissements d'hébergement touristique n'ayant aucune sensibilité à l'environnement et leur gestion s'appuie sur un management touristique classique visant la réalisation du profit.

Le 2^{ème} type composé de 21% des établissements visités : concerne les établissements d'hébergement touristique ayant une sensibilité à l'environnement et qui ne sont pas dotés des outils et de l'expertise nécessaires pour mettre en place une politique environnementale et aller vers l'adoption d'un management environnemental. L'évaluation de type d'établissements a permis de constater ce qui suit :

- La non-réalisation d'une étude d'impact sur l'environnement ;
- Absence d'une politique environnementale;
- Absence de mesures d'économie d'eau;
- Aucun réemploi des eaux grises et de récupération des eaux de pluie ;
- Absence des équipements électroménagers économes en énergie ;
- Absence de mesures nécessaires visant la réduction de l'utilisation des produits chimiques;
- Manque de dispositif privé de collecte et traitement des déchets solides ;
- La non-récupération et collecte des huiles usées;
- La non-utilisation ou le réemploi de matériaux et produits recyclés ;
- Manque de formation, sensibilisation et éducation à l'environnement au profit du personnel et des hôtes ;
- Couverture sociale de l'ensemble du personnel non généralisée;
- Manque d'interaction entre les hôtes et la population locale ;
- Pas d'utilisation et commercialisation des produits locaux ;
- Manque de promotion et soutien de la culture locale ;
- Faible participation à des événements locaux.

Le 3^{ème} type représentant 7% des établissements visités : regroupe les établissements d'hébergement touristique ayant mis en place une politique environnementale et veillent en permanence à une amélioration de leurs performances environnementales.

A la fin de cette évaluation, il s'est avéré que seulement 2/48 établissements -relevant du territoire d'étude- aient une politique de management environnemental soit 4,16% de l'échantillonnage.

3.5. Validation des outils proposés (Charte et manuel)

Afin d'étudier la faisabilité de l'adoption d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement et d'un manuel de bonnes pratiques en faveur des opérateurs touristiques régionaux, des questions ont été posées aux professionnels rencontrés dans le cadre de cette études. La totalité des interviewés ont confirmé la nécessité de la création de la charte régionale pour la préservation de l'environnement et qu'elle soit dédiée aux secteurs de l'hébergement touristique ainsi que la conception d'un manuel de bonnes pratiques est très utile. Cette conviction a été justifiée par les éléments suivants :

- Pour la création de la charte régionale visant la préservation de l'environnement :
 - Elle s'impose comme une importante initiative et elle devrait renforcer d'abord la qualité des services puis la préservation de l'environnement ;

- Elle aura la mission d'assurer l'engagement des acteurs publics et privés. Elle devra donc être élaborée en concertation avec les professionnels sur la base d'une bonne campagne de sensibilisation.
 - Elle jouerait un rôle très important quant à la sensibilisation et la fédération des efforts. Le principal défi reste d'y faire adhérer tous les établissements concernés, dans le but d'unir les efforts pour le respect de la nature ;
 - Elle constituerait une forme d'assurance qualité pour le bien être du client ; Elle devra donc contenir le cahier de charge intégrant les principes de la 'clef verte' ainsi que la formation d'intervenants et la sensibilisation de la population locale ;
 - Cette charte permettrait aux entreprises touristiques d'attirer d'avantage des touristes sensibles à l'environnement. Pour ce là, des critères utiles sont à prendre en considération comme la préservation du patrimoine bâti, naturel et culturel... Ainsi que, la valorisation des activités d'animation sportives et culturelles ;
- En ce qui concerne la conception d'un guide de bonnes pratiques dédié aux professionnels du tourisme, elle se justifie par les aspects suivants :
- Consolider la prise de conscience sur l'importance des bonnes pratiques écologiques ;
 - Apporter des solutions locales et concrètes pour la préservation de l'environnement ;
 - simple et accessible à tous, financé par des budgets d'investissements modestes ;
 - Destiné à petite échelle aux directeurs techniques, chefs de cuisines et gouvernantes ;

3.6. Présentation des cas modèles ressortant de l'étude

Les différents outils utilisés dans le cadre de cette étude ont démontré, qu'ils existent deux cas respectant les règles générales du management environnemental et qui peuvent servir de cas modèles à l'échelle régionale.

Le choix de ces deux établissements s'est basé sur les éléments suivants :

- Confirmation des managers de l'existence d'une politique de gestion environnementale au sein de leurs établissements ;
- Détection de plusieurs engagements et d'une démarche structurée dans la protection de l'environnement, lors de l'évaluation de l'établissement ;
- Avis de la clientèle affirmant l'adoption d'une politique environnementale par ces établissements ;
- Réputation à l'échelle nationale et régionale comme étant un établissement vert (communiqués et articles de presse...);

Ces établissements sont les suivants :

3.6.1. Atlas Kasbah Ecolodge, C.R. de Drarga

Dans le but de maintenir sa réputation d'allié de la nature, Atlas Kasbah s'est doté d'une politique environnementale qui vise à minimiser tout impact négatif sur l'environnement. Il s'agit de :

- Suivre une démarche quotidienne visant le respect de l'environnement notamment en termes de rationalisation de l'eau, d'économie d'énergie et de réduction des déchets non recyclables ;
- Se former régulièrement (organisation et participation à des workshops...);
- Mettre en valeur le patrimoine naturel et culturel local (RBA; histoire de Mesguina...);
- Suivre la législation environnementale en vigueur ;
- Faire du respect de l'environnement un aspect fondamental dans la prise de décision;
- Etablir des partenariats avec les locaux pour les achats et veiller à ce qu'ils partagent ce même respect pour l'environnement (coopératives, artisans locaux...);
- Soutenir les projets des associations locales (Création d'une maison verte ; soutien scolaire...).

De facto, malgré l'absence de la certification ISO 14001, garantir la meilleure application de ces engagements est un défi à relever, d'où l'instauration d'un système de management environnemental au sein de l'Ecolodge sur la base des outils relatifs à la Clef Verte.

En bref, étant très satisfait du résultat de sa démarche environnementale, le manager de l'établissement reconnaît toutefois l'existence de certaines contraintes notamment celles liées à l'investissement dans ce domaine très exigeant en matière de ressources, et qui ne participe qu'à hauteur de 40% dans sa commercialisation.

L'Ecolodge pratique une gestion environnementale, susceptible de réduire son impact sur l'équilibre naturel.



Photos 1 ; 2: Situation géographique ; Vue de l'intérieur de l'Ecolodge

Depuis son inauguration en mai 2009, il s'est vu décerné plusieurs récompenses en matière de tourisme durable, notamment le Prix du Tourisme Responsable attribué par le Ministère du Tourisme Marocain, l'écolabel « Clef verte » ainsi que le Certificat du Tourisme Responsable de l'Agence Canadienne « Ecoplannet ». Ce projet est engagé également dans une démarche de préservation de l'environnement en s'associant avec plusieurs acteurs locaux. Ainsi que, Il devient plus tard l'initiateur d'une maison verte pour la collecte et le tri des déchets ménagers du village voisin.

En outre, l'établissement s'est engagé dans la mise en place de bonnes pratiques et des exigences du label « Clé Verte » qui est le premier label environnemental international pour l'hébergement touristique écologique. Cette politique environnementale est appliquée par la direction de l'établissement qui en fait le suivi et le contrôle des procédures. Elle applique aussi une stratégie de communication sur les

résultats, autant pour les clients que pour le personnel. A travers la participation à des programmes étatiques d'accompagnement relatifs à l'environnement tel que le projet de « Bonne Gestion Environnementale » piloté par le Ministère du Tourisme, la direction de l'établissement témoigne et communique publiquement sur son expérience en la matière dans le cadre de plusieurs événements (conférences ; séminaires...etc.). Un choix consciencieux est effectué à chaque prise de décision afin de privilégier une relation durable envers le territoire et ses communautés. D'ailleurs, la construction est bien intégrée dans son environnement naturel et architectural donnant un aspect d'une Kasbah historique restaurée, avec un impact visuel limité, dont la priorité est donnée aux matériaux locaux (Pierre locale, Pisé, Huile de lin, Tadelakt...).

Son management environnemental, a été évalué à travers les éléments suivants:

- L'eau, l'énergie et les produits chimiques ;
- Les déchets ;
- La politique d'achats ;
- La sensibilisation environnementale ;
- L'intégration de la population locale.

A- Eau, énergie et produits chimiques :

La consommation d'eau de l'établissement est moyenne et varie entre 120 et 140 m³/an, en se référant au tableau relatif à l'évaluation de consommations d'eau et d'Energie (CRDT, 2007).

L'eau de bonne qualité, est obtenue de trois sources :

- L'eau du réseau ;
- L'eau de puits ;
- L'eau pluviale.

A noter que l'équipe de l'Ecolodge constituée d'une quinzaine de personnes logées et nourries sur le site, consomme près de 20% d'eau du réseau. L'arrosage se fait avec de l'eau de puits et le sol est protégé pour limiter l'évaporation par un système d'ombrage et de brise-vent.

Pour le réseau d'évacuation des eaux pluviales, il est séparé de celui de l'assainissement. La robinetterie est équipée de réducteurs de débit et la cuisine est dotée de deux bacs dégraisseurs régulièrement vidangés. En ce qui concerne la réduction de la consommation d'eau, plusieurs mesures sont entreprises :

- Vérification des fuites ;
- Changement des serviettes et des draps (sur demande 1fois/3jrs);
- Utilisation de robinets avec mitigeurs ;
- Chasse d'eau à double vitesse avec mécanisme interrupteur et cuve à 6 litres ;
- Indications dans la salle de bain ;
- Arrosage du jardin optimisé: eau du puits, système de goutte à goutte et irrigation en fin de journée ;
- Station de phyto-épuration pour le recyclage de l'eau usée (Photos 3 ;4);
- Produits d'entretien biodégradables pour la salle de bain.



Photos 3 ; 4 : Station de phyto-épuration de l'Atlas Kasbah Ecolodge ;

Pour la réduction de consommation d'énergie, plusieurs mesures sont également entreprises :

- Ventilation naturelle ;
- Lumière du jour favorisée ;
- Tableau d'affichage pour l'indication et la sensibilisation ;
- Ampoules à basse consommation (LED) ;
- Utilisation des ETR, technologies d'énergie renouvelable (80% de l'électricité issue du photovoltaïque et chauffe-eaux exclusivement solaires);

L'établissement n'utilise pas de produits chimiques. A cet effet, de nouveaux produits naturels à base de citron ; vinaigre ; bicarbonates et argiles...Sont considérés comme des produits alternatifs (Tab. 9) :

Tab. 9 : Exemple de produits alternatifs et leurs modes d'emploi, Atlas Kasbah 2012

| Utilité | Produit(s) Chimique(s) | Produit(s) alternatif(s) | Mode d'emploi |
|---------------------|--|--|---|
| Nettoyant WC | Eau de javel ; Nettoyant WC chimique | Vinaigre ; jus de citron | Vaporisateur de 500 ml, 1/3 vinaigre, 2/3 d'eau, 1 jus de citron Vaporiser sur les parois, laisser agir 15 min puis brosser |
| Nettoyant Toilettes | Eau de javel ; Nettoyant WC chimique | Bicarbonate de sodium ; Vinaigre ; Eau bouillante | Taches jaunes récentes dans le fond : 1 cuillère à soupe de bicarbonate de sodium, brosser et tirer la chasse Taches jaunes incrustées dans le fond : 3 cuillères à soupe de bicarbonate de sodium, 3 cuillère à soupe de sel fin, 1 verre de vinaigre, de l'eau bouillante, brosser, laisser agir, rebrosser Si taches tenaces, faire tremper du vinaigre bouillant toute la nuit et brosser. Recommencer jusqu'à réussite |
| Désodorisant | Désodorisant aspirateur ; Diffuseur de parfum ; | Allumette ; huiles essentielles ; Vinaigre | Craquer une allumette Ou mettre une coupelle avec argile et huile essentielle Ou Faire bouillir du vinaigre avec de l'eau et laisser la casserole 1 heure au centre de la pièce |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Détartrage et nettoyage de rideau de douche | Eau de javel ; Nettoyant chimique | Eau tiède ; Vinaigre blanc | Carrelage douche plein de savon et de tartre et nettoyage rideaux de douche : Passer une éponge trempée dans un litre d'eau tiède mélangé à un verre de vinaigre blanc, laisser agir ½ heure, rincer à l'éponge et essuyer. |
| Nettoyage Miroir | Nettoyant chimique ; Alcool | Eau vinaigrée | nettoyer à l'eau vinaigrée et sécher avec du papier journal |
| Nettoyage Evier blanc | Eau de javel ; Nettoyant chimique | Jus de citron | Jus de citron |
| Détartrage des embouts de robinet | Eau de javel ; Nettoyant chimique | Eau ; Vinaigre blanc | Laisser tremper les embouts et les poires de douche dans un récipient contenant 50% d'eau 50% de vinaigre blanc, laisser au minimum 1 heure, au maximum une nuit selon l'entartrage. |
| Lavage vaisselle | Liquide vaisselle contenant des produits chimiques | café de bicarbonate ; cristaux de soude ; huile essentielle | Flacon 500 ml, 1cl à café de bicarbonate, 1 cl à soupe de cristaux de soude, 15 Gouttes d'huile essentielle |
| Nettoyage Réfrigérateur | Eau de javel ; Alcool ménager | Vinaigre chaud | Nettoyer le réfrigérateur tous les 15 jours avec du vinaigre chaud. |
| Nettoyage des vitres | Nettoyant chimique ; Alcool | Vinaigre blanc ; Eau tiède | 1 verre de vinaigre blanc dilué dans un litre d'eau tiède, passez une éponge imbibée de ce mélange sur les vitres puis essuyer avec un chiffon ou du journal |
| Nettoyage linge de couleur | Produits de lessive à base de produits chimiques | Bicarbonate de soude | Bicarbonate de soude |
| Lessive à la cendre | Produits de lessive à base de produits chimiques | Cendre | Laisser tremper deux verres de cendre dans 1 litre d'eau pendant 24 h en remuant de temps en temps, filtrer le mélange très fin (filtre à café), utiliser 2 verres de ce mélange après la lessive |

B- Déchets :

Se mène en partenariat avec une société de collecte des ordures sa gestion se base sur le tri sélectif. Une partie des déchets organiques est réutilisée sous forme de compostes et l'autre partie est donnée aux animaux domestiques.

Les clients de l'établissement peuvent valoriser certains de leurs déchets grâce à une séance de fabrication de composte pour le jardin biologique et valoriser quelques déchets d'emballage dans l'atelier de l'artisanat et de l'art. Dans les bureaux, l'optimisation pour l'usage de l'ancre et du papier.

Selon l'Atlas Kasbah la bonne gestion des déchets est assurée par :

- L'implémentation de la règle des 3RV : réduire, réemployer, recycler, valoriser (Tab.10) ;

- La réduction des objets à usage unique et pas de conditionnement individuel ;
- Le stockage des déchets dans un lieu non visible et sans nuisance d'odeur ;
- L'établissement est entièrement non fumeur sauf sur les terrasses extérieures ;
- La conservation des feuilles imprimées au recto pour le brouillon.

Tab. 10 : Suivi du recyclage des déchets, (année 2010)¹⁰⁰

| | Carton par kg | Verre par Kg | Plastique par Kg |
|----------------|---------------|--------------|------------------|
| Janvier - 10 | 0 | 29 | 35 |
| Février - 10 | 0 | 26 | 26 |
| Mars - 10 | 0 | 52 | 55 |
| Avril - 10 | 0 | 26 | 33 |
| Mai-10 | 0 | 48 | 45 |
| Juin- 10 | 10 | 20 | 30 |
| Juillet -10 | 5 | 35 | 53 |
| Août -10 | 30 | 30 | 20 |
| Septembre - 10 | 3 | 10 | 25 |
| Octobre- 10 | 18 | 130 | 120 |
| Novembre- 10 | 13 | 105 | 60 |
| Décembre- 10 | 0 | 52 | 55 |
| Total | 79 | 563 | 557 |

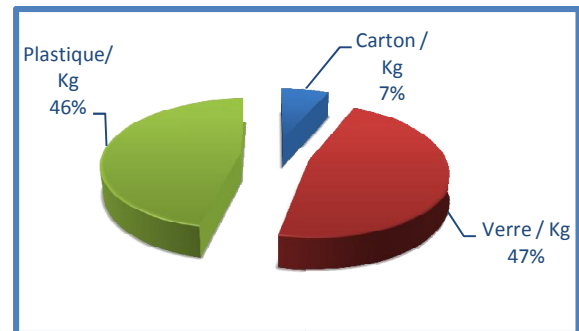


Fig. 22 : Suivi du recyclage des déchets (année 2010)¹

N.B : Le carton est en partie utilisé pour la permaculture afin de garder l'humidité au pied des plantes et des arbres et de leur apporter du carbone.

C- Politique d'achats

La politique d'achat au sein de l'Ecologie s'est basée sur 3 principes :

- Mise en place d'un potager biologique avec utilisation d'engrais organique;
- Respect de la saisonnalité des produits;
- Valorisation des produits locaux et non polluants (poterie, toile de jute, roseaux...)



Photo 5 : Cours d'initiation à l'artisanat pour les enfants l'Ecologie

¹⁰⁰Direction de l'Atlas Kasbah Ecologie, 2011

D- Sensibilisation environnementale :

L'établissement mène une politique de sensibilisation et d'éducation à l'environnement pour les clients. La sensibilisation et la formation du personnel se fait d'une manière permanente, vue que ce dernier est issu du village voisin et n'a pas d'expérience dans le domaine.

Par ailleurs, le volet sensibilisation de la population locale est présent via la contribution et la participation à des programmes environnementaux locaux, avec des organismes, associations ou groupes de travail ...

Parallèlement, il pratique d'autres formes de sensibilisation comme :

- Promotion de bonnes pratiques via son site web et sa page Facebook;
- Mise à la disposition du client d'un ensemble de documents thématiques (livret botanique, livret oiseaux ...)
- Formation aux démarches de la qualité.

E- Intégration de la population locale

L'équipe de l'Ecolodge est au nombre de 15 employés, 8 permanents et 7 occasionnels issus du village avoisinant. Dotés d'une couverture sociale, ils travaillent dans un esprit de polyvalence en pleine motivation et dans un climat familial, avec une possibilité de s'exprimer sur les conditions de travail. L'encadrement et l'accompagnement voire même la formation continue sont assurés par l'administration.

L'établissement a tissé une bonne relation dite « coopération » avec la population locale en contribuant à son bien être par le biais du soutien et du financement des événements à caractère socio-économique. De son côté, la population locale est impliquée dans des activités relatives au tourisme. Par conséquent, elle profite directement des revenus de quelques activités proposées par l'Ecolodge, notamment les balades à dos d'âne ou le guidage local.

Une autre forme d'intégration des habitants du village est l'utilisation de produits locaux et l'aide à leur commercialisation à travers leur exposition en vitrine à l'intérieur de l'établissement (Huile d'Argan, Amlou, Henné et Produits artisanaux...).

Par ailleurs, il s'avère que la contribution de l'établissement au développement des petits commerces et artisans du village sont parmi les préoccupations du promoteur.

A fin d'avoir l'avis du client et compléter la démarche d'enquête, il a été procédé à la distribution de questionnaires clients à raison d'un échantillon de 45 personnes, notamment des touristes étrangers subdivisés en trois nationalités, lesquelles sont dominée par un fort taux des français (Tab.11 et Fig.21).

Tab. 11 : Distribution des touristes en fonction des nationalités

| Nationalité | Nb | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Française | 27 | 60,00% |
| Belge | 6 | 13,30% |
| Anglaise | 12 | 26,70% |
| Allemande | 0 | 0% |
| Espagnole | 0 | 0% |
| Russe | 0 | 0% |
| Autres | 0 | 0% |
| Total | 45 | 100 % |

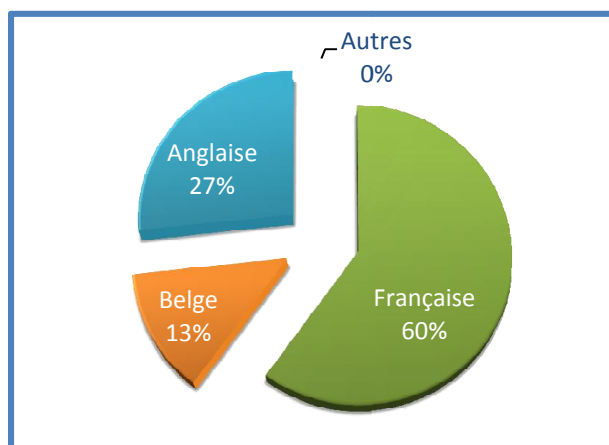


Fig. 23 : Représentation des touristes en fonction des nationalités

Une présence équilibrée du genre (Fig. 24), dans la tranche d'âge entre 31-50 ans atteint 73%. A noter qu'une bonne proportion a fait son retour à cette destination. Alors

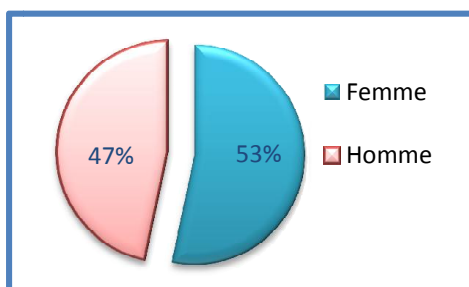


Fig. 24 : Distribution des touristes en fonction du genre que 60% des interviewés viennent pour la première fois à Agadir.

En revanche, seulement 20% de la population interrogée a déjà visité l'Ecolodge qu'elle trouve en position géographique satisfaisante.

En ce qui concerne l'image de la destination « Agadir », on trouve que 86 % des touristes la considèrent satisfaisante.

Quant au mode de transport, l'avion vient en première place avec 75% suivi par la voiture avec 25%.

Par la suite, l'évaluation de la perception des interviewés de la gestion verte en général a permis de souligner, d'une manière globale, que presque la moitié des résidents ont fait la liaison entre le management environnemental et l'activité touristique dans laquelle ils sont acteurs (Fig.25).

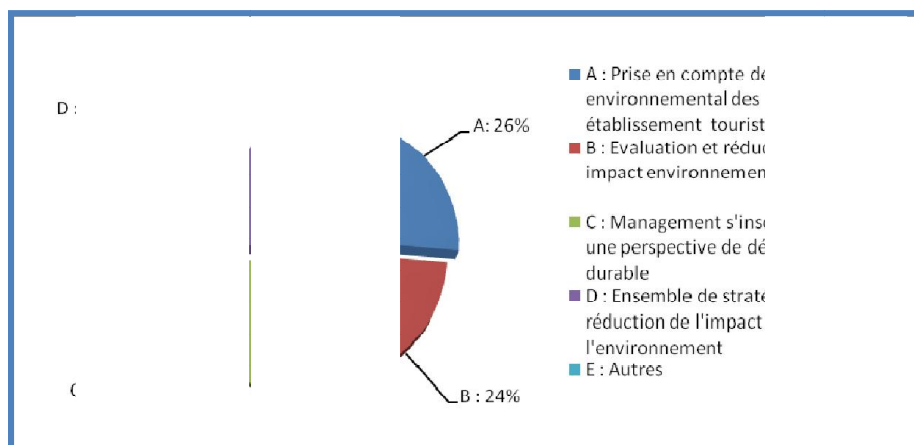


Fig. 25 : Définition du ME par les résidents

Pour démontrer si les touristes prennent en considération le facteur environnemental dans le choix de leurs établissements d'hébergement, une question leur est posée sur l'intérêt qu'ils donnent aux labels. Ainsi que, 57% des touristes ont répondu affirmativement. D'autre part, 80% déclare qu'un label garantit le sérieux d'une démarche environnementale (fig. 27). Les principaux arguments dans ce sens sont qu'un label garanti une évaluation selon un référentiel commun et implique un processus de contrôle ainsi qu'un cahier des charges exigeant. De plus, il assure un accompagnement idéologique du projet pour être sûr que l'établissement suit la bonne démarche environnementale.

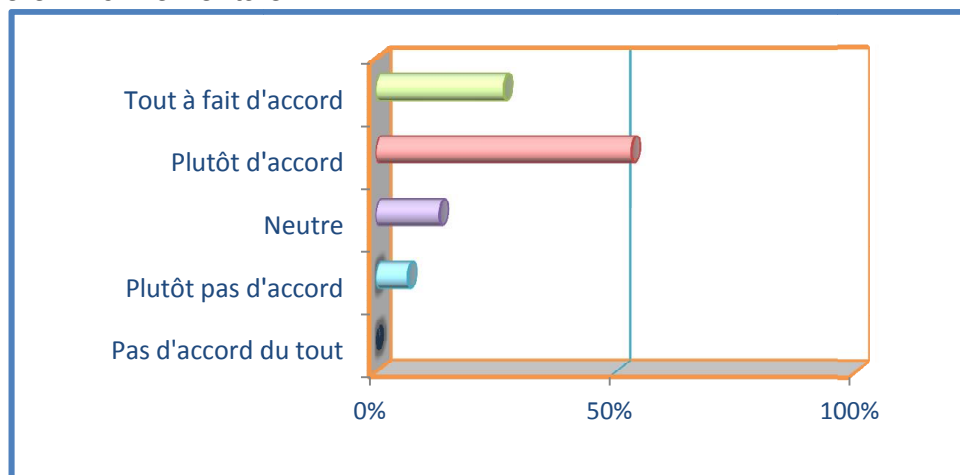


Fig. 26 : Importance des labels dans le choix de l'établissement d'accueil

En somme, l'ensemble de l'échantillon sondé croit en les pratiques environnementales de l'Ecologie.

De même, les clients ont aussi un rôle très important à jouer pour maintenir les bonnes pratiques environnementales dans l'établissement qui les héberge. C'est dans ce sens que 23% des interviewés évitent de laisser les robinets coulant inutilement tout en signalant immédiatement toute fuite et optent pour la minimisation de l'usage de la climatisation ou le chauffage. 14% trient les déchets et 12% éteignent les lumières et évitent de laisser la télévision allumée. Il en découle qu'il reste un effort à déployer sur le chemin de la sensibilisation.

En termes de consommation d'eau, les répondants étaient très conscients de l'importance de cette ressource de plus en plus rare dans le territoire national, chose

qui se reflétait dans le fait que 50% de l'échantillon consommait moins de 50 l/j, alors que 30% consommait entre 50 et 100 l/j.

D'autre part, la pratique de certaines activités de tourisme peut s'avérer néfaste à l'environnement. En effet, d'après les avis recueillis (Fig. 28) le survol des sommets en Hélicoptère, le Jet-ski et la découverte de la nature en véhicule suivie par les balades en Quads dans les forêts sont celles qui ont le plus d'effet négatif sur les écosystèmes, avec des pourcentages consécutifs de 73%, 60%, 53% et 47%.

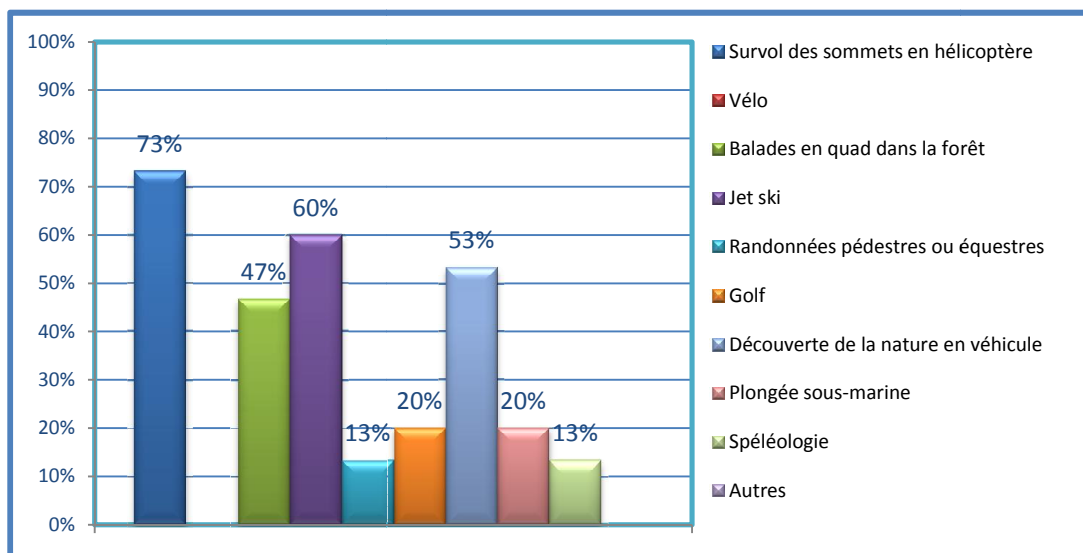


Fig. 27 : Appréciation des activités touristiques ayant un impact négatif sur l'environnement

Au sujet de la restauration, la prise en considération des produits issus de l'agriculture biologique requière une grande importance chez plus de 86% des répondants qui la jugent bénéfique pour la santé. En fin, la totalité des touristes ont clairement montré l'intérêt qu'ils portent aux produits artisanaux, qu'ils considèrent comme un souvenir authentique participant au développement local.

3.6.2. Robinson club, C.U. d'Agadir

D'après le Directeur Général, le Robinson Club est l'un des établissements touristiques qui tient compte d'une gestion environnementale et vise à ce que ses activités soient respectueuses envers l'environnement. En effet, toute une procédure a été mise en place pour l'atteinte de cet objectif.

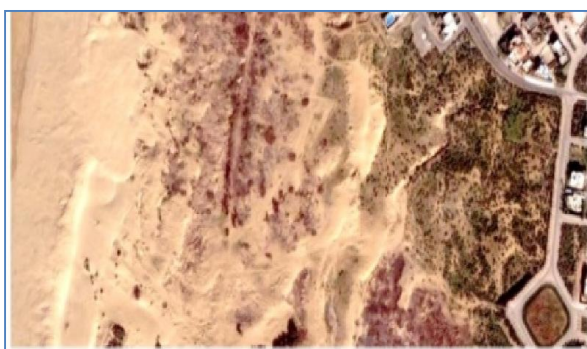


Fig. 28 : Terrain réservé pour la construction du Robinson-club 2006

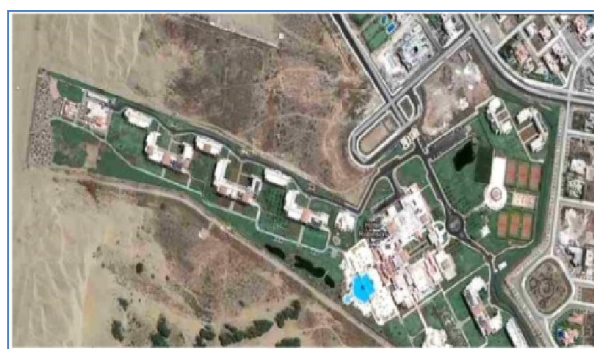


Fig. 29 : Vue aérienne du Robinson-club, 2009

Les fondements de cette gestion verte se reflètent dans les éléments suivants :

- **Eviter et diminuer** l'impact négatif causé par la gestion quotidienne de l'établissement sur l'environnement ;
- **Recycler** les déchets résultant de l'activité de l'établissement ;
- **Comprendre** via des formations continues qui sensibilisent à la fois le personnel de l'hôtel que ses collaborateurs de l'importance d'une bonne gestion verte ;
- **Expliquer** en mettant à la disposition des clients toute information relative à l'environnement mais aussi attirer leur attention vers les opportunités liées à l'investissement dans un projet écologique ;
- **Embellir**, car l'hôtel reflète l'aspect typique du Maroc, à travers son design général.

En outre, la gestion environnementale détectée au sein de l'hôtel club repose sur d'autres critères plus techniques à savoir :

- **La gestion de l'eau potable :**

- Les besoins en eau douce sont fournis par le réseau de l'Etat mais aussi par un puits, dont l'eau est traitée de manière écologique sans aditifs chimiques, et examinée une fois par mois par un laboratoire local et une fois par an par l'institut SGS de FRESSENIUS GmbH.
- L'eau du puits non traitée est utilisée pour l'arrosage des plantes par des tuyaux de goutte à goutte et par l'irrigation souterraine avec minuteriers. Le tout contrôlé par le BMS qui est un système assisté par ordinateur et qui gère la consommation d'énergie ;
- Dans le but de réduire la consommation d'eau, toutes les chambres sont équipées de pousoirs économiseurs d'eau, de limiteurs de débits et de contacts de rupture du circuit électrique. Par contre les canalisateurs d'eau chaude sont isolés ;
- Les eaux usées sont directement connectées à la station d'épuration de l'Etat.
- Les chasses d'eau sont toutes équipées des touches d'épargne aux lavabos et aux douches.



Photo 6 : Système de goutte à goutte pour arrosage des jardins -Robinson Club Agadir

- **La gestion d'énergie :**

- Utilisation de panneaux d'énergie solaire (950m²) qui couvrent 70% du traitement de l'eau chaude dans l'ensemble des chambres et piscines.

- Les zones communes connaissent l'utilisation d'ampoules à faible consommation ;
 - Les systèmes de chauffage et réfrigération sont sous contrôle permanent : Les climatiseurs sont équipés de contacts de lame brisante et seront automatiquement débranchés si la porte du balcon des chambres est ouverte ;
 - Des lampes d'épargne sont utilisées dans les chambre et couloirs du club ;
 - Des formations sur l'importance d'une bonne gestion d'énergie sont réservées aux collaborateurs et ont lieu continuellement.
- **La séparation des déchets :**
- Implantation de conteneurs individuels pour le recyclage du papier, du verre, du plastique et des déchets organiques. Ces derniers finissent soit dans le compost et sont donc destinés à l'agriculture locale, soit dans les ateliers de potagers et de fines herbes ;



Photo 7 : Poubelles séparées pour le tri des déchets-Robinson Club Agadir



Photo 8 : Réutilisation des pneus -Robinson Club Agadir

- Remise des emballages vides de verre aux fournisseurs ;
 - Séparation des déchets selon les catégories suivantes : Ordure compostée, plastique, carton et papier, métaux ferreux et non-ferreux, restes des matériaux de construction, ordure de substance nocive, spéciale et résiduelle.
- **Le compostage :** Fabrication d'humus « fait maison » dans un espace de compostage de 4m x 5m.
- **Les espaces verts :** Deux jardins écologiques sont mis à la disposition des clients du Robinson Club, et où sont cultivés citronniers, bananiers, oliviers, diverses arômes de cuisine telles que du basilic et du romarin, ainsi que de la menthe, sauge, tomates, poivrons, courges et haricots.
- **L'architecture de l'hôtel :** design typiquement Marocain, bâtiments construits selon le style des Riads au Maroc.
- **Nettoyage de la plage :** concerne la surface de plage devant l'établissement, régulièrement nettoyée par les employés.
- **Piscine :** nettoyée par une circulation de pompe à eau. Le dosage du chlore est quant à lui mesuré sur la base des lois et normes marocaines ;
- **Collaboration avec des organisations de l'environnement :** ROBINSON Club Agadir soutient l'organisation de protection de la nature, Synopsis Crew Europe“-

une organisation qui s'occupe de la protection des côtes européennes et le "Parc national de Souss Massa" dans ses efforts contre la désertification.

- **La protection des dunes** : protection du toit des dunes via l'implantation de racines plantées.
- **Entretien des animaux** : Des sites réservés pour les animaux (**Photo 9**) ainsi que tous les chats sur le terrain du club sont vaccinés, castrés et stérilisés en collaboration avec des vétérinaires. De plus, des poissons et grenouilles sont installés dans la lagune pour lutter contre les insectes.



Photo 9 : Site lapins et tortues-Robinson
Club Agadir

- **La certification** : L'hôtel Robinson Club dispose de la certification ISO 14001 depuis 2009, du label de qualité Eco-Resort et du cachet de qualité FRESENIUS. Il a aussi été couronné lors du championnat d'environnement de TUI organisé auprès de l'ensemble des hôtels et clubs du groupe qui mènent une gestion écologique.

Toutefois, cette politique n'échappe pas à certaines contraintes, notamment celles relatives à la crise financière qui induira une baisse des prix et donc une baisse d'investissement en matière de gestion environnementale, mais aussi le manque de sensibilisation du citoyen Marocain à l'environnement. De ce fait, et pour garantir une bonne application de toutes ces pratiques et l'implication des employés, toute une équipe environnementale composée de chefs de services (gouvernante, directeur technique, directeur de la formation...) a été mise en place, dans le but de veiller au respect de l'environnement et à l'application des procédures.

Dès lors, le manager de l'établissement déclare être très satisfait de sa pratique environnementale, et souligne l'importance de faire adhérer l'ensemble des établissements touristiques de la ville à ce type de stratégie pour le bien de général.

Par ailleurs, cette stratégie verte adoptée par l'hôtel club se reflète clairement dans sa politique de commercialisation, tenant compte du fait que toutes ses brochures sont conçues dans une optique de protection de la nature et de l'environnement (via l'utilisation des mots clés suivants : Cœur d'enfant/ Envie culinaire/ Harmonie Bien être/ Emotions/ Amour/ Magie/ Nature), chose qui s'explique par le fait qu'un client sur huit est prêt à payer une prestation plus chère à condition qu'elle respecte l'environnement. Chaque année, et dans le but de rester fidèle à son image de club vert, Robinson Club réalise une étude d'évaluation de la conformité à la norme ISO 14001.

En outre, le Robinson Club, a mis à la disposition de sa clientèle deux jardins écologiques dans lesquels étaient cultivés des citronniers, bananiers, oliviers ainsi que des arômes de cuisine comme basilic, romarin, menthe, sauge, tomates, poivrons, courge et haricots.

En effet, en plus de sa certification ISO 14001, une école de formation et de sensibilisation à l'environnement est mise en place au sein du club, des tableaux d'affichage ont mis à la disposition de la clientèle ainsi que des visites du club sont planifiées pour partager avec eux la politique environnementale du club, d'une part.

Tab. 12 : Suivi de collecte des déchets - Année 2011/2012 -

| | Déchets non recyclés | Déchets recyclés par rubrique | | | | |
|--------------|----------------------|-------------------------------|------------|-----------------|--------------|------------|
| | | Carton / Kg | Verre / Kg | Huiles / Litres | Plastique/Kg | Métaux/ Kg |
| janv-11 | 0 | 1166 | 4802 | 0 | 2485 | 174 |
| févr-11 | 0 | 687 | 2983 | 100 | 2421 | 452 |
| mars-11 | 0 | 818 | 2883 | 75 | 1476 | 177 |
| avr-11 | 0 | 818 | 1967 | 0 | 1474 | 236 |
| mai-11 | 0 | 2484 | 3695 | 0 | 1548 | 155 |
| juin-11 | 0 | 963 | 2780 | 0 | 1403 | 155 |
| juil-11 | 0 | 899 | 2457 | 10 | 1633 | 153 |
| août-11 | 0 | 946 | 2669 | 30 | 1363 | 126 |
| sept-11 | 0 | 696 | 2160 | 0 | 795 | 102 |
| oct-11 | 0 | 930 | 3125 | 55 | 960 | 89 |
| nov-11 | 0 | 1057 | 4095 | 25 | 1310 | 124 |
| déc-11 | 0 | 1225 | 4755 | 30 | 1481 | 103 |
| Total | 0 | 12689 | 38371 | 325 | 18349 | 2046 |

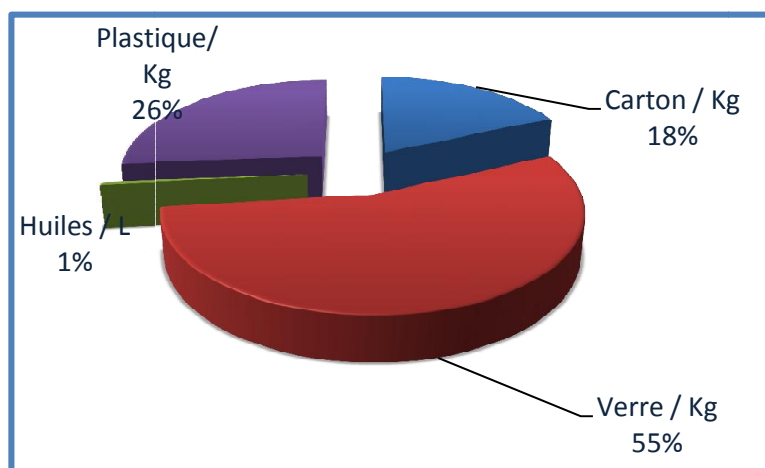


Fig. 30 : Suivi de collecte des déchets, Robinson- Année 2011-2012

D'autre part, les constructions connaissent une bonne intégration dans son environnement, avec une bonne densité conforme aux normes en vigueur, dans la mesure où une priorité est donnée aux matériaux locaux, aisément renouvelables. La création d'un écosystème a aussi lieu au sein de l'hôtel club.

Or, il existe un système de gestion technique centralisé qui relève les consommations journalières en eau, et un système de goutte à goutte arrose le jardin le soir. En outre, avec l'existence de panneaux solaires, un contrôle quotidien de la consommation d'énergie a lieu. D'autant plus que plusieurs mesures d'économie d'énergie via des cartes magnétiques, des lampes économiques, des détecteurs de mouvements dans les espaces sanitaires communs, toilettes et douches ainsi qu'un système installé dans les chambres

-orientées Sud pour un éclairage naturel suffisant - qui, à l'ouverture des portes du balcon éteint les lampes automatiquement.

Et à travers l'installation de 950 m² de panneaux solaires, l'établissement récupère une quantité importante d'énergie pour chauffer de l'eau (70 % de l'eau chaud dans toutes les chambres et piscines)

Un contrôle régulier des systèmes de chauffage et des systèmes de réfrigération, se fait en utilisant des minuteries, pour le climatiseur il est équipé de contacts de lame brisante pour le débrancher automatiquement suite à l'ouverture de la porte du balcon des chambres.

En matière de gestion de l'eau, le Club couvre son besoin en eau douce par le réseau d'eau de l'Etat et par un puits d'eau Installé dans le club (environ 300 m³ / le jour).

Le dessalement de l'eau salée se fait d'une manière écologique sans utiliser des produits chimiques.

La qualité d'eau est examinée une fois par mois par un laboratoire local et une fois par année par l'institut SGS de FRESINIUS GmbH.

Ainsi que, l'établissement procède à un contrôle régulier de la consommation d'eau à l'aide du BMS (Building le management le système).

Quant à l'utilisation de produits chimiques, le Robnison Club opte surtout pour des produits Ecolabels pour une meilleure protection de l'environnement.

Concernant la gestion des déchets, plusieurs mesures sont entamées pour donner lieu à une gestion efficace et eco-friendly. Il s'agit en effet du tri des ordures selon 5 groupes à savoir (voir le tableau ci-dessous) : les ordures compostées, plastiques, carton et papier, métaux ferreux et non ferreux et enfin ordures de substance nocive, spéciales et résiduelle. Il faut aussi souligner qu'il y a rassemblement de batteries usées qui sont envoyées aux collaborateurs de l'établissement en Allemagne d'une part, et d'autre part, une boîte à graisse est aussi mise en place pour le dégraissage des eaux usées.

En outre, le ROBINSON CLUB AGADIR, a mis à la disposition de sa clientèle deux jardins écologiques dans lesquels a cultivé des citronniers, bananiers, oliviers ainsi que des arômes de cuisine comme basilic, romarin, menthe, sauge, tomates, poivrons, courge et haricots.

Les récoltes effectuées sur quelques espèces sont importantes et couvrent une bonne partie de la demande du service cuisine en matière de produits bio:

| | |
|------------------------|------------------------|
| Laitue : 1730 unités | Courges : 294 kg |
| Menthe : 959 kg | Haricot : 171 kg |
| Persil : 186 bottes | Radis : 84 kg |
| Coriandre : 176 bottes | Aubergine : 582 kg |
| Ipomoea : 164 bottes | Choux fleur : 104 kg |
| Tomate : 287 kg | Choux : 89 kg |
| Poivron : 234 kg | Aubergine thaï : 48 kg |
| Citronnelle : 171 kg | Piment fort : 34 kg |
| | Basilic : 212 kg |



Fig. 31 ; Photo 10 : Récoltes effectuées (Année 2012) ; Légumes cueillis par des cuisiniers jardins écologiques du Robinson-club,

Par ailleurs, en évaluant l'étude de marché du projet, il s'est avéré que le projet répond bien à une demande réelle, du fait que sa clientèle est identique au segment pré-visé à savoir des adeptes de l'environnement représentés essentiellement par la clientèle allemande, déjà sensibilisée au respect de

l'environnement. A noter aussi que plusieurs études de marché ont été menées par le groupe.

Dans ce sens, le Robinson Club se voit devant l'obligation de sensibiliser son personnel à la gestion environnementale, d'où des formations dispensées à l'école Robinson sur place. Aussi, la sensibilisation des hôtes se fait par des tableaux d'affichage pour informer la clientèle de la politique environnementale du club aux côtés de l'organisation d'une visite hebdomadaire de tous les départements du club.

Enfin, pour couronner ses efforts en termes de protection de l'environnement, l'établissement participe au programme BGH lancé par le Ministère du Tourisme ainsi qu'à l'organisation de plusieurs événements sociaux et communautaires tels que des activités au profit du SOS village.

L'évaluation du Robinson Club a prouvé qu'il met ses collaborateurs au centre de ses intérêts. En effet, l'ensemble du personnel est affilié à la CNSS, il adopte une politique de formation initiale et continue avec un programme complet adapté aux métiers du tourisme est destinées essentiellement aux jeunes originaires de la région d'Agadir où il opère. La politique de recrutement privilégie justement la population locale, dans la mesure où l'établissement recrute 80% de Gadiris et 20% d'étrangers, d'où une bonne implication des locaux.

Egalement, la relation qui associe le top management aux employés est cadrée par des réunions en continue pour assurer une fluidité des échanges, et qui est aussi une occasion pour les employés de s'exprimer sur les conditions de travail et d'évoquer ce qui ne va pas dans une perspective d'amélioration continue.

Le soutien du commerce et de l'artisanat local est aussi présent au sein de l'établissement, dans la mesure où les artisans locaux sont intégrés dans les activités culturelles du club notamment la « journée du Souk¹⁰¹ ».

Aussi, dans le souci de partager la culture environnementale et la soutenir dans la région, l'établissement participe à l'organisation et au financement d'événements ayant pour principal objectif la préservation de l'environnement au niveau local. D'autant plus que des collectes d'argent pour les démunis ont lieu.

En conclusion, sur la base de la grille d'évaluation du Robinson Club qui est un investissement énorme d'une superficie avoisinante les 17 Ha, il s'est avéré qu'il participe à la création de l'emploi, la formation des jeunes originaires de la ville d'Agadir et environs et à la valorisation de la culture locale. Ainsi que, la direction du club fait un grand effort en matière de gestion environnementale, d'ailleurs, ca fait partie de la culture du groupe. Le personnel est accueillant, formé et ayant un grand respect pour l'Environnement dont il est très fier d'appartenir à un tel établissement.

La clientèle du club est suffisamment consciente et soucieuse du respect de l'environnement, ce dernier se trouve dans un cadre agréable alliant loisirs, tourisme et environnement. Pour confirmer ce constat, un questionnaire a été distribué pour les touristes séjournant à l'hôtel-club Robinson, avec un effectif global de 100.

D'après le tableau ci-après, nous constatons que 40,7 % des interviewés viennent pour la première fois à Agadir, en revanche 59,30 % ils sont déjà venus. En ce qui concerne

¹⁰¹Une journée où les commerçants exposent leurs marchandises au client de l'établissement

l'image de la destination, on trouve que 42 % des touristes la considèrent très satisfaisante, 57% la considèrent satisfaisante, tandis que 1 % la jugent moyennement satisfaisante (Fig.33).

Tab. 13 : Séjour à Agadir

| Réponse | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|----------------|
| Oui | 33 | 40,70% |
| Non | 48 | 59,30% |
| Total | 81 | 100,00% |

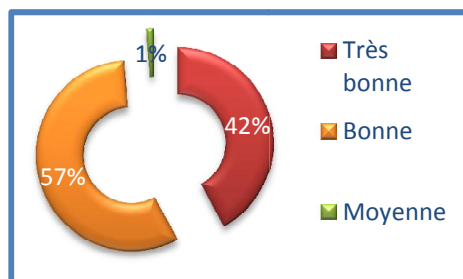


Fig. 32 : Image de la destination d'Agadir chez les touristes

Quant au mode de transport, on trouve en première place l'avion en suite l'autocaravane, la voiture et le bateau comme dernier choix.

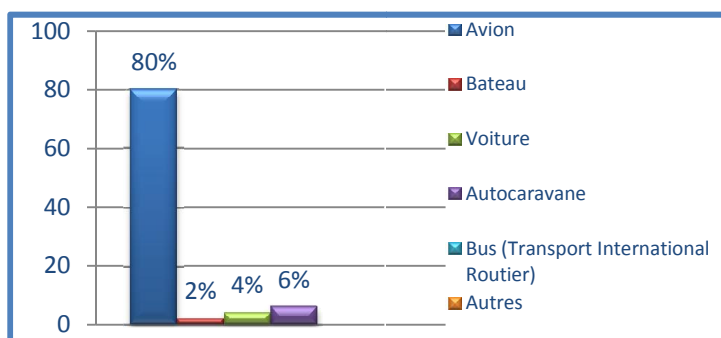


Fig. 33 : Moyens de transport

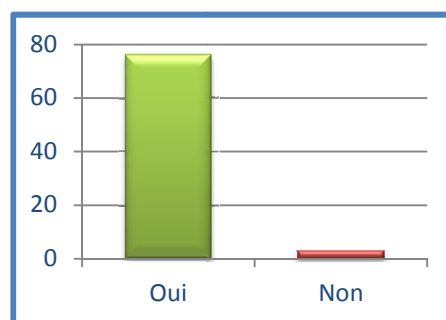


Fig. 34 : Niveau de satisfaction

D'ailleurs, 51,30% des interviewés viennent pour la première fois à l'établissement, en revanche 48,80 % sont déjà venus. Ainsi que, 60% des visiteurs sont satisfaits de son emplacement. Et 96,20% de la clientèle est satisfaite de la prestation des services (Fig. 35). Ici, nous remarquons que toute la population est satisfaite de l'établissement et de son emplacement.

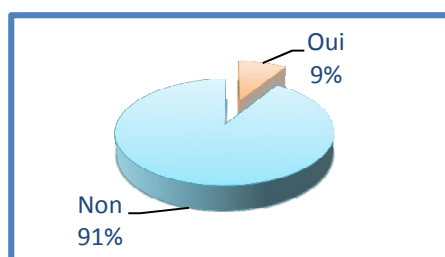


Fig. 35 : Confiance des clients dans le ME de l'établissement

Il a été également constaté que 91 % de l'échantillon interviewé n'a pas demandé - avant de réserver son séjour- si l'établissement pratique un management

environnemental, car il fait confiance au savoir-faire du Robinson-club en la matière. Alors que, 9% l'a jugé utile car elle est soucieuse de l'environnement.

Face aux divers labels environnementaux existants, la majorité des interviewés choisissent l'Ecolabel Européen comme le premier label déterminant le choix d'hébergement, suivi par l'ISO 14001, la clé verte et les Trophées du Tourisme Responsable.

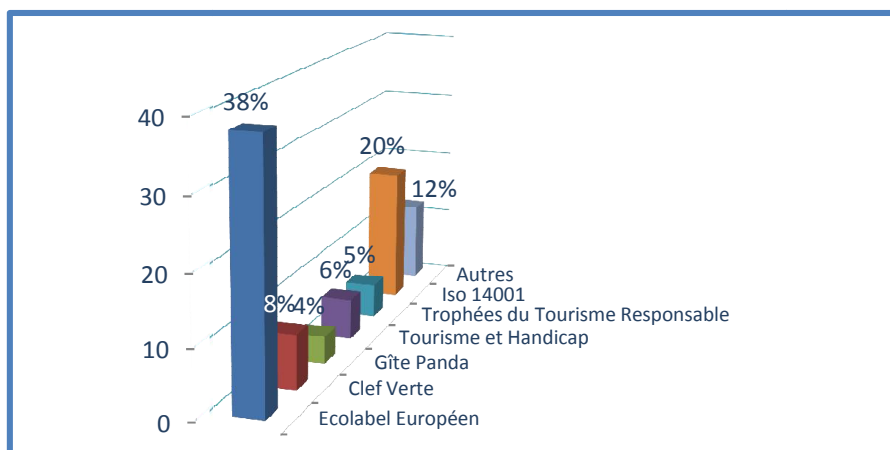


Fig. 36 : Labels déterminants le choix d'hébergement

A ce niveau, 62% des répondants sont plutôt d'accord qu'un label garantisse le sérieux d'une démarche environnementale, 19% restent neutres. Alors que, 10% ne sont plutôt pas d'accord. Le principal argument pour ceux qui ne sont pas d'accord c'est que l'application et l'engagement dans système de certification est très compliqué dans la prestation des services.

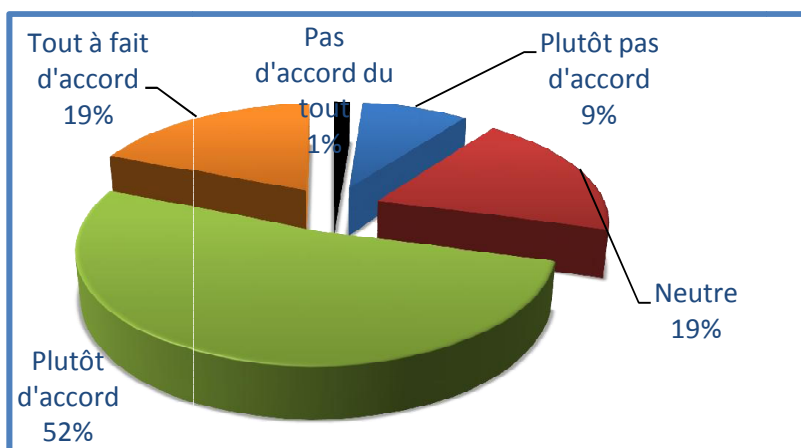


Fig. 37 : Rôle du label dans la garantie du sérieux de la démarche environnementale

Les clients ont aussi un rôle très important à jouer pour maintenir les bonnes pratiques environnementales dans l'établissement qui les héberge. C'est dans ce sens que 94%

des clients de l'échantillon déclarent immédiatement une fuite détectée dans leurs chambres, contre 4% le fait après quelques minutes (entre 10 et 30 min).

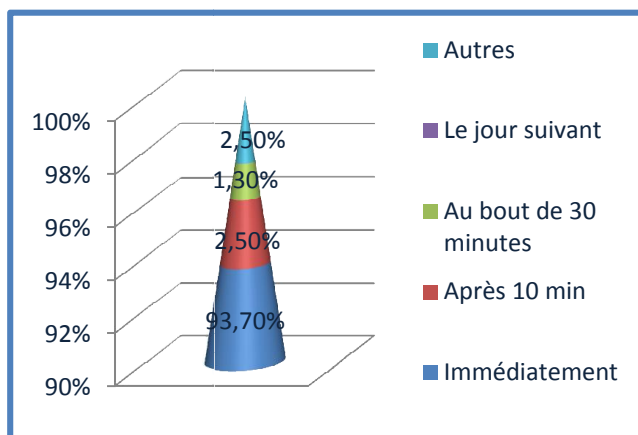
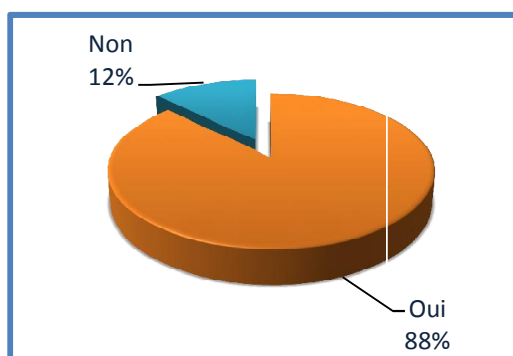


Fig. 38 : Temps nécessaire pour un client pour signaler une fuite dans sa chambre

D'après le tableau ci-après, nous constatons que 63,30 % des interviewés estiment que l'hôtel devrait changer leurs serviettes tous les deux à trois jours, 15% exigent son changement journalier. En revanche 13% préfèrent que leurs serviettes soit changée une fois pas semaine.



Tab. 14 : Fréquence de changement de serviettes et de draps souhaitée par le client

| Réponse | Nb | % cit. |
|----------------------|-----------|--------------|
| Tous les 2-3 jours | 50 | 63,30% |
| Chaque jour | 12 | 15,20% |
| Une fois par semaine | 10 | 12,70% |
| Tous les 4-5 jours | 7 | 8,90% |
| Total | 79 | 100 % |

Fig. 39 : Importance de produits issus de l'agriculture biologique

Les données ci-dessus (Fig. 40) reflètent la prise en considération des produits issus de l'agriculture biologique dans les restaurants locaux. Certes, 88% des répondants cherchaient le privilège de manger bio, tenant compte du fait que c'est très bénéfique pour la santé, que ça représente une meilleure qualité de nourriture, que ce sont des produits qui ont peu d'impact négatif sur l'environnement tandis que d'autres les consommaient pour rester dans le naturel. Ca s'inscrit également dans le cadre de la découverte de la spécialité régionale.

Par contre, 12,50% des clients questionnés ne donnent aucune importance à ce critère car ils pensent que l'essentiel c'est le goût et que le bio n'est pas toujours issu de l'agriculture biologique.

Par rapport au degré de la sensibilisation des clients Robinson, presque la totalité de l'échantillon soit un pourcentage de 89% a clairement démontré l'intérêt qu'il porte à l'environnement tenant compte des divers aspects qui en découlent notamment l'économie de l'eau et de l'énergie, l'achat des produits Bio et la participation au développement d'activités indispensables à l'épanouissement de la population locale. D'autres ont exprimé leur amour de l'environnement et de la nature.

Les interviewés sont en majorité des allemands, soit un nombre de 75 touristes allemands. Avec deux Autrichiens, deux Suisses et un Anglais. 60% des personnes interrogées sont des femmes, tandis que, 40% sont des hommes.

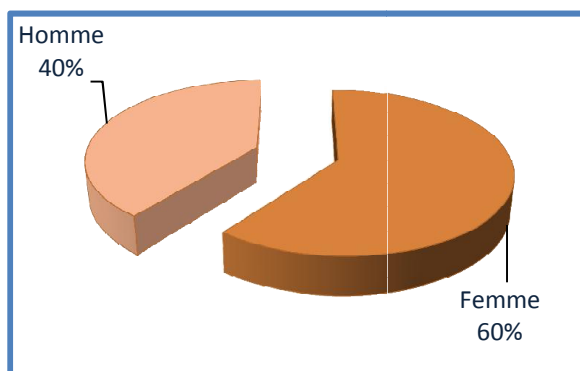


Fig. 40 : Représentation des interviewés par genre

Tab. 15 : Tranches d'âges des personnes interrogées

| Réponse | Nb | % cit. |
|--------------------|-----------|----------------|
| Moins de 20 ans | 0 | 0,00% |
| Entre 20 et 30 ans | 7 | 8,60% |
| Entre 31 et 40 ans | 5 | 6,20% |
| Entre 41 et 50 ans | 19 | 23,50% |
| Entre 51 et 60 ans | 16 | 19,80% |
| 60 ans et plus | 34 | 42,00% |
| Total | 81 | 100,00% |

D'après l'analyse du tableau ci-dessous, nous remarquons que 42% des personnes interrogées sont âgées de 60 ans et plus, 23,50 % entre 41 et 50 ans et 20% ils ont entre 51 et 60ans. En revanche, 15 % sont âgées entre 20 et 40ans.

Synthèse :

La recherche documentaire sur la quelle s'est appuyée cette thèse a démontrée que le manager d'un établissement touristique doit assurer une bonne qualité de ses prestations et parallèlement veiller à la préservation de l'environnement. Ainsi que, la clientèle touristique maîtrise tellement les concepts du développement durable qu'elle est prête à aller dans un hôtel engagé dans cette démarche, même s'il a un emplacement pas bien localisé ou il est un peu plus cher (Fig.7, P. 52).

En ce qui concerne le territoire d'Agadir-SMD, ses données restent généralement applicables puisqu'il s'agit plus au moins de la même catégorie de touristes. Cependant, pour convaincre davantage les professionnels de cette destination à adopter une démarche de management environnemental, il s'avère nécessaire de leurs présenter des cas d'établissements opérant dans le même territoire dans ses deux pôles et accueillant à peu près la même cible de la clientèle.

Et pour avoir une idée sur les attentes de cette clientèle, il a été opté pour la distribution des questionnaires dans les deux établissements choisis auparavant comme des établissements modèles, afin de :

- Mesurer la satisfaction de la clientèle de leur séjour et de la qualité des services offerts par ces deux établissements...
 - Evaluer la maîtrise des concepts du management environnemental par la clientèle touristique visitant ces établissements et le nature de son engagement dans cette démarche ;
 - Etudier les attentes de la clientèle en matière du management environnemental ;
- La réalisation de cette enquête-clients a permis d'enrichir la présentation de ces deux établissements modèles par un résumé des attentes de la clientèle et de sa perception du management environnemental.

Conclusion :

Le territoire objet de l'étude est riche par son potentiel humain, naturel et culturel... Dans lequel, une multitude d'acteurs actifs et objectifs opère. Et il fait partie d'une région dotée d'un plan de développement régional, dont le tourisme est l'un de ses principaux axes. Ce plan de développement vise la consolidation du balnéaire, par une offre diversifiée du tourisme rural. Ces potentiels peuvent être valorisés davantage en prenant en considération le fait qu'en moyenne 92,5% de la clientèle touristique interrogée (en milieu urbain et rural) est satisfaite du territoire de la destination d'Agadir-région SMD.

Ainsi que, les résultats de cette étude nous poussent à affirmer la première hypothèse de recherche et souligner le fait que le territoire touristique d'Agadir- région SMD, a atteint une maturité managériale pouvant faciliter son développement durable à travers la mise en place d'un management environnemental.

Néanmoins, même si les dirigeants interviewés ont préféré de ne pas citer les impacts négatifs de leurs entreprises sur l'environnement, les impacts positifs ont été largement listés notamment, ceux relatifs à la promotion de l'emploi, de l'économie locale, de la culture et du patrimoine et du milieu naturel... D'une manière globale, un manque d'information chez les managers a été remarqué, sur les effets néfastes de cette activité sur l'environnement.

Cependant, en partant du constat que seulement 3,7 % des interviewés ont confirmé l'adoption d'une politique visant la gestion environnementale de leurs structures, nous pouvons considérer que le management environnemental est quasiment inexistant au sein des EHT relevant de ce territoire. Egalement, les interviewés ont trouvé une difficulté à nuancer entre le management classique (la gestion) et le management environnemental et cela est dû à la faible sensibilisation en ce qui concerne l'importance d'un engagement environnemental.

Aussi, après avoir expliqué l'intérêt d'instaurer une démarche environnementale au sein de l'entreprise touristique quelque soit sa taille, les responsables interrogés ont validé et sans hésitation les outils proposés. En effet, la totalité des interviewés ont confirmé la nécessité de l'adoption d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement et qu'elle soit dédiée aux secteurs de l'hébergement touristique ainsi qu'ils jugent très utile, la conception d'un guide de bonnes pratiques.

En effet, en s'appuyant sur les notions théoriques du développement durable et du management environnemental et sur les données collectées à travers les différents outils déployés dans le cadre de cette étude, nous pouvons que confirmer la problématique de recherche en disant que c'est possible d'aller vers un développement touristique durable du territoire d'Agadir- région SMD, à travers la mise en œuvre d'une démarche de management environnemental au sein des entreprises touristiques y exerçant. Par conséquent, cette perspective serait le chemin le plus court pour son développement touristique durable (hypothèse 2).

CHAPITRE IV :
MISE EN ŒUVRE D'UNE DEMARCHE DE MANAGEMENT
ENVIRONNEMENTAL EN FAVEUR DES PROFESSIONNELS DU
TOURISME DE LA DESTINATION D'AGADIR- REGION SMD.

Introduction :

Face à la faible présence du management environnemental au sein des entreprises touristiques relevant du territoire d'Agadir- région SMD (7% en milieu rural et 20% en milieu rural) et en prenant en compte que sa mise en œuvre est serait le chemin le plus court pour assurer son développement touristique durable, il s'avère important de d'entamer cette étape en apportant des réponses aux questions suivantes :

Comment sensibiliser les différents intervenants à la nécessité de l'adopter et le mettre en place? De quelle manière faut-il le promouvoir ? Et quelles seront les outils et les approches adaptées pour le généraliser au sein de ces établissements touristiques?

Pour ce faire, diverses motivations peuvent être mises en avant pour convaincre les dirigeants de ces entreprises à adopter une démarche de management environnemental, à savoir :

- L'importance l'apport de l'engagement environnemental dans gestion de l'entreprise touristique ;
- Respect de la réglementation régissant la protection de l'environnement ;
- Amélioration de l'image et la crédibilité de l'entreprise ;
- Le management environnemental est une source d'innovations et de nouveaux positionnements concurrentiels...
- Le repositionnement commercial grâce aux labels environnementaux ;
- L'impact de l'image 'Verte' sur le comportement d'achat d'une catégorie importante des clients de l'hôtellerie ;
- L'optimisation de l'utilisation de ressources naturelles et son rôle important dans la préservation de l'environnement;
- Les exigences environnementales des donneurs d'ordres (T.O, partenaires financiers...);
- Engagement dans la responsabilité sociale et de l'amélioration des conditions de travail ;
- Le coût très élevé de la non-gestion de l'environnement ;

Ainsi que le facteur environnemental est pris en considération par 57% touristes visitant ce territoire. De même, 80% de la population interrogée conditionne le sérieux d'un engagement environnemental par l'obtention d'un label ou un certificat. Car elle trouve que ces derniers contribuent à des améliorations d'ordre organisationnel et à la pérennité du management environnemental et de son système.

Egalement, une charte cohérente par rapport aux lois et à la réglementation en vigueur peut jouer le même rôle, reste à savoir quels peuvent être ses apports au processus de mise en place d'un management environnemental pour le territoire en question?

Toutefois, pour aboutir aux objectif de cette thèse nous avons fait l'hypothèse que des réseaux d'acteurs du tourisme (AT) spécialisés serait capable de combler le vide juridique en matière de gestion environnementale à travers la mise en œuvre d'une charte ou/et d'un label fédérant les professionnels du tourisme y adhérant (hypothèse n°3). De ce fait, il a été opté pour le choix du RDTR pour la mise en œuvre de cette charte et la fédération de ses membres autour d'un ensemble d'engagements environnementaux communs. Ce choix a été justifié par le fait que le RDTR est un acteur actif, en cours de lancement et regroupe toutes les caractéristiques d'un réseau d'acteurs à savoir :

- un réseau de support d'acteurs individuels ou collectifs ;
- un réseau d'actions collectives ;
- un réseau de partage et de capitalisation des pratiques ;
- un réseau d'appui et d'apprentissage mutuel.

Cette opération nous permettra de savoir, dans quelle mesure le RDTR participera-t-elle à l'adoption d'une démarche de management environnemental à travers la mise en œuvre d'une charte ou/et d'un label ? Et comment cette logique de labellisation assurera-t-elle l'engagement environnemental des professionnels du tourisme rural d'une manière définitive ?

En effet, pour accompagner les professionnels en milieu urbain nous proposons l'élaboration d'un manuel de management environnemental, conçu sur la base des recherches bibliographiques et les recommandations qui ont été émises suite à l'évaluation environnementale de l'échantillonnage de l'étude. Cette initiative a été saluée par l'ensemble des managers interviewés.

Considérant qu'actuellement la mise en œuvre de la charte est beaucoup plus efficace dans le milieu rural, incessamment, comment pouvons-nous tenter de la généraliser dans le milieu urbain « balnéaire » du territoire d'Agadir- région SMD ?

1. Recommandations et pistes d'amélioration du management environnemental au sein des établissements touristiques étudiés

A l'issu de cette étude d'évaluation, il en ressort deux types de recommandations :

- Des recommandations générales basées sur les principes de développement durable.
- Des recommandations spécifiques subdivisées en deux catégories :
 - i. Gestion de la qualité du service ;
 - ii. Management environnemental.

1.1. Recommandations générales

Sur la base des recherches théoriques et de l'étude sur terrain, plusieurs recommandations générales ont été émises telles que :

- Fédérer l'ensemble des acteurs concernés par le tourisme durable dans le cadre d'une charte régionale ;
- Sensibiliser les élus sur l'importance du tourisme durable dans le processus de développement touristique territorial;
- Former les directeurs des établissements hôteliers d'Agadir, les porteurs et gestionnaires de projets touristiques ruraux dans différents domaines relatifs au management environnemental...;
- Développer une offre touristique responsable, structurée et intégrée dans le processus de commercialisation global;
- Développer les activités génératrices d'emploi (AGE) en parallèle à l'activité touristique visant l'implication de la population locale;
- Cataloguer les différentes lignes de financement d'une opération de mise à niveau des établissements d'hébergement rural ;
- Investir dans les énergies renouvelables en sollicitant une subvention du Conseil Régional SMD et ses partenaires ;
- Généraliser et promouvoir la mise en place des stations de phyto-épuration ;
- Opter pour des mesures techniques et opérationnelles pour la protection de l'environnement à savoir :
 - Conception architectural optimisée et isolation ;
 - Système de gestion énergétique et développement des énergies renouvelables (énergie solaire, biomasse,...) et contrôle de la climatisation ;
 - Gestion de l'eau avec rationalisation et baisse de la pollution (réduction de la consommation, produits ménagers biodégradables, collecte des eaux de pluie, système de toilettes à eau salée...)
 - Gestion de la consommation de gaz, cogénération ;
 - Gestion des déchets (tri, achat en vrac pour diminuer les déchets d'emballage) ;
 - Respect des principes d'hygiène et de la sécurité alimentaire ;
 - Adoption d'une politique d'achat éco-responsable en privilégiant les partenaires locaux et les produits biologiques ;
 - Sélection d'une liste de prestataires éco-responsables ;
 - Protection et valorisation de la biodiversité/géo-diversité ;
 - Recyclage des eaux usées en vue de leur réutilisation en arrosage ;

- Impliquer davantage la population locale et la faire bénéficier des retombées économiques de l'activité touristique ;
- Prévoir un accompagnement des porteurs de projets en amont ;
- Concevoir et publier un guide du management environnemental dédié au porteurs et gestionnaires de projets ;
- Réaliser une étude collective d'impact sur l'environnement ;
- Généraliser la mise en place des maisons en partenariat avec la fondation Mohammed VI ;
- Encourager les EHT à la commercialisation et la vente des produits de terroir ainsi que la vente de souvenirs (carte visite ; porte-clés ...) ;
- Organiser une journée de sensibilisation à l'importance du tri des déchets ;
- Penser à la création de séjours thématiques (randonnées ; vélo ; parapente ; surf...);
- Signer des conventions avec un organisme public chargé de la formation professionnelle (OFPPT...) Afin d'ouvrir une filière spécialisée dans la gestion des PME rurales.

1.2. Recommandations spécifiques

1.2.1. Etablissements relevant du territoire d'Agadir-Région SMD, situés dans une zone urbaine

Suite aux différentes visites d'évaluation des établissements relevant du territoire d'Agadir-Région SMD, situés dans une zone urbaine et ayant porté sur un diagnostic environnemental, des recommandations et des pistes de mise en place d'un management environnemental au sein desdits établissements, ont été soulevées :

Tab. 16 : Tableau récapitulatif des recommandations émises

| Rubriques | Recommandations |
|-----------|---|
| Energie | <p>A) Généralités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avant d'installer des dispositifs de régulation et des appareils économes, sensibiliser aux comportements permettra de faire des économies d'énergie sur l'éclairage ; - Faire le suivi régulier de la consommation énergétique ; - Relever les compteurs d'électricité au moins une fois par mois ; - Chiffrer les coûts des consommations énergétiques de l'établissement; - Déterminer les zones de forte consommation énergétique ; - Inventorier les points d'éclairage et mesurer leur durée journalière de fonctionnement ; - Utiliser des ampoules économes surtout dans les zones de forte consommation (une ampoule traditionnelle consomme 60 W et une économique 11 W) ; - Utiliser un code (couleur ou étiquette) pour pouvoir allumer sélectivement les lumières requises uniquement ; - Opter pour des systèmes d'isolation performants afin d'éviter les pertes de chaleur ou de fraîcheur ; - Sensibiliser le personnel aux bons gestes et inciter les clients à y |

participer ;

- Utiliser des panneaux solaires pour produire de l'eau chaude sanitaire (40% d'énergie consommée en moins par l'établissement) ;
- Organiser une maintenance préventive du réseau électrique et des équipements dont les échangeurs thermiques des appareils générant du chaud ou du froid ;
- Commencer par évaluer la consommation énergétique existante pour repérer les secteurs de l'établissement qui sont les plus gros consommateurs d'énergie et où il devrait être possible d'améliorer l'efficacité énergétique ;
- Encourager les clients à avoir des comportements économes en énergie comme d'éteindre la lumière et la climatisation, d'occulter les fenêtres avant de quitter leurs chambres et de ne pas changer de draps ou de serviettes de toilette tous les jours ;
- Mettre les pompes de la piscine hors service la nuit ;
- Utiliser des produits dont l'entretien nécessite moins d'énergie, comme des draps et des serviettes de couleur, ou des cotonnades conformes à un label écologique pouvant être lavées à basses températures ;
- Utiliser, chaque fois que cela sera possible, des sources d'énergie renouvelable comme le biogaz, l'énergie éolienne ou solaire ;
- Solliciter l'aide des agences internationales de protection de l'environnement chargées de promouvoir les énergies renouvelables et les mesures visant à économiser l'énergie, pour mettre en œuvre un plan de gestion de l'énergie. Le Programme énergie du PNUE (Programme des Nations Unies pour l'environnement) fournit des renseignements pointus sur les technologies disponibles faisant appel aux énergies renouvelables.

B) Cuisine :

En cuisine, les économies d'énergie passent d'abord par des gestes simples au quotidien :

- S'assurer que le personnel connaît bien les temps de préchauffage et qu'il n'utilise pas les équipements de cuisine pour chauffer la pièce ;
- Minimiser le temps de liaison chaude. Un bain-marie consomme autant d'énergie qu'une cinquantaine d'ampoules fluo compactes...
- Garder la nourriture dans des boîtes bien isolantes plutôt qu'à l'air libre ;
- Conseiller au personnel d'adapter la taille des casseroles à la taille du brûleur ou de la plaque. Si ces derniers sont trop larges, de l'énergie est perdue inutilement ;
- Couvrir les plats en cuisson (pour arriver à ébullition 1 litre d'eau couvert nécessite 127 kWh contre 480 kWh à l'air libre) ;
- Eviter de rincer ou nettoyer des plats ou des ustensiles directement sous le robinet d'eau chaude ;
- Investir dans des unités de cuisson à haute efficacité lors du remplacement de l'équipement ;
- Penser à la température ambiante de la cuisine et à l'emplacement des chambres froides et des réfrigérateurs (5°C de plus implique 30% de consommation énergétique pour un réfrigérateur) ;
- Dégivrer fréquemment le réfrigérateur ou le congélateur, dès que la

couche de givre dépasse 3 mm. Au-delà, le givre crée une couche isolante et l'appareil consomme alors plus d'électricité pour maintenir la bonne température ;

- Inciter chaque employé à limiter l'ouverture des réfrigérateurs, armoires et chambres froides ;
- Laisser refroidir la nourriture avant de la placer dans le réfrigérateur ou le congélateur ;
- Ne pas nettoyer des ustensiles à l'eau courante chaude (remplir plutôt l'évier d'eau) ;
- Mettre en marche le lave-vaisselle une fois plein en le remplissant au maximum de sa capacité. Eliminer les restes de repas en grattant les couverts plutôt qu'en utilisant une douchette d'eau chaude ;
- Utiliser pour cela des produits actifs, ayant un impact réduit sur l'environnement, à basse température ;
- Si possible trier les plats et ustensiles par niveau de salissures de sorte qu'ils puissent être passés à la machine à la plus basse température possible ;
- Fermer les portes de la pièce lorsque les extracteurs et hottes aspirantes sont en marche, sinon elles sont moins efficaces et doivent fonctionner plus longtemps ;

C) Administration :

- Eviter de laisser les ordinateurs allumés durant les pauses prolongées au-delà de 30 minutes (en mode veille un ordinateur utilise une puissance de 95 W) ;
- Les photocopieurs nécessitent lorsqu'ils ne sont pas en service une forte énergie de veille pour l'électronique et le chauffage du cylindre. Certains modèles sont cependant équipés de systèmes permettant de se mettre en veille rapidement et à faible puissance ;
- Eteindre la machine à café après chaque utilisation (une machine à café allumée toute la journée consomme autant d'énergie que pour produire 12 tasses de café).

D) Piscine :

- Réduire l'éclairage des environs des piscines qui ne sont pas nécessaires à la sécurité ;
- S'assurer du bon fonctionnement du thermostat de la piscine ;

E) Hébergement, service d'étage :

- Opter pour des thermostats permettant de programmer des températures limites de chauffage et de refroidissement (éviter des réglages trop hauts ou bas par les clients) ;
- Ne pas laisser les télévisions en mode veille (un seul de ces appareils en veille peut consommer annuellement 193 kWh) ;
- S'assurer que les réfrigérateurs (minibars) consomment moins de 1 kWh/jour et qu'ils sont éteints dans les chambres inoccupées au moins 3 jours consécutifs ;
- Nettoyer régulièrement les abat-jours ;
- Encourager les clients à éteindre complètement les téléviseurs au lieu de les laisser en mode veille avec la télécommande ;
- Changer ou nettoyer fréquemment les filtres des climatiseurs ;
- Fermer les portes et les fenêtres pour préserver la fraîcheur ;
- Protéger les climatiseurs du soleil, de l'eau de mer et du vent ;

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Installer un système d'arrêt automatique des climatiseurs lorsque les clients quittent la chambre ; - Suivre si possible la consommation d'eau chaude par poste de travail ; - S'assurer que toutes les conduites d'eau chaudes sont parfaitement calorifugées ; - Vérifier la température de l'eau chaude que utilisée et l'abaisser à 55°C, car le risque de légionellose interdit de descendre en dessous de cette limite ; - Les chauffe-eau à gaz sont moins « énergivores » que les électriques, mais les solaires restent la meilleure solution pour le climat tropical ; - Vérifier si les tuyaux d'eau chaude sont bien isolés pour éviter les pertes de chaleur ; - Protéger les fenêtres du soleil pour limiter les besoins en climatisation (pare-soleil, rideaux, stores, filtres solaires, pellicule réfléchissante, etc.). |
| Eau | <p>A) Généralités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire le suivi des consommations en eau de l'établissement ; - Faire le tour de l'établissement en repérant les robinets qui suintent ou qui gouttent ; - Eviter de laisser les robinets couler inutilement ; - Déterminer les quantités consommées d'eau par mois ainsi que leurs coûts ; - Eviter les nettoyages à grands jets d'eau ; - Entretenir régulièrement la robinetterie et la tuyauterie pour prévenir les pertes ; - Remplacer les joints défectueux et réparer les fissures des conduites, des tuyaux, etc. - Sensibiliser le personnel à l'importance de signaler systématiquement les chasses d'eau qui fuient, de même pour les robinets et pommes de douche ; - Repérer les secteurs de l'établissement qui sont de gros consommateurs d'eau et où il devrait être possible de réaliser des économies sensibles ; - Encourager les clients à utiliser serviettes et autres linges pendant plusieurs jours. Leur faire des suggestions pour économiser l'eau comme de fermer les robinets quand ils se rasent ou se brossent les dents ; <p>B) Cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajuster le débit de l'eau selon la nature du nettoyage à effectuer ; - Ne pas laisser l'eau couler durant les nettoyages ou les rinçages ; - Tremper la vaisselle sale avant de la mettre dans le lave-vaisselle pour réduire le pré-lavage ; - Remplir les lave-vaisselles au maximum pour réduire le nombre de cycles ; - Ne pas décongeler les produits avec de l'eau, mais à température ambiante. <p>C) Piscine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduire l'utilisation du chlore dans l'eau et/ou privilégier d'autres |

| | |
|---------|---|
| | <p>systèmes de traitement (ozone, électrolyse, sel, etc.) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réutiliser l'eau de la piscine pour nettoyer le parterre ; - Récupérer et réutiliser l'eau des pluies ; <p>D) Hébergement, service d'étage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer des robinets temporisés pour éviter qu'ils ne restent ouverts par oubli ; - Encourager, dans la mesure du possible, les clients à réutiliser les serviettes de toilette et les draps (70% des clients y adhèrent facilement) ; - Former le personnel pour respecter les consignes de réutilisation du linge de toilette et des draps ; - Disposer des brochures et prospectus ou apposer des autocollants et affichettes incitant les clients à économiser l'eau ; |
| Déchets | <p>A) Généralités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Commencer par examiner le type et les quantités de déchets produits, les méthodes d'élimination appliquées et leurs coûts ; - Chiffrer les coûts de traitement et d'évacuation des déchets pour chaque service ; - Concevoir un programme de gestion des déchets solides fondé sur le principe des trois « R » : Réduire, Réutiliser et Recycler ; - Acheter de préférence les marchandises en vrac qui nécessitent moins d'emballages pour réduire le volume des déchets produits ; - Ne pas casser les tubes fluorescents et les ampoules spéciales usagées (ils contiennent des gaz spéciaux) ; - Organiser les postes de travail de manière à faciliter le tri des déchets ; - Sensibiliser le personnel et les clients à l'importance du tri ; - Vérifier régulièrement que les consignes de tri sont respectées ; - Commander les produits en fonction de besoins pour minimiser les pertes ; - Entretenir et réparer les équipements avant d'envisager de les remplacer ; - Opter pour des produits de conception durable et les utiliser correctement pour augmenter leur durée de vie ; - Utiliser des produits rechargeables au lieu de produits jetables ; - Limiter les produits en conditionnement individuel ; - Prendre les dispositions nécessaires pour les déchets non-recyclables ; - Eliminer les déchets non-réutilisables et non-recyclables selon des méthodes appropriées (en accord avec la législation en vigueur) ; - Privilégier les fournisseurs qui reprennent leurs emballages ; - Ne pas brûler les déchets à l'air libre, ni les disperser dans la nature ou les enfouir ; - Prétraiter les rejets liquides avant de les évacuer et respecter les normes en vigueur ; <p>B) Cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer un ou plusieurs conteneurs en zone de déconditionnement des marchandises pour séparer immédiatement les emballages cartons ; - Rechercher avec les employés les endroits les plus pratiques pour |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>implanter (à proximité des postes où sont produits les déchets) des poubelles supplémentaires afin de séparer les bouteilles plastiques, les boîtes métalliques, etc. ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les dates de péremption des aliments et utiliser les produits achetés en premier ('first-in, first-out') ; - Veiller à la conservation des aliments frais et des produits périssables dans les conditions de température requises ; - Collecter séparément les déchets organiques pour les composter ou les valoriser comme nourriture pour animaux ; - Ne pas déverser les huiles dans les éviers ou les toilettes pour ne pas obstruer les canalisations ; - Renoncer à la vaisselle jetable ; - Pour les petits déjeuners : Eviter les doses de beurre, de confiture et de miel en favoriser des produits de qualité en vrac ; - Ne pas utiliser les nappes en papier et préférer les nappes en tissu ; - Penser à la mise en place d'une station de phyto-épuration et une fausse à graisses ; - Faire collecter fréquemment les graisses piégées par une entreprise spécialisée et agréée ; - Exiger la remise d'un bordereau de suivi des déchets pour garantir la traçabilité jusqu'au lieu de traitement du volume d'huile alimentaire et de graisses collectées. <p>C) Administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduire l'impression de documents au strict nécessaire; - S'interroger sur les moyens d'optimiser la circulation des informations sans accroître la quantité de papier utilisée (affichage aux points stratégiques, meilleur ciblage des listes de diffusion, recours aux télécommunications...). Tirer profit de l'informatique et du courrier électronique ; - Réutiliser le côté vierge des papiers usagés comme brouillon ; - Utiliser le plus possible la fonction recto-verso de votre imprimante et de votre photocopieur ; - Utiliser du papier recyclé le plus souvent possible ; - Réutiliser les enveloppes. <p>D) Hébergement, service d'étage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des distributeurs rechargeables pour les produits d'hygiène (taux d'utilisation des portions individuels est souvent de 30%, voire moins pour le savon) ; - Organiser le tri dans les chambres en utilisant une communication claire auprès de la clientèle et en mettant en place des moyens adéquats (bacs, brochure, etc.). Pour les chambres équipées de minibar, prévoir un réceptacle pour le verre ; - Améliorer la collecte des déchets en intégrant dans le chariot de la femme de chambre des compartiments pour mettre différents types de déchets (attention, le personnel ne doit jamais trier dans les poubelles) ; - Réutiliser les vieux draps et serviettes comme chiffons ; |
| Nuisances sonores, | <p>A) Nuisances sonores 'Bruit' :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer des systèmes d'isolation ainsi que des dispositifs |

| | |
|------------------------------------|---|
| <p>olfactives et visuelles</p> | <p>antivibratoire et anti-réverbération ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'isolement des différents locaux (entre couloirs et chambres, entre chambres...); - Veiller à l'isolement vis-à-vis des bruits émis par les équipements techniques : ventilation, climatisation, lave-linge et lave-vaisselle, aspirateurs, chasses d'eau... - Veiller à l'isolement du bruit provenant de l'extérieur : voitures ... - Demander aux fournisseurs de couper leur moteur pendant le déchargement et éviter les livraisons trop matinales ou trop tardives car elles présentent une source courante de nuisances pour les clients ; <p>B) Nuisances olfactives 'Pollution de l'air' :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les sources de pollution de l'air pour les éliminer ou en diminuer les effets ; - Contrôler et entretenir régulièrement les chaudières et les équipements de refroidissement ; - Changer régulièrement les filtres des équipements de climatisation ; - En cas de besoin spécifique en fioul, préférer celui ayant une faible teneur en soufre ; - Surveiller les fuites des circuits de réfrigération ; - Privilégier des extincteurs et des systèmes de lutte contre l'incendie qui ne contiennent pas de halons (substance qui contribue à la destruction de la couche d'ozone) ; - Demander à vos fournisseurs de couper leur moteur pendant le déchargement des marchandises ; - Assurer une bonne ventilation des espaces intérieurs ; - Instaurer des espaces non-fumeurs dans les espaces communs ; - Distinguer clairement les chambres fumeurs des chambres non-fumeurs à défaut d'interdire de fumer dans toutes les chambres ; - Respecter les consignes d'utilisation des produits d'entretien ('ne pas utiliser dans un local fermé', 'ne pas inhaler les vapeurs', etc.) ; - Privilégier les produits étiquetés 'sans solvant' pour éviter les émissions de COV (composés organiques volatils) ; - Ne pas mélanger les produits de nettoyage (les interactions entre substances peuvent accroître leur nocivité) ; - L'entretien de l'installation de froid/climatisation doit être assuré par un frigoriste compétent et non pas un électricien ou un plombier qui élargirait occasionnellement ses interventions dans ce domaine ; - Opter pour des produits d'entretien biodégradables ; - A l'avenir, lors de l'achat de nouveaux matériels privilégier des équipements dont les fluides sont moins nocifs pour la couche d'ozone (tels que les HFC) ; - Assurer le bon réglage des chaudières et évaluer leurs rendements (qui doit être au minimum de 80%) ; - Si le fioul doit être utilisé, privilégier celui à basse teneur en soufre. Si non, le gaz naturel est moins polluant que le fioul domestique ; - Informer les clients des activités accessibles à pied tels que les circuits de randonnées, les balades, etc. ; - Mettre en place un partenariat avec un loueur de vélo pour assurer des tarifs attractifs aux clients de l'établissement et les encourager à utiliser ce |
|------------------------------------|---|

| | |
|------------------------------------|---|
| | <p>mode de circulation douce (silencieux et non polluant) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer un package “vacances sans voiture” dans la mesure où les clients arrivant en bus/train bénéficient d’une réduction sur leurs chambres. |
| Utilisation des produits chimiques | <ul style="list-style-type: none"> - Limiter le nombre de produits chimiques utilisés sur le site ; - Utiliser des agents nettoyants, peintures, solvants et autres produits biodégradables ; - Organiser l’élimination responsable des matières dangereuses, conformément aux normes internationales ; - Réaliser des contrôles réguliers des climatiseurs, pompes à chaleur, réfrigérateurs, congélateurs et appareils de refroidissement utilisés en cuisine afin de déceler et réparer les fuites de CFC et de HCFC qui appauvrissent la couche d’ozone ; - Préférer les désodorisants naturels à base de fleurs plutôt que les produits synthétiques ; - Réduire les polluants en les remplaçant par des produits naturels comme : le sel ; citron ; conduites de vinaigre ; le bicarbonate de soude; argiles...considérés comme des produits alternatifs |
| Politique d’achats | <p>A) Généralités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acheter des produits locaux pour diminuer les impacts liés aux transports de marchandises (pollution de l’air, consommation de ressources non renouvelables, production de gaz à effet de serre...) ; - Acheter, lorsque c’est possible, des produits dont la qualité environnementale a été certifiée et privilégier des produits portant un label écologique délivré par des organismes indépendants et fiables, permettant de mettre à profit une expertise externe ; - Acheter, lorsque c’est possible, des produits du commerce équitable ; - Veiller à ce que les fournisseurs installés sur place adoptent des pratiques responsables sur les plans social et environnemental ; - Identifier et sélectionner les fournisseurs ayant déjà implémenté des mesures d’éco-efficacité et favorables à la reprise des emballages et du matériel usagé ; - Acheter des produits en papier contenant une proportion élevée de fibres recyclées post-consommation et blanchies sans chlore ; - Acheter des produits en vrac qui nécessitent moins d’emballage pour réduire les coûts liés à leur conditionnement, stockage, transport et élimination ; - Utiliser rationnellement les produits et équipements de l’établissement ; - Prendre en considération les critères de consommation d’eau et d’énergie lors de l’achat de nouveaux équipements ; - Eviter les produits jetables ; - Remplacer le distributeur de serviettes en papier dans les sanitaires par une soufflerie d’air chaud performante énergétiquement ; - Miser sur la qualité tout en sachant qu’un écoproduit est avant tout un produit de qualité qui conserve longtemps ses performances ; - Suivre régulièrement l’apparition de nouveaux écoproduits et ne pas changer la politique d’achats de l’établissement d’un seul coup car son amélioration est un effort permanent ; |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | <p>B) Cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préférer, dans la mesure du possible, des produits issus de la culture biologique ; - Choisir des légumes et fruits de saison ; - Utiliser des produits frais contenant peu ou pas de conservateurs/colorants et comportant le moins d'emballage possible ; - Rester attentif à l'origine des produits alimentaires utilisés ; - Equiper les cuisines d'électroménagers peu énergivores ; - Choisir des produits de nettoyage les moins polluants possible ; <p>C) Administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acheter des cartouches d'imprimantes et des toners réutilisables, avec la possibilité des les retourner aux fournisseurs ; - Utiliser du papier recyclé pour tous les supports papier tel que les courriers, les menus, les brochures, les factures; <p>D) Hébergement, service d'étage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Privilégier des meubles dont l'élimination est facile et dont la plus grande partie est recyclable ; - Installer des distributeurs de savon liquide dans les salles de bains ; - Utiliser un papier toilette à base de fibres recyclées il est maintenant disponible avec une qualité égale au papier standard ; - Choisir des produits de nettoyage concentrés et non dangereux pour l'environnement et la santé ; - Eviter pour le nettoyage l'utilisation de produits désinfectants ; <p>E) Restaurants, bars :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser du linge de table fabriqué dans des matériaux respectueux de l'environnement et ne contenant pas de colorants dangereux, des métaux lourds ou du formaldéhyde ; - Choisir des matériaux résistants au lavage ; - Eviter l'utilisation de nappes et de serviettes en papier ; - Eviter l'utilisation de gobelets en plastique ou de vaisselle jetable ; - Privilégier les boissons servies sous pression ou en bouteilles consignées. |
| <p>Responsabilité sociétale</p> | <p>A) Responsabilité sociétale au sein de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bannir toute discrimination, notamment celles portant sur : <ul style="list-style-type: none"> • l'origine ethnique, • la nationalité, • la religion, • les handicaps et besoins spécifiques, • le sexe, • l'âge, • l'appartenance syndicale, • l'engagement politique. - Créer un véritable esprit d'équipe, représentatif des valeurs partagées, une sorte de culture « maison » qui fasse que le personnel se sente chez soi et qu'il partage la même histoire ; - Veiller à la protection de la santé et à l'assurance de la sécurité des employés sur les lieux de travail ; - Sensibiliser les fournisseurs et sous-traitants de la nécessité de se conformer aux principes de droits de l'homme, de pratiques du |

| | |
|------------------|---|
| | <p>travail, de santé et de sécurité des travailleurs ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer les travailleurs de leurs droits, dans la langue locale, et oralement en cas d'analphabétisme ; - Soutenir l'avancement professionnel, l'épanouissement personnel et l'employabilité de toutes les catégories de personnel ; - Prévoir des primes de solidarité à l'occasion des fêtes nationales et/ou religieuses (Fête d'Al Fitre ; fête d'Al Adha...) ; - Adapter l'établissement aux normes d'accueil-handicapés : largeur des couloirs, rampes d'accès, sanitaires et douches... - Se conformer à la loi, en ce qui concerne le travail des enfants ; - Adhérer au Code de conduite de l'EPCAT pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle à des fins commerciales, dans le voyage et le tourisme et le mettre en application (http://www.thecode.org). <p>B) L'ergonomie pour améliorer les conditions de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventorier les postures de travail qui peuvent être un facteur d'accident ; - Limiter la pénibilité au travail et son impact sur la santé des salariés ; - Veiller à ce que les zones de circulation et de travail soient suffisamment larges et antidérapantes ; - Améliorer en permanence les interactions entre les services et le mode organisationnel de la structure ; - Gérer le stress et les conflits et éviter qu'ils soient des sources de mal être ; <p>C) Intégration de la population locale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir des partenariats avec les prestataires locaux en négociant des réductions pour les clients et les employés tout en assurant une clientèle à ces prestataires, ou dans le cadre d'échanges de bons procédés en matière de publicité ou de services rendus (Boutiques, restaurants...) ; - Organiser des classes de langue à l'intention des employés locaux qui ne possèdent pas la langue parlée majoritairement par les clients ; - Encourager les employés à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement chez eux ; - Informer les clients des spécificités culturelles et religieuses de la région et leur donner des indications pour ne pas se comporter de manière choquante en les encourageant à acheter des marchandises produites localement et à soutenir les prestataires de services locaux ; - Communiquer sur les activités locales : distribuer les brochures aux clients et collaborateurs, vendre les activités depuis l'établissement ; - Structurer l'offre de transport en proposant un service de navettes vers les principales attractions... - S'engager dans la promotion du parc national de Souss Massa avec les institutions locales concernées ; |
| Mobilité durable | <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur le site Internet ou les brochures de l'établissement autour des possibilités de desserte en transports en commun : correspondances depuis les principales gares, compagnies, horaires, tarifs... |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Avoir des accords avec les entreprises de transport : formule séjour et transport (train, bus, taxis...) à tarif préférentiel ; - Nouer des partenariats avec des loueurs de véhicules ; - Informer les clients des points d'intérêt touristique accessibles par les transports publics ou en vélo. |
| <p>Conservation de la biodiversité et de la nature</p> | <p>Limitier l'impact de l'utilisation de ressources biologiques et participer à la conservation de la biodiversité dans les différents secteurs d'activité de l'établissement, et notamment les secteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les restaurants : par la recherche de sources d'approvisionnement durables pour la nourriture, en particulier dans le domaine des poissons et des fruits de mer, des produits agricoles et du gibier ; - Les chambres et les espaces communs : par des choix responsables en particulier pour le bois qui est utilisé dans les projets d'expansion et de rénovation et dans l'ameublement, les plantes médicinales et aromatiques pour les produits d'accueil et de spa, et les plantes et animaux d'ornement pour les espaces communs ; - Sur la destination : en encourageant les activités de loisirs et les excursions responsables et en soutenant les initiatives locales en matière de conservation de la biodiversité ; - Participer, en collaboration avec les représentants des pouvoirs publics et d'autres groupes locaux, à l'évaluation de la situation locale aux fins de déterminer les stratégies les plus favorables à la conservation ; - Soutenir financièrement les actions locales en faveur de la conservation de la biodiversité ; - Initier un projet de gestion environnementale du parc national de Souss Massa en partenariat avec acteurs concernés ; - Contribuer à la gestion de la biodiversité par un soutien en nature ; - Encourager les membres du personnel à se porter volontaires pour participer à des projets comme le nettoyage du parc; - Enseigner aux clients comment ils peuvent participer de manière constructive aux actions locales en faveur de la conservation de la biodiversité ; - Éviter d'acheter des variétés qui sont épuisées localement, régionalement ou au plan mondial, à moins qu'elles ne viennent de sources durables ; - Choisir des produits alimentaires qui ont été certifiés 'commerce équitable' ou 'bio' ; - Proposer des menus qui incluent des plats régionaux à base d'aliments produits localement ; - Sensibiliser le personnel aux questions de biodiversité liées à la production et à la récolte d'aliments (poissons, fruits de mer et gibier) ; - Informer les clients sur les avantages d'une alimentation durable pour eux-mêmes, à la fois en termes de santé et de goût ; - Proposer une petite exposition de produits locaux ou de photos sur la production locale des aliments et sur les équipements pour la récolte ; - Réutiliser le bois autant que peut se faire ; - Expliquer aux clients l'importance de la protection des plantes |

| | |
|--|--|
| | <p>médicinales et aromatiques, et les informer des endroits où ils peuvent acheter des préparations phyto- et aromathérapeutiques produites de façon durable et proposer une sélection de ces produits à la vente dans la boutique de l'établissement ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les murs de la salle de restauration pour présenter la culture et la biodiversité locales au moyen de photos et d'objets ; - Rédiger une liste des activités de l'établissement qui risquent entraîner l'introduction d'espèces étrangères envahissantes et expliquer au personnel le programme visant à limiter l'utilisation de ces espèces ; - Eviter d'utiliser des espèces animales ou végétales menacées localement, régionalement ou mondialement ; - Informer les clients sur la manière de traiter les animaux de compagnie dans l'enceinte de l'établissement ; - Sensibiliser davantage les clients et le personnel à l'importance et la valeur de la protection de la biodiversité pour la destination, ses communautés et ses entreprises ; - Proposer aux clients une information à jour sur les possibilités d'observer la faune et la flore sauvages et de visiter des projets de conservation, des aires protégées, des réserves naturelles ou des aires particulièrement riches en biodiversité ; - Travailler avec les agences de voyage et les tour-opérateurs locaux pour proposer des excursions qui sont bien gérées en termes de protection de la biodiversité, conformes aux normes locales, régionales et internationales, et encadrées par un personnel parfaitement qualifié (visites du Parc...); - Travailler avec les organisations qui proposent des activités relatives à la nature pour éviter que les sites soient encombrés et trop utilisés, par exemple en suggérant des activités très diverses et en utilisant de sites très variés. |
| <p>Système de Management Environnemental</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Constituer un groupe de travail composé de membres du personnel à tous les niveaux, pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer le SME ; - Procéder à un examen approfondi des pratiques en vigueur au sein de l'établissement, pour identifier les plages de progrès et définir les actions prioritaires. L'examen portera notamment sur la consommation d'énergie et d'eau, la gestion des déchets, l'utilisation des produits chimiques, la politique d'achat, les relations communautaires et les impacts potentiels sur l'environnement local ; - Élaborer et publier, en concertation avec le personnel de l'établissement et les autres parties concernées, un descriptif de la mission environnementale et sociale, ses règles, ses objectifs et son plan d'action ; - Charger nommément un membre du personnel de s'occuper d'un volet du plan d'action, puis d'en rendre compte au groupe de travail. Lui donner des instructions précises quant à la façon de mener à bien chaque tâche ; - Sensibiliser le personnel aux objectifs et aux activités, au moyen de séances d'introduction et d'information, de notes, de mesures de stimulation, d'études de performances et d'autres méthodes ; |

| | |
|--------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les données recueillies lors des évaluations périodiques pour réévaluer la politique, les objectifs et le plan d'action et déterminer les changements à apporter ; - Tenir informé régulièrement le personnel, les clients et la communauté locale des réalisations accomplies et mettre en avant les performances individuelles exemplaires. |
| Communication environnementale | <p>A) Identification du besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser l'ensemble des supports de communication de l'établissement : cartes de visite, plaquettes, tracts, affiches sur site, brochures, courrier, journaux, site internet... - Distinguer plusieurs catégories, en fonction du positionnement de l'établissement (gamme, type de clientèle....), des objectifs visés et de la typologie des informations à transmettre (traduction/langues étrangères, durée de vie...) : <ul style="list-style-type: none"> • les indispensables / les pérennes ; • les adaptables, pour lesquels une solution moins polluante ou plus éphémère existe ; • les superflus. - Diffuser un questionnaire pour évaluer la réaction des clients à cette nouvelle politique de communication. <p>B) Choix des outils et des actions de communication environnementale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trouver des solutions alternatives à l'impression et l'envoi systématiques : site internet, fichiers téléchargeables, consultation sur place, affichage plutôt que distribution individuelle, diffusion limitée au public ciblé ou à la demande ; - Mieux orienter ses choix de conception : choisir un grammage adéquat et le bon format. Cela permet de limiter les chutes de papier, les quantités de déchets, les consommations et le transport de matière ; - Eviter l'éco-blanchiment ou 'green-washing', dans la mesure où l'établissement communique une image erronée et fautive de sa gestion durable, ces publicités peuvent être considérées comme abusives voire mensongères ; <p>C) Développer une communication environnementale à l'interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des séminaires et des séances formation sur le management environnemental en faveur du personnel de l'établissement ; - Expliquer systématiquement la démarche environnementale de l'établissement aux nouveaux employés ; - Mettre en place des procédures claires pour le personnel. |

1.2.2. Etablissements relevant du territoire d'Agadir-Région SMD, situés dans une zone rurale

A l'instar de ce qui a été fait pour le milieu urbain, des visites établissements relevant du territoire d'Agadir-Région SMD situés dans une zone rurale ont eu lieu afin de procéder à leur diagnostic environnemental. Cette opération a permis de

formuler d'autres recommandations et pistes d'amélioration toute en consolidant celles précédemment émises pour le milieu urbain :

- **Impact sur l'environnement :**
 - Etudier l'impact de l'activité des établissements sur l'environnement ;
- **Politique environnementale :**
 - Mettre en place une politique environnementale (plan d'action) ;
- **Gestion de l'eau :**
 - Prévoir des économiseurs d'eau : (double poussoir sur chasse d'eau ; Mitigeur...) ;
 - Prévoir des mesures de réemploi des eaux grises et de récupération des eaux de pluie ;
- **Gestion de l'énergie :**
 - Favoriser l'achat des équipements électroménagers économes en énergie ;
 - Prévoir l'installation d'équipements économes (Ex : Régulateur de vitesse /minuteurs / Détecteurs de présence /thermostats/ programmeurs...) ;
 - Opter pour le séchage naturel du linge ;
- **Utilisation des produits d'entretien :**
 - Prendre les mesures nécessaires visant la réduction de l'utilisation des produits chimiques (Fabrication propre à l'établissement ...) ;
- **Gestion des déchets :**
 - Prévoir un dispositif privé de collecte et traitement des déchets solides ;
 - Veiller à la récupération et collecte des huiles;
 - Favoriser l'utilisation ou le réemploi de matériaux et produits recyclés ;
 - Sensibiliser les hôtes et le personnel à l'importance d'une bonne gestion des déchets ;
- **Participation à la sensibilisation et au respect de l'environnement :**
 - Prévoir une formation et éducation à l'environnement au profit du personnel et des hôtes ;
- **Ressources humaines :**
 - Procéder au recrutement d'un personnel originaire des environs ;
 - Prévoir un plan de formation pour l'ensemble du personnel;
 - Inscire l'ensemble du personnel à la couverture sociale ;
- **Intégration de la population locale :**
 - Impliquer la population locale dans les activités relatives au tourisme;
 - Encourager l'interaction entre les hôtes et la population locale (Visites coopératives, Associations locales ...) ;
 - Favoriser l'utilisation et commercialisation des produits locaux ;
- **Soutien de la culture :**
 - Promouvoir et soutenir la culture locale : (Organisation et participation aux événements culturels locaux...)
- **Communication environnementale :**
 - Participer à des événements locaux en communiquant sur la politique environnementale des établissements.

2. Mise en place d'une charte qualité et environnement en tourisme en faveur du RDTR¹⁰²

2.1. Elaboration et validation du document de la charte

Le tourisme rural est en vogue auprès d'une clientèle qui s'interroge sur l'éco-qualité des produits et recherche des services adaptés. Il est fortement dépendant de l'environnement naturel et culturel s'impliquant de plus en plus dans ce que l'on appelle la «démarche environnementale». La difficulté majeure reste à identifier les professionnels réellement engagés dans cette démarche éco responsable.

Le but est d'inscrire le RDTR dans une perspective d'assurance de la qualité et de bonnes pratiques environnementales au sein de ses structures dans l'esprit des orientations de la vision 2020. Egalement, ce choix répond parfaitement aux objectifs du RDTR¹⁰³. L'objectif de ce projet est double : à la fois rehausser la qualité de leurs services et y intégrer une démarche de développement durable.

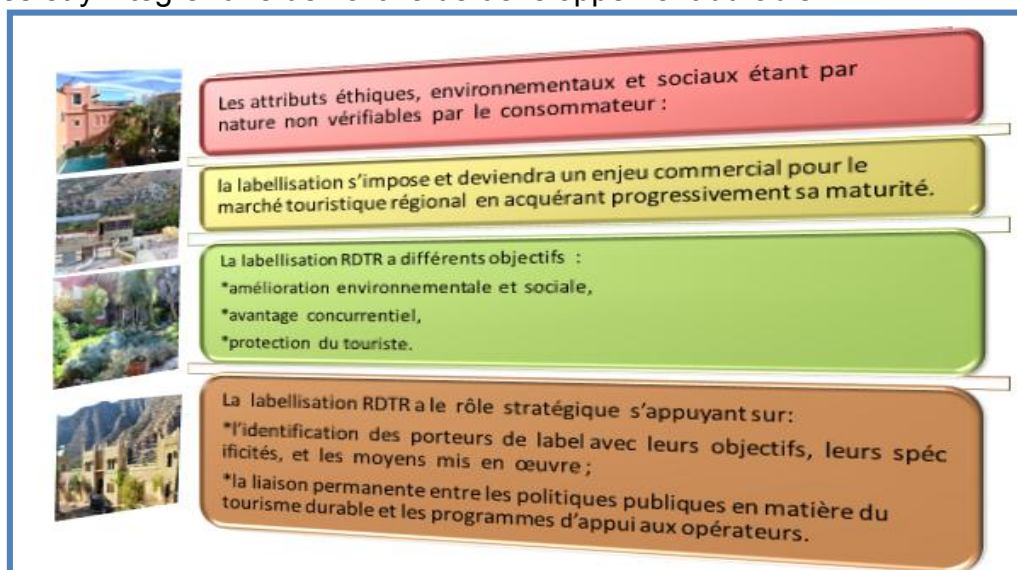


Fig. 41 : Dispositif pour améliorer la durabilité

A cet égard et dans le cadre de cette étude, le diagnostic de la qualité effectué est une étape fondamentale pour amorcer l'application des principes de cette charte, qui constitue en elle-même un outil essentiel à la gestion quotidienne de l'établissement.

¹⁰² Ce projet a été réalisé et présenté aux membres du RDTR en juin 2014, sous l'encadrement du Prof. Kabbachi. Ainsi que, la cérémonie de remise de labels a eu lieu en septembre 2014 à Agadir.



Fig. 42 : Les grandes lignes de la charte QERDTR

Le travail sur les recommandations qui en découleront vise à garantir la qualité des services en premier pour atteindre par la suite un niveau acceptable de qualité environnementale. L'objectif étant d'intégrer un tourisme durable compétitif et équitable.

De la charte de QERDTR, décline aussi un label qui sera décerné aux PME/PMI touristiques rurales ayant un niveau acceptable de la qualité des services et respectueuses de l'environnement. Ce label récompensera les efforts de ces établissements et les encourage à faire toujours mieux.

2.1.1. Présentation de la charte qualité et environnement RDTR

A travers l'adhésion à la Charte QERDTR¹⁰⁴, les établissements membres expriment leur volonté de promouvoir un tourisme responsable et durable dans la région SMD ainsi qu'au Maroc.

En effet, la charte se fixe un double objectif à savoir de :

- D'améliorer la qualité des prestations et fidéliser la clientèle ;
- Développer un tourisme en accord avec les principes du développement durable à travers la préservation et la valorisation des ressources.

D'autre part, l'amélioration de la qualité au sein des établissements RDTR s'inscrit dans une démarche durable et l'investissement qu'il soit personnel ou financier est important. Pour cela, la mission principale de la charte consiste à accompagner et à encadrer ce changement à travers des études concrètes donnant lieu à des recommandations propres à chacune des structures.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche de progrès et ce sur toutes les composantes du tourisme durable.

Ainsi que, la Charte QERDTR a pour préoccupation majeure de voir converger les dimensions économiques, sociales, culturelles et environnementales des établissements touristiques adhérents au RDTR vers un tourisme durable et de qualité.

¹⁰⁴ Annexe p. 186-192

Sur ce, quatre critères principaux représentent les règles d'or relatives aux engagements des signataires de la Charte QERDTR, notamment :

- **L'engagement** : il se reflète dans la mobilisation de chaque adhérent en matière de prise en compte de la qualité des prestations, de l'environnement et du développement durable dans l'exercice global du management ;
- **L'appropriation de la charte et sa maîtrise** : par l'emprunt des piliers du développement durable en procédant en particulier à l'évaluation de l'impact réciproque de l'établissement et de son Environnement ; que cet impact soit d'ordre économique, socioculturel ou naturel.
- **La mise en œuvre de mesures concrètes** via un plan d'actions issu des recommandations en termes de qualité, maîtrise des nuisances vis-à-vis de l'environnement et ce à travers le recyclage, l'éco-efficience...etc.
- **Le partage et l'échange** : la communication tant en interne avec les équipes, qu'auprès des hôtes et des partenaires est nécessaire en vue de la sensibilisation et du développement de partenariats.

2.1.2. Organisation des ateliers de concertation et validation du document de la charte

Dans un esprit participatif, le RDTR a organisé des journées de sensibilisation et de rencontre avec les porteurs de projets touristiques ruraux dans différentes provinces de la région Souss Massa Draa, à savoir :

- Province de Zagora, le 28 Janvier 2013 ;
- Provinces d'Ouarzazate et de Tinghir le 29 Janvier 2013 ;
- Provinces de Sidi Ifni et de Tiznit le 7 Février 2013 ;
- Préfectures d'Agadir Ida-Outanane et d'Inezgane Ait Melloul ; Provinces de Taroudant, Chtouka Ait Baha, le 12 Février 2013.

Ces journées ont connues l'organisation de divers ateliers de concertation relatifs à l'approbation du projet de la charte.

D'une part, les journées organisées ont atteint leur objectif premier à savoir la présentation du projet de la charte dans une perspective de concertation avec les divers partenaires.

D'autre part, l'approbation à l'unanimité du projet de la charte a eu lieu en intégrant les suggestions et recommandations des adhérents et partenaires ayant participé aux ateliers de travail. Le 19 février 2013, le projet de la charte a été adopté à l'unanimité par le Conseil d'administration du RDTR.

2.2.Elaboration et validation de la grille d'évaluation des établissements signataires de la charte QERDTR

2.2.1. Réunions de concertation

Deux réunions de concertation ont eu lieu avec les membres du bureau RDTR et le représentant de Gîtes de France. Ayant pour objet, la modification et la validation de la grille d'évaluation de la charte Qualité-Environnement RDTR, ces réunions ont abouti à l'adoption d'une grille d'évaluation.

2.2.2. Déroulement des tables rondes

Les tables rondes ont constitué une occasion, pour les adhérents du RDTR, d'échanger, sur les avantages de la labellisation et de l'implication dans le processus d'amélioration de leur cadre d'accueil et de la qualité de leurs services ainsi que la promotion de l'environnement. Cette mise à niveau des établissements touristiques est considérée comme une priorité afin de répondre aux exigences de la clientèle et de

s'adapter au contexte de la concurrence internationale. Ils ont ainsi exprimé leur volonté de s'inscrire dans cette démarche innovante, afin de faire face aux obstacles qui compromettent le développement touristique dans leurs territoires ruraux.

A cet effet, l'équipe de recherche a présenté les bases de la charte qualité à mettre en application dans le cadre du plan d'actions du RDTR, afin qu'elle soit un critère de mise à niveau des membres actuels et un critère d'adhésion pour les membres potentiels.

2.2.3. Visites de test de la grille de labellisation

Des visites de test dans un certains nombres d'établissements de différentes gammes situés dans quatre provinces de la région SMD en présence du directeur du Réseau Gites de France et de l'équipe du RDTR et ses partenaires. Ces tests ont comme objectif, d'abord, de se familiariser avec la grille de labellisation élaborée en concertation avec l'association Gite de France. Ces visites ont permis la finalisation de la grille d'évaluation.

| Fiche technique de l'établissement | Famille de critères I Qualité au sein de l'établissement | Famille de critères II Management environnemental |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Raison sociale • Situation géographique • Adresse • Référencement • Classement • Evalueur (s) • Personne(s) interrogées • Cotation générale | <ul style="list-style-type: none"> • Signalisation, Accès • Moyens de transport • Période d'ouverture/fermeture • Nuisances • Architecture et locaux • Accueil et services • Capacité d'hébergement • Prix et Rapport qualité/ prix • Chambres • Restauration • Activités d'animation • Tranquillité, beauté, vue • Sécurité, propreté et confort • Personnel, qualification • Découverte nature et culture • Appréciation générale | <ul style="list-style-type: none"> • Eau, énergie et produits chimiques • Gestion des déchets solides/liquides • Participation à la sensibilisation-environnement • Intégration de la population locale • Développement du commerce local • Soutien de la culture • Appréciation générale |

Fig. 43 : Les termes de la grille d'évaluation - charte QERDTR

2.2.4. Le système de notation de la grille d'évaluation relative à la labellisation à la charte QERDTR

Le système de notation suivant a été mis en œuvre afin d'offrir une évaluation de tous les types d'hébergement de tourisme rural à l'exception des campings, qui intègrent des critères de qualité et du management environnemental.

Il s'agit d'un système exhaustif dans la mesure où il englobe les techniques, pratiques et mécanismes essentiels pour tout professionnel ainsi que les différentes exigences des plusieurs labels internationaux, qu'ont été recensées sur la base d'un Benchmark. Généralement, les évaluations sont souvent subjectives. Pour le cas de cette grille, le but a été d'être le plus objectifs possible l'objectivité, la grille d'évaluation a été fondée sera fondée sur la base d'une cotation logique, définie et calculable.

La technique d'évaluation est simple et fondée sur un système qui a été développé en exclusivité pour le RDTR.

Tab. 17: Système de notation de la grille d'évaluation-charte QERDTR

| | | Note maximale | Note Obtenue | Une fibule | 2 fibules | 3 fibules | 4 fibules |
|---------------------------------------|---|---------------|--------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| La qualité au sein de l'établissement | Equipements & Services communs | 132 | XX | Total Inférieure ou égale à 134 pts | Total entre 135 et 268 pts | Total entre 269 et 402 pts | Total entre 403 et 535 pts |
| | Isolation & Chambres | 89 | XX | | | | |
| | Sanitaires | 53 | XX | | | | |
| | Restauration | 42 | XX | | | | |
| | Autres | 60 | XX | | | | |
| Management environnemental | Management environnemental et développement durable | 159 | XX | | | | |
| TOTAL | | 535 pts | XXX pts | | | | |

- Aucune Fibule : établissement non-labellisable
Total Inférieure ou égale à 70 pts
- Une Fibule : niveau de base
Total Inférieure ou égale à 134 pts
- Deux Fibules : niveau moyen
Total entre 135 et 268 pts
- Trois Fibules : bon niveau
Total entre 269 et 402 pts
- Quatre Fibules : niveau excellent
Total entre 403 et 535 pts



La catégorisation variera en fonction de l'attribution d'un certain nombre de points :

- **TROIS (3) POINTS** : Ils seront attribués aux **éléments existants de très bonne qualité**.
- **DEUX (2) POINTS** : Deux points seront octroyés aux **éléments existants de bonne qualité**.
- **UN (1) POINTS** : Ils concernent les **éléments existants de qualité acceptable**.
- **ZERO (0) POINTS** : Aucun point ne sera attribué aux **éléments inexistant ou de mauvaise qualité**

Et dans le cas où un élément n'a aucun rapport avec la situation professionnelle de l'établissement, aucune note n'est attribuée à sa rubrique.

| Note (pts) | Signification |
|------------|--|
| 0 | Élément inexistant ou de mauvaise qualité |
| 1 | Élément existant de qualité acceptable |
| 2 | Élément existant de bonne qualité |
| 3 | Élément existant de très bonne qualité |
| | Si cet élément n'a aucun rapport avec la situation professionnelle de l'établissement, n'attribuez pas de note à cette rubrique. |

2.2.5. Labellisation des établissements signataires : Déroulement des visites et scoring par établissements

2.2.5.1. Déroulement des visites

❖ Recueil des signatures

A chaque visite des établissements membres du RDTR, des réunions ont eu lieu avec le représentant du RDTR et l'adhérent en question, ayant pour but la signature du document de la charte.

❖ Visites d'évaluation des établissements signataires

L'évaluation des établissements signataires de la Charte, s'est déroulée en présence du représentant de l'établissement en question, d'un représentant du RDTR. Le contexte général a été favorable compte tenu de l'enthousiasme et de la volonté affichée par les adhérents du RDTR.

2.2.5.2. Labellisation des établissements signataires : Synthèse de l'opération de labellisation

2.2.5.2.1. Réunion du comité de labellisation

Après deux ans de travail, il devrait être possible d'attribuer le label aux établissements signataires, visités par le comité de labellisation et ayant satisfait les critères d'évaluation conformément à la grille d'évaluation. A cet effet, une réunion du comité de labellisation a eu lieu le 19 Avril 2014 au siège du conseil régional SMD, dont, il a été décidé la labellisation des établissements suivants :

Tab. 18: Liste des établissements labellisés par classe de fibule

| Une fibule (1F) | Deux Fibules (2F) | Trois Fibules (3F) | Quatre Fibules (4F) |
|------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Gîte Tin Tafoukt | Kasbah Ennakhil | Ma bonne étoile | Atlas kasbah Ecolodge |
| Gîte Meriem | Kasbah El Mehdaoui | Dar Bladi | Dar Daif |
| | Dar Talhaya | Dar Panorama | Dar Haven |
| | Dar Raha | Amridil | Ecolodge Bab El Oued |
| | Auberge la Fibule d'Or | Atlas Trip | |
| | La petite Kasbah | Paradis Nomade | |
| | Gîte Migusta | Domaine Villa Limoune | |
| | Dar Ait Hmid | Riad WellAssounfou | |
| | Gîte Surf Town | Zolado | |
| | Gîte Souss | Hôtel Les cascades | |
| | Villa Solaria | Jouahir Aguerd | |
| | La maison Traditionnelle d'Oumsnat | Hôtel Al Adarissa | |

| | | | |
|--|--------------------|--|--|
| | Arganier d'Amelene | | |
| | Gite Mentaga | | |
| | Dar El Yasmine | | |
| | IsKki Assounfou | | |
| | Fanti Wassay | | |

Pour le reste des établissements, des décisions aux cas par cas ont été prises notamment, le sursis à la labellisation de sept établissements et la non-labellisation de deux autres. Cette opération a été marquée par la non-visite de trois établissements suite refus de leurs promoteurs d'adhérer à la démarche de labellisation.

2.2.5.2.2. Synthèse des résultats

Dans une perspective de rehausser la qualité de leurs services et intégrer une démarche de développement durable au sein des structures d'hébergements touristiques adhérentes au RDTR, l'opération de mise en œuvre de la charte QERDTR a vu le jour. Et ce, à travers des visites d'évaluation de 42 sur 48 établissements adhérents. Ces visites ont permis de mettre les projecteurs sur la qualité des prestations en sa globalité ainsi que leur engagement dans le management environnemental.

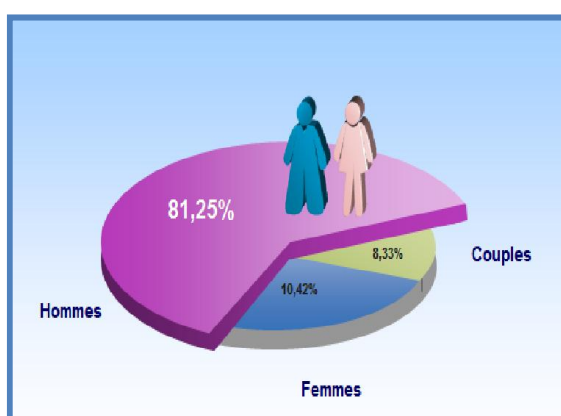


Fig. 44 : Représentation des adhérents RDTR par Provinces/ Préfectures

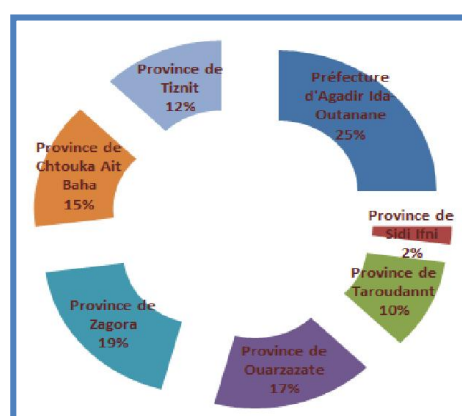


Fig. 45 : Représentation des adhérents RDTR selon le sexe

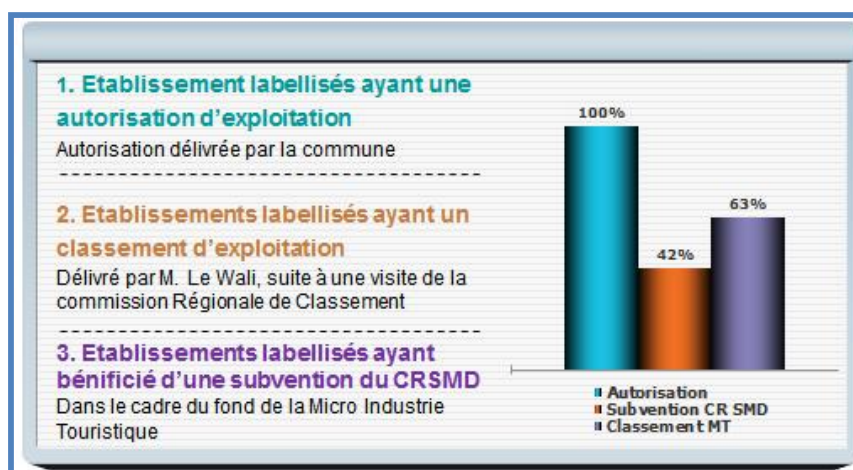
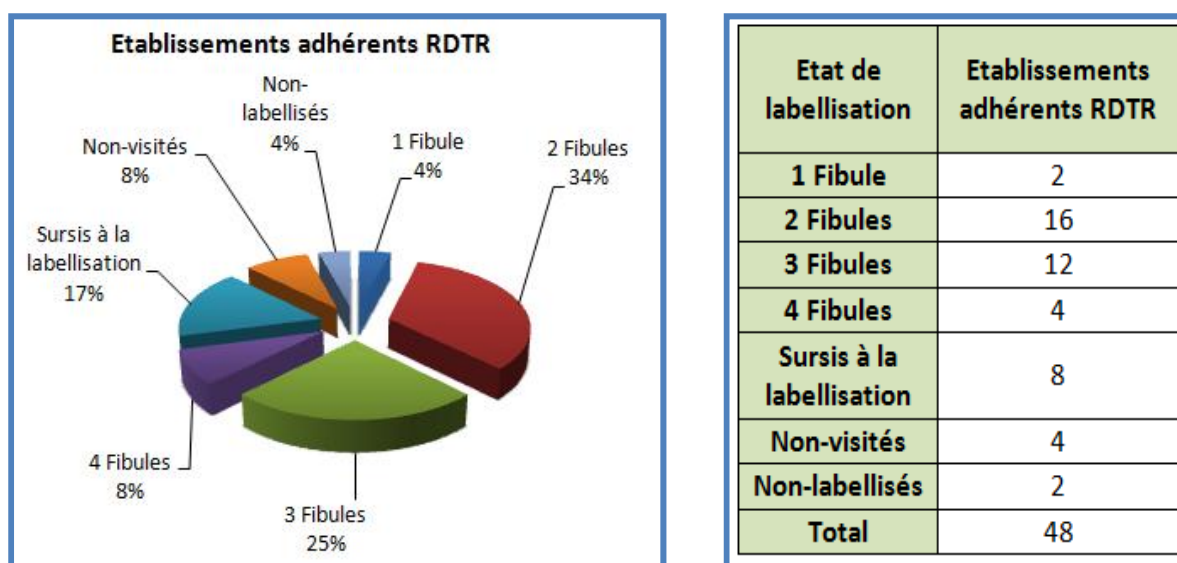


Fig. 46 : Représentation des établissements visités selon leur

Selon les données ci-dessus, il est constaté que 64 % des établissements visités relèvent du territoire de Souss Massa, tandis que 36% sont situés dans le territoire du Draa. Ces établissements appartiennent en majorité à des hommes avec un pourcentage de 81,25%. Alors que, seulement 10,42% des femmes l'en possèdent et 8,33% sont en co-propriété.

Egalement, la totalité des établissements visités dispose d'une autorisation d'exploitation. En revanche, 63 % de ces derniers sont classés par le Ministère du Tourisme et seulement 42% de ces établissements ont bénéficié d'une subvention du Conseil Régional SMD dans le cadre de la Micro-industrie touristique.



Tab. 19 et Fig. 47 : Répartition des établissements RDTR, selon l'état de labellisation

D'après le tableau et le graphique ci-dessus (Tab. 19 et Fig. 48), cette opération a permis de labelliser 71% des adhérents soit un nombre de 34 sur 42 établissements visités. Dont, 34% de ces établissements ont été labellisés dans la classe deux Fibules (2F), 25% dans la classe trois Fibules (3F). D'autre part, 8% de ces structures ont eu le privilège de rejoindre la classe quatre Fibules (4F). En revanche, 4 % des établissements évalués a été labellisé dans la classe une Fibule (1F).

3. Conception d'un manuel du management environnemental dédié aux professionnels du tourisme¹⁰⁵

3.1. Contexte général

La biodiversité joue un rôle important dans l'activité quotidienne d'un établissement touristique : depuis la nourriture servie au restaurant et le bois utilisé dans les meubles et les aménagements jusqu'aux produits d'accueil offerts dans les spa, les fruits de la biodiversité sont omniprésents dans les hôtels. À l'extérieur, plantes et animaux divers agrémentent les espaces communs et les jardins, tandis qu'au delà des grilles de l'hôtel, parcs, espaces verts, espaces côtiers et habitats naturels offrent aux clients l'occasion de se distraire et d'apprécier la nature environnante. Quant à la géo-diversité, son rôle est primordial depuis l'utilisation de matériaux de construction jusqu'à la

¹⁰⁵ Annexe p. 193-232

découverte de sites géologiques divers dans le cadre des circuits proposés aux touristes.

A cet effet, le management environnemental au sein des entreprises touristiques fait partie intégrante des nouvelles préoccupations des professionnels du tourisme. Pour cette raison, et dans le cadre de cette thèse en s'appuyant sur les entretiens réalisés avec les professionnels, les diagnostics environnementaux et les recherches bibliographiques, des bonnes pratiques ont été soulevées pour permettre aux directeurs de se positionner en matière de management environnemental afin minimiser l'impact de leurs établissements sur l'environnement. Ce manuel traite des aspects du management environnemental, sous forme de suggestions et de recommandations pratiques, validées et adaptées à la réalité du secteur touristique relevant du territoire d'Agadir- région SMD.

L'intérêt principal de ce manuel est de permettre au manager de s'orienter vers un développement durable son établissement touristique et de gagner sur plusieurs plans : au regard des clients, dans l'implication et la formation continue des équipes, dans la rentabilité et la pérennité de l'établissement.

La réalisation de ce manuel, se base principalement sur les références suivantes :

- Mon hôtel et l'environnement publié par l'ADEME en collaboration avec le Conseil Régional d'Aquitaine ;
- Eco-gestion et éco-construction dans l'hôtellerie, du collectif ODIT ;
- Guide de bonne gestion environnementale en hôtellerie (BGH), édité par 'Sustainable Business Associates (SBA)' ;
- Manuel de Gestion Environnementale et Sociale à destination des Professionnels du Tourisme En Provence - Alpes - Cote D'azur (Les Améliorations Techniques Possibles), piloté par la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie, 2009 ;
- Guide de bonnes pratiques pour une bonne gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur de l'hébergement touristique, publié Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI) & the center for Environmental Leadership in Nusiness (CELB) ;
- Résultats des études sur terrain, notamment la synthèse du guide d'entretien et le dépouillement du questionnaire et le résumé des diagnostics environnementaux ;

Ce manuel apporte un ensemble d'actions possibles pour aller vers un management environnemental en s'appuyant sur sept principaux axes :

(La gestion de l'eau, la gestion de l'énergie, la gestion des déchets; la minimisation de l'utilisation des produits chimiques ; la politique d'achats ; nuisances sonores, visuelles et olfactives ; la responsabilité sociétale ; la mobilité durable ; le système du management environnemental ; la communication environnementale).

3.2. Mode d'utilisation du manuel

L'objet de ce manuel est d'aider les propriétaires et les directeurs d'établissements touristiques, grands ou petits, relevant du territoire d'Agadir-région SMD à conserver la nature. Il vise particulièrement à leur donner des suggestions et des orientations pour un Management environnemental à leurs établissements et conforme aux normes internationales.

Il vise à compléter les nombreux outils disponibles qui ont pour objet d'aider à réduire l'impact de l'entreprise sur son environnement grâce à l'utilisation de bonnes pratiques dans le choix du site, la conception, les méthodes de construction, la gestion des

consommations d'énergie et d'eau ainsi que de l'élimination des eaux usées et des déchets.

Pour connaître les mesures particulières qui peuvent être prises dans un établissement touristique pour protéger l'environnement et agir en sa faveur, il faut procéder à l'application de ses recommandations. Chaque rubrique offre des suggestions pratiques sur ce que les établissements peuvent faire pour conserver cette ressource ou s'inscrire dans cette approche et faire face au changement climatique.

Ce manuel offre également des idées permettant de communiquer avec les employés, les clients et les autres parties prenantes concernées, sur les actions environnementales de l'établissement.

Lors de l'utilisation de ce manuel, il est important de faire participer les responsables et les employés concernés à la mise en œuvre des mesures appropriées. Une même action peut être réalisée de différentes façons selon la structure de gestion de l'établissement (en particulier en fonction de la répartition des rôles et des responsabilités).

3.3. Fiche technique

La fiche technique de ce manuel repose sur les éléments suivants :

❖ **Intitulé :**

Manuel de Management Environnemental à destination des professionnels du tourisme d'Agadir- région SMD.

❖ **Auteurs :**

Ce manuel a été réalisé par Youssef EL BOUDRIBILI, chercheur en management environnemental du tourisme sous la direction du Professeur Dr. B. KABBACHI et Professeur Dr. A. KAGERMEIER.

❖ **Public cible :**

Tous types d'établissement touristique désirant mettre en place un management environnemental, il peut être utilisé par les managers et les gérants d'établissements touristiques ou/et leurs responsables du service technique.

❖ **Mots clés :**

Management environnemental, Clef verte, ISO 14001, environnement, système de management environnemental, politique environnementale ; impact ; éco-efficacité ; procédure ; eau ; déchets ; énergie ; bruits ; population locale ; sensibilisation ; biodiversité ; géo-diversité ; responsabilité sociétale ; ergonomie ; mobilité durabilité.

❖ **Descriptif du contenu:**

Ce manuel du management environnemental en tourisme vise à fournir des recommandations et des éléments méthodologiques pour la mise en œuvre d'une démarche de management environnemental et la promotion de la démarche correspondante pour un public bien déterminé.

❖ **Niveau de formation visé :**

Haut/moyen niveau.

❖ **Approche pédagogique :**

Identifier et décrire les recommandations essentielles liées à l'inscription dans une démarche de management environnemental.

❖ **Compétences visées :**

S'informer, maîtriser et mettre en œuvre.

❖ **Objectifs du Manuel :**

- Vérifier si l'établissement a un impact sur l'environnement et essayer de le minimiser ;

- Rendre l'environnement comme une composante principale du management de l'établissement touristique ;
- Développer et créer une conviction et une volonté chez les managers pour une gestion rationnelle des ressources (Biodiversité ; géo-diversité ; eau, énergie et déchets...) ;
- Veiller à la qualité environnementale au sein des établissements touristiques en assurant la bonne pratique des règles du management environnemental ;
- Faciliter la mise en place d'une démarche de management environnemental au niveau des établissements touristiques ;
- Franchir une première étape vers un système de management environnemental de l'établissement touristique en question ;
- Prouver l'efficacité des recommandations ;
- Rationaliser l'utilisation des matières premières ;
- Se préparer à la certification environnementale de l'établissement ;
- Faire face au changement climatique.

Conclusion :

Le diagnostic effectué a démontré que la présence du management environnemental au sein des entreprises touristiques du territoire d'Agadir- région SMD est très faible voire même inexistante. Cependant, les différentes recommandations émises portent essentiellement sur les volets suivants :

- Gestion de la qualité du service ;
- Minimisation de l'impact sur l'environnement;
- Mise en place d'une politique environnementale ;
- Adoption d'une démarche de management environnemental;
- Initiation d'un système de Management Environnemental;
- Gestion de l'énergie;
- Gestion de l'eau;
- Gestion des Déchets;
- Minimisation des nuisances sonores, olfactives et visuelles;
- Réduction de l'utilisation des produits chimiques (d'entretien) ;
- Veille à la responsabilité sociétale ;
- Mobilité durable ;
- Conservation de la biodiversité et de la nature ;
- Participation à la sensibilisation et au respect de l'environnement ;
- Ressources humaines;
- Intégration de la population locale;
- Soutien de la culture ;
- Communication environnementale ;

Lesdites recommandations permettront aux dirigeants des établissements visités d'améliorer ou de mettre en place une démarche de management environnemental. Ces visites d'évaluation et les comptes rendus de visites ont permis de sensibiliser les professionnels à la nécessité d'adopter un management environnemental à travers la satisfaction des recommandations émises.

La promotion du management environnemental au niveau régional passera par la présentation des deux cas modèles : L'Atlas Kasbah Ecolodge et le Robinson club.

Le recours à la charte régionale adoptée par le RDTR ainsi que le manuel sont considérés comme des outils et des solutions locales visant de généraliser le

Management environnemental au sein de ses établissements touristiques du territoire d'Agadir-région SMD. Cependant, ces outils auront des apports importants facilitant sa mise en place à travers le label RDTR qui sera décerné aux PME/PMI touristiques rurales ayant une note acceptable en matière de la qualité des services et de protection de l'environnement.

En étant un réseau très actif au niveau national et le seul de son genre au niveau régional, le RDTR participera à l'adoption d'une démarche collective de management environnemental et l'amélioration continue de cette discipline. Aussi, la politique de labellisation des adhérents à la charte assurera l'engagement environnemental des professionnels du tourisme rural d'une manière progressive et définitive.

Enfin, les spécificités du monde rural et la mise en réseau fédérant ses professionnels ont facilité la mise en œuvre de la charte dans le milieu rural de la destination Agadir-région SMD. Actuellement, il n'était pas possible de généraliser ou de mettre en œuvre cette charte dans le milieu urbain « balnéaire » dudit territoire vue les caractéristiques de ses structures d'hébergement appartenant en majorité à des chaînes hôtelières différentes ce qui a rendu leur adhésion à une seule charte régionale, difficile voire même impossible.

CONCLUSION GENERALE

Le développement touristique durable du territoire d'Agadir région SMD doit se baser sur la promotion de toute forme de tourisme fondée sur un équilibre entre les dimensions économique, environnementale et sociale. Et permettrait par la suite d'assurer une vie humaine socialement respectable et une gestion rationnelle des ressources naturelles en veillant à une utilisation et une répartition équitables des bénéfiques qui en découlent.

Ainsi que, l'entreprise touristique relevant dudit territoire est l'un des acteurs principaux pouvant contribuer à la réalisation de cet objectif à travers l'adoption d'un management environnemental qui vise à réduire son impact sur la vulnérabilité du territoire touristique régional.

Cependant, l'évaluation du niveau d'existence d'un management environnemental au sein de ces entreprises touristiques révèle les constats suivants :

- Le territoire touristique d'Agadir- région SMD, regorge de potentialités diversifiées et importantes mais ne dispose pas d'une réelle politique de développement durable.
- Le management environnemental est quasiment inexistant au sein des établissements d'hébergement touristique relevant de ce territoire ;
- En revanche ce territoire a atteint une maturité managériale pouvant faciliter l'intégration du management environnemental dans sa stratégie de développement. En conséquence, cette perspective pourrait être le chemin le plus court pour son développement touristique durable.
- L'insuffisance de la démarche réglementaire régissant le management environnemental en tourisme et son application ;
- La faible sensibilisation des managers en ce qui concerne l'importance d'un engagement environnemental et absence d'outils d'adoption d'une démarche de management environnemental mis à leurs dispositions;
- Le manque d'information sur les effets négatifs de l'entreprise touristique sur l'environnement chez les directeurs ;

Ces constats ont permis de tirer les conclusions suivantes :

- **Maturité du territoire d'étude** : La région SMD propose aux touristes une offre balnéaire, généralement consolidée par un produit rural diversifié. Ce territoire regorge de potentialités : naturelle, culturelle, humaine et touristique...Lui permettront de s'inscrire dans une démarche de développement touristique durable à travers l'adoption d'une démarche de management environnemental en passant par l'assurance de la qualité des services.
- **Qualité des services à rehausser en milieu rural** : La qualité de services est satisfaisante au sein des EHT étudiés et relevant du milieu urbain. En revanche, en milieu rural une bonne qualité de service a émergée pour certains établissements mais pour d'autres ils nécessitent une mise à niveau en la matière. En investissant dans des éléments de bases qui peuvent permettre de profiter davantage du paysage régional remarquable et exceptionnel.
- **Impact potentiel des EHT à redéfinir pour les professionnels** : En ce qui concerne cet axe, l'ensemble des responsables interviewés n'ont cité que les impacts positifs de leurs activités sur l'environnement, en citant leurs contributions à ce propos (Création d'emplois, promotion de l'économie et de la culture locales, financement des événements à caractère social...).
- **Faible existence du management environnemental au sein des EHT étudiés** : A travers les entretiens, une certaine incapacité de cerner et définir les notions relatives au Management environnemental a été clairement remarquée chez les managers interviewés. Egalement, l'enquête relève que seulement 4,16 % l'échantillonnage dispose d'une politique environnementale, soit 2/48 établissements visités. Ces deux cas ont été proposés comme des établissements modèles en matière de management environnemental à l'échelle régionale (Milieux rural et urbain).
- **Proposition de deux solutions locales pour généraliser le Management Environnemental** : Le recours à la charte régionale ainsi que le manuel comme des solutions locales visant de généraliser le Management environnemental au sein de ses EHT du territoire d'Agadir-région SMD. En étant un réseau très actif au niveau national et le seul de son genre au niveau régional, le Réseau de Développement Touristique Rural a parrainé la mise en œuvre et labellisation de ses adhérents à la charte dans le but d'assurer leur engagement environnemental d'une manière progressive et définitive. Actuellement, il n'était pas possible de généraliser cette charte dans le milieu urbain « balnéaire » dudit territoire vue que ses structures sont en majorité affiliées à des chaînes hôtelières différentes.

En somme, cette étude a permis de répondre à la problématique et aux hypothèses énoncées. Ces résultats peuvent constituer une base pour répondre à des interrogations relatives à la relation entre le management environnemental et la rentabilité économique des EHT ? Et comment la charte pourra-t-elle être généralisée aux niveaux national et régional (Balnéaire)?

REPORTAGE PHOTOS



Photos 11,12: Visite de l'Atlas Kasbah Ecolodge, Agadir en présence du propriétaire et du Secrétaire général du RDTR ; Chambre type ; Vue de l'intérieur.



Photos 13, 14: Visite de Dar Haven, Tamraght- Agadir en présence ses propriétaires ;



Photo 15 : Chambre Robinson-club - Agadir



Photo 16 : Visite d'évaluation en présence du Directeur d'exploitation, Paradis Plage, Immi Ouaddar- Agadir



Photos 17 ; 18: Kasbah Ennakhil à Nkob, Kasbah Elmahdaoui, Province d'Ouarzazate.



Photos 19, 20 : Une des chambres doubles et salon, déroulement de la visite en présence de la directrice commerciale de la Ferme Villate Limoune, Province de Taroudannt.



Photos 21 ; 22 : Cuisine et mise en place du petit-déjeuner au salon marocain, Maison d'hôtes Kasbah AL MEHDAOUI, Province d'Ouarzazate



Photos 23, 24: Entretien avec le promoteur; une des suites de DAR DAIF, Province d'Ouarzazate



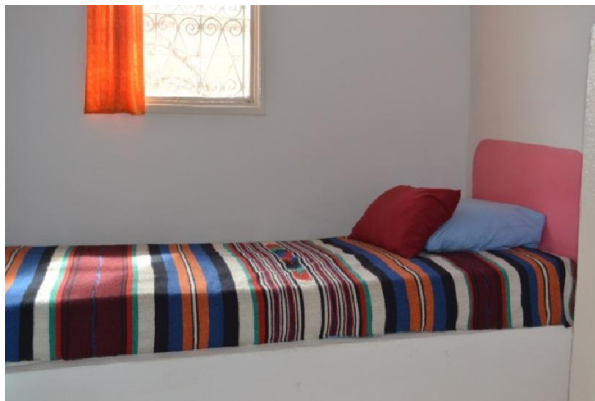
Photos 25, 26 : Salon et Chambre, Dar Panorama, Province d'Ouarzazate



Photos 27 ; 28 : Evaluation de l'hébergement au Camping Amridil, Skoura



Photos 29 ;30 : Chambre, Casa Roja, N'kob ; Cours d'entrée Dar Raha, Zagora



Photos 31, 32 : Chambre, Jack & Yamina, Province de Tafraout



Photos 33 ; 34 : Panneau de signalisation, La maison Traditionnelle, Tafraout ; Cuisine gîte Migusta, Skoura



Photos 35 ; 36 : Chambre, La maison Traditionnelle, Tafraout ; Restaurant, Riad Assenfou, Tiznit



Photos 37 ; 38 : Tente en terrasse et chambre type, Iskki Assounfou, Province Tiznit



Photos 39 ; 40 : Entretien avec le propriétaire de la fibule d'Or, Ait Benhaddou-Ouarzazate

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ouvrages :

- Agence des PME, «Les PME et l'environnement : Enjeux et Opportunités», LIPSOR Working Papers, Série recherche - n°5, Octobre 2003.
- A.J.EDWARDS, «ISO14001 Environmental Certification step by step», Editeur: Paperback, 2004.
- ADEME, « Du Management Environnemental au Développement Durable des Entreprises», 2004.
- ADEME, «Diagnostics management environnemental : approche produit», Janvier 2003.
- ADEME, «Guide des bonnes pratiques environnementales», Septembre 2009.
- AFNOR, « Analyse environnementale : les clés de la réussite, Odile Faure-Rochet», 2009.
- AFNOR, «Etat de l'art dans le domaine de l'Eco-conception», Mars 2005.
- Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, «Diagnostics et accompagnement en management environnemental dans les PME», Septembre 2007.
- Agence régionale de l'environnement et des nouvelles énergies Ile-de-France, «Qualité environnementale sur une zone d'activité», Septembre 2001.
- Agence régionale de l'environnement et des nouvelles énergies, «Outil d'auto-évaluation des projets».
- Ambec S., «Performance environnementale et économique de l'entreprise», Institut d'économie Industrielle (Report # 15), Toulouse, Septembre 2009.
- Barriat V. A., «Les systèmes de management environnemental», Formation Education Culture, Bruxelles, Juillet 2003.
- Bauer A., Canivet I., Behnke M., «Nouvelles Perceptions de la Valeur des Offres Touristiques : impacts pour les opérateurs », Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services, Février 2010.
- Bésou E., «Système de Management Environnemental: audit, certification et règlement éco-audit», Edition AFNOR, 1997.
- BRACKER P., «Le management vert : guide d'autodiagnostic pour une politique environnementale», 2ème édition, DUNOD, Paris, 1998.
- Brayn F.J. Manly, «Statistics for environmental Science and management», Edition Paperback, 2000.
- BSI, «ISO 14001», 2004
- Butel B. et Gambier P. - « Analyse du comportement de l'entreprise face à la donnée écologique ; axes de recherche », Innovations n°2 bis, collection l'Harmattan, 1996
- Butel B., « Analyse de la stratégie d'environnement des sites industriels», Développement durable et territoire, 2000
- Butel B., « Stratégie d'Environnement des sites de production », Techniques de l'Ingénieur, Traité de Génie Industriel, 1997
- C.J. Schawrz, « Sampling, Regression, Experimental Design and Analysis for Environmental Scientists, biologists, and Resource Managers », August 2006.
- Cabinet Paul de Backer, «L'impact économique et l'efficacité environnementale de la certification ISO14001/EMAS des entreprises

industrielles», ADEME, 1999.

- Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie, «Le tourisme durable à l'étranger ou la possibilité d'un autre voyage, Décembre 2009.
- Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Provence Alpes Cote d'Azur Corse, «Manuel de gestion environnementale», 2007.
- Chambre régionale de commerce et d'industrie, « Manuel de gestion environnementale», Provence Alpes Côte d'Azur Corse, France, 2004.
- Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie, Provence Alpes Cote d'Azur Corse, «Les améliorations techniques possibles meilleures technologies disponibles », Mars 2009.
- Chambre Régionale Et Chambres de Commerce et d'industrie, «Opération de Développement de la Gestion Environnementale dans les Entreprises du Tourisme», Provence - Alpes - Cote D'azur, France.
- Chapuy P., « Entreprises et développement durable prospective stratégique des enjeux environnementaux», Laboratoire d'Investigation en Prospective, Stratégie et Organisation, Paris, Septembre 2003.
- Christian B., « A three-year journey for sustainable tourism », February 2006.
- Christophe B., « Environnement naturel et comptabilité, In Encyclopédie de comptabilité, contrôle de gestion et audit», Economica, 2000.
- Christophe B., «La comptabilité verte : De la politique environnementale à l'écobilan», Edition Broché, 1995.
- Clémens A., «Guide de La certification environnementale des collectivités locales, outil de reconnaissance des démarches de développement durable et d'agendas 21 locaux? », Mastère en management de l'INSA de Lyon.
- Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne, «Eco-guide», Provence - alpes - Côte d'azur Corse, 2007.
- Comité Sectoriel Québécois de main-d'œuvre en tourisme « La gestion efficace d'une petite entreprise touristique», Mai 2005.
- Commission de Coopération Environnementale, «Bonnes pratiques des systèmes de gestion de l'environnement pour les petites et moyennes entreprises : une perspective nord-américaine», 2005.
- Commission des Communautés européennes, «Livre blanc sur la responsabilité environnementale», Union Européenne, 2000.
- Commission Européenne, «Etude sur la compétitivité du secteur du tourisme dans l'Union européenne», ECORYS Macro & Sector Policies, Septembre 2009.
- Commission mondiale sur l'environnement et le développement des nations unies, OMT, « Tourisme et durabilité : un aperçu général », Rapport Bruntland, 1987.
- Conseil régional SMD, « La stratégie de développement économique et social de la Région de SMD », 2010-2015.
- D'HUART M., DE BACKER M., «Responsabilité sociétale inventaire d'outil législation, conventions, référentiels, codes de conduite, labels, méthodes et indices boursiers», Institut de l'énergie et de l'environnement de la Francophonie, collection points de repère, 2007
- Direction du développement des entreprises et des affaires, Ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, « La gestion environnementale en entreprise » ÉCO+, 1999.
- Direction du développement des entreprises et des affaires, Ministère de

l'Industrie et du Commerce, Québec «La gestion environnementale en entreprise», 1999.

- Direction du Développement Durable, Groupe ACCOR « L'empreinte environnementale», 2011.
- Direction du Développement Durable, Groupe ACCOR, «Hôtellerie durable: Ready to check in?», 2011.
- Direction du Développement Durable, Groupe ACCOR, «Les attentes des clients de l'hôtellerie en matière de développement durable : premier grand baromètre international», 2010.
- Direction du Développement Durable, Groupe ACCOR, «Les nouvelles frontières de l'hôtellerie», 2011.
- Dominique F., «Piloter l'environnement dans l'entreprise», (Ordre des ingénieurs du Québec) Reproduit par le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, 2000.
- Dominique J. F. «Piloter l'environnement dans l'entreprise», Ordre des Ingénieurs du Québec, 2000.
- Dr. Egnankou W. M., «Besoin et priorités de la cote d'ivoire en matière de renforcement des capacités dans le domaine de la diversité biologique», Ministère de l'environnement, République de Cote d'Ivoire, Mars 2005.
- Dubois G., «Dossier sur le Tourisme et le Développement Durable en Méditerranée», PNUE, MAP Technical Report Series No. 159, 2005.
- Dupuis J.C., «Le management responsable, vers un nouveau comportement des entreprises», Edition Economica, 2005.
- E.F. ABOURACHA et al. «Problématique de la phoeniciculture au Maroc», IRD 2010.
- Eglantine S., «Les systèmes de management environnemental», 2003.
- Ellul A., 'Tourisme et Environnement dans les Pays Européens', Editions du Conseil de l'Europe, 2000.
- Epstein E., «Industrial composting environmental engineering and facilities management», Editeur Hardcover, 2011.
- Eurobaromètre Spécial, «Attitudes des citoyens européens vis-à-vis de l'environnement », La commission européenne, Mars 2008.
- Ferrand D., «La gestion environnementale en entreprise», Direction du développement des entreprises et des affaires, Ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec 2001.
- Fonds international de développement agricole La gestion de l'environnement et des ressources naturelles, une préoccupation croissante du FIDA» Département Gestion des programmes, 2002.
- Gallez C., Moroncini A., «Le manager et l'environnement, Outils d'aide à la décision stratégique et opérationnelle», Editeur Presses Polytechniques Romandes, 2003.
- Gendron C. « La gestion environnementale et la norme iso 14001», Editeur Presses de l'université de Montréal, 2004.
- Gendron C., « Envisager la responsabilité sociale dans le cadre des régulations portées par les nouveaux mouvements sociaux économiques», Les cahiers de la Chaire- collection recherche, Université de Québec, 2002.
- Gites de France «La démarche de la qualification environnementale des hébergements gites de France», Mars 2010.
- Glachant M., Vicarelli M., Vincent F., «Politiques d'Environnement et Management Environnemental : Une enquête auprès de 270 Etablissements

Industriels Français», Direction de l'Environnement, OCDE, Mars 2004.

- Gray R, « Accounting for the environment», Paul Chapman Publishers, 1993.
- Gray R, «Accounting and environmentalism : an exploration of the challenge of gently accounting», Accounting, Organizations and Society, 1992.
- Gray R. et Bebbington J, Environmental Accounting, «Managerialism and Sustainability : Is the planet safe in the hands of business and accounting? », Advances in environmental accounting and management, 2000.
- Hanson C., Ranganathan J., Iceland C., Finisdore J., «Evaluation des services rendus par les écosystèmes aux entreprises, Version 1.0», World Resources Institute, 2009.
- Hardi P., Zahedi K. et Cressman D, «Renforcement des capacités d'intégration de l'évaluation du milieu et des rapports sur l'état de l'environnement», IISD, 2000.
- Haurie A. et d'autres «La gestion de l'environnement et entreprise», Editeur Presses Polytechniques et universitaires Romandes, 1996.
- HILALI M., « La politique touristique du Maroc, Diagnostic, bilan, critique», Edition Le Harmattan, Paris. 2007
- IFEN, « Des indicateurs pour un diagnostic environnemental du tourisme français», 2000.
- IIDD, « Guide de l'environnement et du commerce», 2005.
- Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement, «Audit Energétique du secteur hôtelier Bruxellois», Avril 2009.
- James E.N Sweeting et Amy Rosenfeld Sweeting « Guide de Bonnes Pratiques pour une bonne gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur de l'hébergement Touristique», Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, PNUE.
- James S. Clark et Alan E. Gelfand, « Hierarchical modelling for the environmental sciences: Statistical methods and applications», Editions Paperback, 2006.
- Jennings D. et Zandbergen P, « Ecologically Sustainable Organizations: An institutional approach», Academy of Management Review, 1995.
- Keith D. & Blomstrom Robert L., « Business and Society: Environment and Responsibility (3rd ed.) », Edition: Hardcover, 1975.
- Kogut-Kubiak F. «Les certifications du tourisme : panorama et tendances», REFLET, Avril 2007.
- La commission tourisme de la chambre régionale de commerce et d'industrie « Manuel de gestion environnementale», Provence Alpes Cote d'Azur, Janvier 2004.
- Laboratoire de Planification Environnementale, Laboratoire de l'Université de l'Égée, Grèce « Définir, mesurer et évaluer la capacité de Charge dans les destinations touristiques européennes», Décembre 2001.
- Laville E., « L'entreprise verte : Le développement durable change l'entreprise pour changer le monde », Edition Broché, 2002.
- Laville E., «L'entreprise verte 3e édition», Edition Broché, 2009.
- LE BOTERF G., « Travailler efficacement en réseau, une compétence collective », Editions d'organisation, Collections ressources humaines, 2012.
- LECOLLE L., « Ecotourisme : Outils et bonnes pratiques », Conservatoire des Espaces Naturels du Languedoc-Roussillon, 2008.
- Lecolle L., «Ecotourisme: Outils et Bonnes Pratiques», Pôle relais lagunes méditerranéennes- Conservatoire des Espaces Naturels du Languedoc-

Roussillon, Avril 2008.

- «Le développement durable, synthèse et priorités à l'usage des décideurs Marocains», Edité par PwC, 2012.
- LOZATO-GIOTARD J.P et BALFET M, «Management du tourisme : les acteurs, les produits, les marchés et les stratégies», Edition Pearson, p. 343, 2004.
- M.A. ABDELGHANI-IDRISSI, J.J. BIROT, D. SEGUIN, A. MILLER, K. IP , «Outils d'analyse environnementale des bâtiments», Durabuild, Novembre 2004.
- M.Gunn A., «Encyclopedia of Disasters», British Library Cataloguing, London, 2008.
- Mairie de paris, direction des espaces verts et de l'environnement, « Guide pratique de l'engagement éco-responsable des entreprises», 2011.
- Maréchal Jean-Paul, « Le rationnel et le raisonnable. L'économie, l'emploi et l'environnement», Edition Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 1997.
- Maroncini A., «Stratégie environnementale des entreprises, contexte, typologie et mise en œuvre», Edition Presses Polytechniques et Universitaires Romandes, 1998.
- Martin J. Y. et Leroy G. « Développement durable : Doctrines, Pratiques, Evaluations », Editeur IRD, 2002.
- Métaillé J. P.et Bertrand G., «Les mots de l'environnement», Edition Presses Universitaires du Mirail, 2006.
- Metaxiotis K., « Intelligent Information Systems and Knowledge Management for Energy», National Technical University of Athens, Greece, 2010.
- Michael Allaby, « Basics of Environmental Science, 2nd Edition ROUTLEDGE, London and New York», 1996-2000.
- Ministère de l'environnement et de la protection de la nature, «Normes environnementales et procédure d'inspection des installations industrielles et commerciales au Cameroun», République du Cameroun, 2011.
- Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada « La gestion du développement durable : un document de discussion du commissaire à l'environnement et au développement durable», 2010.
- Ministère du Développement Durable, de l'Environnement et des Parcs, Québec, « Système de Gestion Environnementale», Bibliothèque et Archives nationales, Juillet 2009.
- Nakatani K., « L'expérience et la réglementation de l'environnement au Japon-l'aspect économique et la décision», Списание, «Диалог», 2008.
- OCDE, «L'évaluation environnementale stratégique : Guide de bonnes Pratiques dans le domaine de la coopération pour le développement», Editions OCDE, 2006.
- OCDE, «Responsabilité des entreprises initiatives privées et objectifs publics», Editions OCDE, 2001.
- OUGHZALA I., « Ingénierie de la collaboration : théories, technologies et pratiques ». Edition Lavoisier, 2007.
- PNUE, « L'avenir de l'environnement en Afrique : notre environnement, notre richesse», 2006.
- PNUE, « Pour un développement durable et une éradication de la pauvreté », 2011.
- PNUE, «Avances scientifiques et développement dans notre environnement en mutation», 2010.

- PNUE, OMT, «Vers un Tourisme Durable : Guide à l'usage des décideurs», 2006.
- Poitras J., Litzler R., La roche R. et collaborateurs « Guide de gestion environnementale en milieu scolaire», Action- Environnement, Collège de Rosemont et Environnement jeunesse, 2000.
- PROVIN F. «Guide des chantiers respectueux de l'environnement», Parc Naturel Régional de Lorraine.
- Prud'homme B., Raymond L., «La satisfaction de la clientèle à l'égard des pratiques de développement durable en hôtellerie : varie-t-elle selon l'intensité des pratiques de DD adoptées par l'hôtel ?», Février 2012.
- R.W. BUTLER, «The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of Resources», Canadian Geographer, XXIV, 1, 1980.
- RAMOGE, villa Girasole, Monaco, «Le management environnemental des ports de plaisance», 2001.
- République de Madagascar, Présidence du Projet Pôle Intégrés de Croissance « Evaluation de l'impact environnemental et social», Tecsuit International, Juin 2005.
- République du Mali, «Evaluation économique de la gestion environnementale au Mali : Coûts et Bénéfices», SBA, Février 2009.
- Reynaud E, Chandon J-L, « De vert clair à vert foncé : différents types de comportements de protection de l'environnement » Perspectives en Management Stratégique, Editions Management et Société, Tome V, 1997-1998.
- Reynaud E, Rollet A, « Les compétences centrales environnement comme source d'avantages concurrentiels et de légitimité», in Stratégies : Actualité et Futur de la recherche, coordonné par A C. Martinet et R A. Thiéart, Edition Vuibert, Collection FNEGE, 2001
- Rizzolo J., « Environmental Management : Code of Practice for the Building and construction Industry», Ballymun Regeneration Ltd. - Health & Safety Management Unit, Mai 2006.
- Robinson M. et Picard D., « Tourisme, culture et développement durable», UNESCO, Paris, 2006.
- Royaume du Maroc, INDH, «Plan de gestion de l'environnement», Juin 2006.
- Royaume du Maroc, Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Eau et de l'Environnement, «Profil environnemental d'Agadir», Avril 2004.
- Royaume du Maroc, Ministère de l'économie, des finances, de la privatisation et du tourisme, «Stratégie de développement du tourisme rurale», OMT et PNUD Mars 2002.
- Sadler B. et McCabe M., « Manuel de Formation sur l'Etude d'Impact Environnemental», Division Technologie, Industrie et Economie, Deuxième édition 2002.
- Salamitou J. «Management environnemental Application à la norme ISO 14001 révisée», Edition Dunod, 2004.
- SATT A. et PERELLI C. « Gestion environnementale dans le secteur touristique», Programme d'Actions Prioritaires, Centre d'Activités Régionales, Octobre 2008.
- Savage A., Cataldo A.J, « A Multi-case Investigation of Environmental Legitimation in Annual Reports», Research paper, 1998.
- Schneider-Maunoury G., « La responsabilité environnementale», Edition L'Harmattan, 1999.

- Schubert K. et Zagamé P. «L'environnement, une nouvelle dimension de l'analyse économique», Editeur Vuibert, 1998.
- South Pacific Tourism organization « Making small hotels & resorts environmentally sustainable : a simple checklist for Fiji operators», Fiji Integrated Coastal Management Project, 2003
- Stéphane M., «Système de management environnemental par étapes pour les TPE/PME», Auditeur Référent Environnement-sécurité, Toulouse, 2007.
- TEC-Conseil, Marseille « Lignes Directrices pour investissements touristiques durables», WWF, Février 2009.
- The Department of the Environment, Water, Heritage and the Arts, Australian Government « Environmental Purchasing Guide », 2003.
- The Department of the Environment, Water, Heritage and the Arts, Australian Government «Environmental management System Tool».
- « Tourisme et Environnement : Les enjeux naturels, culturels et socio-économiques du tourisme durable», actes du colloque organisé par le Conseil de l'Europe en coopération avec le ministère letton de la Protection de l'Environnement et du Développement durable, Riga (Lettonie), 9-11 septembre 1999.
- Toselli U., «Agir ensemble pour un tourisme durable», Comité 21, France, 2005.
- Tubiana L., « Environnement et développement, l'enjeu pour la France», Rapport au 1er ministre, 2000.
- UICN, «Biodiversité : Mon hôtel agit, guide pour une utilisation durable des ressources biologiques», 2008.
- UICN, «Construction et exploitation d'hôtels respectueux de la biodiversité dans les Caraïbes», 2012.
- UNEP, « Sustainable Coastal Tourism/ An integrated planning and management approach», 2009.
- Vandewalle I. et Borzakian M., « Le tourisme à l'étranger ou la possibilité d'un autre voyage», Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie, Décembre 2009.
- « Vers un tourisme durable : Guide à l'usage des décideurs», PNUE, 2005.
- Viardot E. «L'environnement dans l'entreprise», Editeur harmattan, 1997.
- Weber J., « Gestion des ressources renouvelables : fondements théorique d'un programme de recherche», Juin 1995.
- Welford R., « Corporate Environmental Management», Earthscan Publication, 1998.
- Zelem M.C. «Education Environnementale pour un Madagascar Vert », UNESCO, Editeur Harmattan, 2010.
- Zoran K. Morvay et Dušan D. Gvozdenac, «Applied Industrial Energy and Environmental Management», Editions: John Wiley & Sons Ltd, 2008.

Articles :

- ASSENS C. et Bouteiller C. « Mesurer la création de valeur dans un réseau », 4ème colloque sur la Métamorphose des organisations, Nancy, 2006
- Bensédine J., « Comment devenir une entreprise verte», Revue Française de Gestion, numéro spécial n°136, novembre-décembre 2001, p.128-145.
- Blangy S., Dubois G., Kouchner F., « L'écotourisme, un concept fructueux pour le tourisme français», Revue Espaces Les "nouvelles piscines", Editions

Espaces tourisme & loisirs, Juillet-Aout 2002.

- Boiral O., « Concilier environnement et compétitivité, ou la quête de l'éco-efficience », Revue Française de Gestion, vol. 31, no. 158, p. 163-186, 2005.
- Boiral O., « Environnement et économie : une relation équivoque », Vertigo - la revue électronique en sciences de l'environnement, Volume 5 Numéro 2, novembre 2004, mis en ligne le 01 novembre 2004.
- Boiral, O., « Protéger l'environnement naturel et la santé des travailleurs », Revue Internationale de Gestion, vol. 22, no. 4, p. 49-55, 1997.
- Bry (de) F., J. Ballet, « Emploi et environnement : autour de la notion de proximité », Revue Espaces et Sociétés n°92-93, 1-2/1998
- Butel B., « Savoie Technolac et son Système de Management Environnemental » - Conférence de Presse, Savoie Technolac, Le Bourget du Lac, 25/6/2001.
- Dejean F. et Gond J.P. « La responsabilité sociétale des entreprises : enjeux stratégiques et stratégies de recherche », Finance Contrôle Stratégie- Volume 7, N° 1, mars 2004, p. 5 – 31.
- Gherib J. et M'hissen I. « Engagement environnemental et taille de l'entreprise : une lecture à travers la théorie néo-institutionnelle », XIXème Conférence de l'AIMS 2, Luxembourg, 4 juin 2010.
- Halley P. et Boiral O., « Les systèmes de gestion environnementale au Canada : enjeux et implication pour les politiques, publiques de l'environnement », 53 R.D. McGill 649, 2008.
- HOLEC N, BRUNET-JOLIVALD G., « Dossier documentaire sur la gouvernance », CDU, Août 1999;
- J. R. Gagn et F. Labelle, « Séminaire thématique sous le thème : Les compétences essentielles pour un management durable », 2006.
- Labaronne D. et Gana-Oueslati E. « Analyse comparative du cadre institutionnel de la Responsabilité Sociale des Entreprises au Maroc et en Tunisie », Revue : Management & Avenir n° 43, 2011/3, Editeur : Management Prospective Ed., 2011.
- Marquet-Pondeville S., Université Catholique de Louvain, Belgique « Le contrôle de gestion environnementale d'une entreprise », Congrès de l'AFC, 2001.
- Martinet A.C., Reynaud E, « Entre shareholders et stakeholders, la stratégie. Une illustration par le management environnemental d'Evian-Danone », XVèmes Journées nationales des IAE, septembre 2000.
- Martinet AC, Reynaud E, « Entre Shareholders et Stakeholders : la stratégie ; une illustration par le management environnemental d'Evian-Danone », Revue Française de Gestion, Novembre-Décembre 2001.
- Merasli S., « La qualité dans l'industrie du tourisme : un impératif majeur pour un tourisme durable », Téoros [Online], 23-2 | 2004, Online since. URL : <http://teoros.revues.org/634>
- Mikol A, « L'information environnementale publiée par les sociétés du CAC 40 de 1992 à 1998 comparée à une information type », Congrès de l'AFC, 2000.
- Mikol A., « Les informations environnementales diffusées par les grandes entreprises françaises de 1992 à 1999 », Congrès de l'AFC, Vol.22, 2001.
- Ministère du Tourisme, « Contrat programme 2011-2020, Vision 2020 », , 30 novembre 2010.
- Ministère du tourisme, Observatoire du Tourisme, « BAROMÈTRE de l'activité

touristique du Maroc», 2ème trimestre 2013.

- Newton T., Harte G. « Green business kitsch? », Journal of Management Studies, Volume 34, Issue 1, pages 75–98, January 1997.
- OMT, «Le tourisme à l’horizon 2030», Publication Tourism Towards 2030, octobre 2011.
- Reverdy T., « Management environnemental et dynamique d’apprentissage », Revue Française de gestion, Edition Lavoisier, N° 158, 2005/5.
- Reverdy T., «Les normes environnementales en entreprise : la trajectoire mouvementée d'une mode managériale», Presses de Sciences Po, Sociologies pratiques, 2005/1 - n° 10, pages 97 à 97, ISSN 1295-9278.
- REVERDY T., «Réalités méconnues, l’invention du management environnemental», Annales des mines, 2001.
- Reynaud E, « Fondements théoriques des stratégies environnementalistes », Congrès de l’Association Internationale de Management Stratégique, HEC Montréal, juin 1997
- Reynaud E, « La protection de l'environnement par l'entreprise : un phénomène durable. Eléments d'anticipation de la perception de la nature », numéro spécial d’Ethique des Affaires : Ethique économique, entreprise et environnement, juillet 1998
- Reynaud E, Chandon J-L, « Les cinq familles de comportements de protection de l'environnement des entreprises : une approche basée sur la théorie des contrats et l'économie des conventions », Congrès de l’Association Internationale de Management Stratégique, mai 1998, Louvain
- Schneider-Maunoury G., « Des petites entreprises très vertes », L’Expansion Management Review, Mars 2000.
- VAN CUYCK A., « Les dispositifs organisationnels et communicationnels du développement durable (dans et hors) de l’organisation : vers un nouveau modèle stratégique managérial global » Revue Communication et Organisation N° 26 Pp 81-91, 2005.
- Zimmer P. et Grassmann S. « Evaluer le potentiel touristique d’un territoire », Réalisé suite au séminaire LEADER organisé sur ce thème dans la Sierra de Gata (Extémadure, Espagne) du 10 au 13 janvier 1996.

Thèses et mémoires :

- ✓ Lala N.J. RANAIVOMANANA, «Identification des conditions d’appropriation de la gestion durable des ressources naturelles et des écosystèmes : Cas du Grand Récif de Toliara » thèse pour l’obtention du titre de docteur de l’Ecole Nationale Supérieure Agronomique de Rennes, France & l’Université De Toliara, Madagascar, Publiée en 2006.
- ✓ Nathalie CAYLA, «Le patrimoine géologique de l’ARC ALPIN de la médiation scientifique a la valorisation géo-touristique» thèse pour l’obtention du titre de docteur en Sciences de la Terre, de l’Univers et de l’Environnement, Université de Savoie, 2009.
- ✓ Lina BROHLBURG, « An environmental hotel business strategy for the mass market - including a survey of supply and demand in Cyprus » Diploma thesis for the degree program Applied Geography- Faculty VI – University of Trier, 2011.
- ✓ Wassim DAOUD, « Développement d’un système de management intégré de l’eco-conception des appareillages électriques de moyenne tension » thèse pour

l'obtention du titre de docteur de l'École Nationale Supérieure CER de Paris, 2009.

- ✓ Mohamed BERAAOUZ, «Les sites géologiques et archéologiques des provinces de Ouarzazate et Zagora : Inventaire et valorisation dans le cadre du géo-tourisme » thèse pour l'obtention du titre de docteur de l'Université Ibn Zohr, 2011.
- ✓ Frédéric CHERQUI, « Méthodologie d'évaluation d'un projet d'aménagement durable d'un quartier méthode ADEQUA » thèse pour l'obtention du titre de docteur de l'Université de la Rochelle, 2005.
- ✓ Jean- Bernard MARSAT, «Valorisation et gestion des aménités naturelles : Comment construire des stratégies d'alliance entre acteurs d'environnement et acteurs du tourisme?» thèse pour l'obtention du titre de docteur de l'Institut des Sciences et Industries du Vivant et de l'Environnement (Agro Paris Tech), 2008.
- ✓ Raphaël BILLÉ, «La Gestion Intégrée du Littoral se décrète-t-elle ? Une analyse stratégique de la mise en œuvre, entre approche programme et cadre normatif» thèse pour l'obtention du titre de docteur de L'École Nationale du Génie Rural, des Eaux et des Forêts, 2004.
- ✓ Thomas REVERDY, «L'invention du management environnemental, extension de la qualité industrielle et régularisation négociée de l'environnement » thèse pour l'obtention du titre de docteur de l'Institut National de polytechnique de Grenoble, Université de Pierre Mendès France, 1998.
- ✓ Thierry BONAUDO, «La gestion environnementale sur un front pionnier amazonien» thèse pour l'obtention du titre de docteur de l'Institut National Agronomique Paris-Grignon et du Centre du Développement Durable de l'Université de Brasilia, 2005.
- ✓ CHUANG P.j., L ACOMBE F., FLAMANT F., « Environnement et Grande Distribution » Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Gestion et Protection de L'Environnement, Promotion : 2001 / 2002.
- ✓ Lejeune S., «l'intégration des principes de développement durable dans le tourisme» Mémoire de fin d'études pour l'obtention d'un diplôme de Master professionnel en Développement et Aménagement Touristique des Territoires, France, Promotion : 2010.

Webographie :

<http://fr.wikipedia.org>
<http://www.regionsmd.com>
<http://www.dictionnaire-environnement.com>
<http://adala.justice.gov.ma>
<http://www.environnement.gov.ma>
<http://www.veilleinfotourisme.fr>
www.teoros.revues.org
www.bibliotheque.uqac.ca
www.fsa.ulaval.ca
www.holidaycheck.fr
<http://www.thecode.org>

LISTE DES ACRONYMES ET DES ABREVIATIONS

| | |
|---------------|---|
| ADEME | Agence de l'Environnement et de Maitrise de l'Energie |
| AGE | Activités Génératrices d'Emploi |
| AGE | Activités Génératrices d'Emploi |
| ATS | Association Touristique Sectorielle |
| BGH | Bonne Gestion Environnementale |
| BMS | Building Management System |
| BSI | British Standards Institution |
| CDU | Centre de documentation de l'urbanisme |
| CELB | Center for Environmental Leadership in Nusiness |
| CMED | Commission mondiale sur l'environnement et le développement |
| CNSS | Caisse Nationale de Sécurité Sociale |
| CPT | Conseil provincial du tourisme |
| CR | Commune Rurale |
| CRT | Conseils Régionaux du Tourisme |
| CU | Commune Urbaine |
| DD | Développement durable |
| DPT | Délégation Provinciale du Tourisme |
| DRT | Délégation Régionale du Tourisme |
| DTD | Développement Touristique Durable |
| EHT | Etablissement d'hébergement touristique |
| EHTC | European HyperWorks Technology Conference |
| EMAS | Système Européen d'Audit et de Management Environnemental |
| ETR | Technologies d'Energie Renouvelable |
| G. En. | Guide d'entretien ; |
| G. Ev. | Grille d'évaluation ; |
| GRIT | Groupement Régional d'Intérêt Touristique |
| HFCC | Henry Ford Community College |
| HQE | Haute qualité Environnementale |
| IBGE | Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement |
| IEPF | Institut de l'énergie et de l'environnement de la Francophonie |
| IFEN | Institut Français de l'Environnement |
| IIDD | Institut Internationale du Développement Durable |
| IISD | International Institute for Sustainable Development |
| INDH | Initiative Nationale pour le Développement Humain (Maroc) |
| ISO | International Organization for Standardization (Organisation Internationale de Normalisation) |
| LED | Light-Emitting Diode |
| ME | Management Environnemental |
| MT | Ministère du Tourisme |
| Obs. | Observation ; |
| OCDE | Organisation de Coopération et de Développement Economiques |
| OFPPT | Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion |

| | |
|--------------------|--|
| | du Travail |
| OMT | Organisation Mondiale du Tourisme |
| ONG | Organisations Non-Gouvernementales |
| ONMT | Office National Marocain de Tourisme |
| ONU | Organisation des Nations Unies |
| Pce. C.A.B. | Province de Chtouka Ait Baha ; |
| Pce. O. | Province d'Ouarzazate ; |
| Pce. S.I. | Province de Sidi Ifni ; |
| Pce. Ta. | Province de Taroudannt ; |
| Pce. Ti. | Province de Tiznit ; |
| Pce. Z. | Province de Zagora ; |
| PME | Petites et moyennes entreprises |
| PMI | Petites et Moyennes Industries |
| PNUE | Programme des Nations Unies pour l'environnement |
| PP | Partie prenante |
| Pré. A.I.O. | Préfecture d'Agadir Ida-Outanane ; |
| PwC | Price water house Coopers |
| QERDTR | Charte Qualité et Environnement du RDTR |
| Qu. | Questionnaire ; |
| RBA | Réserve de Biosphère Arganeraie |
| RDTR | Réseau de Développement Touristique Rural Marocain |
| RH | Ressources Humaines |
| SBA | Sustainable Business Associates |
| SGS | Société Générale de Surveillance Holding |
| SMD | Souss Massa Draa |
| SME | Système de Management Environnemental |
| TO | Tour opérateur |
| TUI | Touristik Union International |
| UICN | Union Internationale pour la Conservation de la Nature et ses |
| UNEP | United Nations Environment Programme |
| UNESCO | United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization |
| VTT | Vélos Tout Terrain |
| WWF | World Wildlife Fund for nature |

LISTE DES FIGURES

| | |
|-----------------|---|
| Fig. 1 : | Structure de thèse |
| Fig. 2 : | Représentation des impacts sur l'environnement sur le graphique d'évolution hypothétique d'une zone touristique modifié |
| Fig. 3 : | Représentation de la mise en réseau des acteurs du tourisme durable |
| Fig. 4 : | Combinaison des trois modèles du management Environnemental pour un entreprise durable |
| Fig. 5 : | Les quatre étapes constituant la démarche de management environnemental |
| Fig. 6 : | Représentation par nationalité des clients ayant déjà entendus parler du développement durable |
| Fig. 7 : | Synthèse des attentes de la clientèle touristique en matière du DD selon TNS SOFRES et ACCOR |

- Fig. 8 :** Schéma de progression du management environnemental
- Fig. 9 :** Cycle de vie d'un réseau d'entreprises touristiques
- Fig. 10 :** Contribution de la région aux principaux indicateurs/agrégats économique
- Fig. 11 et 12 :** Représentation de la région SMD selon le découpage administratif et la cartographie des territoires identifiés dans le cadre de la vision 2020
- Fig. 13 :** Représentation des interactions entre les différents acteurs du tourisme à l'échelle régionale
- Fig. 14 :** Distribution spatiale des établissements RDTR ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation environnementale, territoire de la région SMD
- Fig. 15 :** Distribution spatiale des établissements hors RDTR, ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation environnementale, territoire de la région SMD
- Fig. 16 :** Déroulement de l'étude sur terrain, au territoire d'Agadir-région SMD
- Fig. 17 :** Evolution des arrivées EHTC au niveau d'Agadir (2000-2013), Ministère du Tourisme, 2014
- Fig. 18 :** Existence d'un ME au sein des EHT étudiés selon leurs directeurs
- Fig. 19 :** Représentations des E.H.T. évalués par zone rurale et urbaine
- Fig. 20 :** Types d'engagement environnemental des E.H.T. évalués, zone urbaine
- Fig. 21 :** Types d'engagement environnemental des E.H.T. évalués, zone rurale
- Fig. 22 :** Suivi du recyclage des déchets, Atlas Kasbah (année 2010)
- Fig. 23 :** Représentation des touristes en fonction des nationalités
- Fig. 24 :** Distribution des touristes en fonction du genre
- Fig. 25 :** Définition du ME par les résidents
- Fig. 26 :** Importance des labels dans le choix de l'établissement d'accueil
- Fig. 27 :** Appréciation des activités touristiques ayant un impact négatif sur l'environnement
- Fig. 28 :** Terrain réservé pour la construction du Robinson-club 2006
- Fig. 29 :** Vue aérienne du Robinson-club, 2009
- Fig. 30 :** Suivi de collecte des déchets, Robinson - Année 2011-2012
- Fig. 31 :** Récoltes effectuées, jardins écologiques du Robinson-club, Année 2012
- Fig. 32 :** Image de la destination d'Agadir chez les touristes
- Fig. 33 :** Moyens de transport
- Fig. 34 :** Niveau de satisfaction
- Fig. 35 :** Confiance des clients dans le ME de l'établissement
- Fig. 36 :** Labels déterminants le choix d'hébergement
- Fig. 37 :** Rôle du label dans la garantie du sérieux de la démarche environnementale

- Fig. 38 :** Temps nécessaire pour un client pour signaler une fuite dans sa chambre
- Fig. 39 :** Importance de produits issus de l'agriculture biologique
- Fig. 40 :** Représentation des interviewés par genre
- Fig. 41 :** Dispositif pour améliorer la durabilité
- Fig. 42 :** Les grandes lignes de la charte QERDTR
- Fig. 43 :** Les termes de la grille d'évaluation - charte QERDTR
- Fig. 44 :** Représentation des adhérents RDTR par Provinces/ Préfectures
- Fig. 45 :** Représentation des adhérents RDTR selon le sexe
- Fig. 46 :** Représentation des établissements visités selon leur situation administrative
- Fig. 47 :** Répartition des établissements RDTR, selon l'état de labellisation

LISTE DES TABLEAUX

- Tab. 1 :** Avantages et inconvénients potentiels des différents types de tourisme en termes de durabilité
- Tab. 2 :** Tableau synthétique des priorités selon les territoires et les entreprises
- Tab. 3 :** Nombre et catégories des EHT classés relevant du territoire régional
- Tab. 4 :** Tableau récapitulatif des éléments du guide d'entretien utilisé
- Tab. 5 :** Tableau récapitulatif des éléments de la grille d'évaluation utilisée
- Tab. 6 :** Tableau récapitulatif des éléments du questionnaire utilisé
- Tab. 7 :** Etat des visites des EHT choisis dans le cadre de l'évaluation environnementale - territoire d'Agadir, Région S.M.D
- Tab. 8 :** Impacts potentiels des établissements étudiés sur l'environnement selon les Interviewés
- Tab. 9 :** Exemple de produits alternatifs et leurs modes d'emploi
- Tab. 10 :** Suivi du recyclage des déchets
- Tab. 11 :** Distribution des touristes en fonction des nationalités
- Tab. 12 :** Suivi de collecte des déchets -Année 2011/2012 -
- Tab. 13 :** Séjour à Agadir
- Tab. 14 :** Fréquence de changement de serviettes et de draps souhaitée par le client
- Tab. 15 :** Tranches d'âges des personnes interrogées
- Tab. 16 :** Tableau récapitulatif des recommandations émises
- Tab. 17 :** Système de notation de la grille d'évaluation -charte QERDTR
- Tab. 18 :** Liste des établissements labellisés par classe de fibule
- Tab. 19 :** Répartition des établissements RDTR selon l'état de labellisation

LISTE DES PHOTOS

- Photos 1 ; 2** Situation géographique ; Vue de l'intérieur de l'Ecolodge
- Photos 3,4 :** Station de phyto-épuration de l'Atlas Kasbah Ecolodge ;

- Photos 5 :** Cours d'initiation à l'artisanat pour les enfants l'Ecolodge
- Photo 7 :** Poubelles séparées pour le tri des déchets-Robinson Club Agadir
- Photo 8 :** Réutilisation des pneus-Robinson Club Agadir
- Photo 9 :** Site lapins et tortues-Robinson Club Agadir
- Photo 10 :** Légumes cueillis par des cuisiniers du Robinson-club
- Photos 11,12:** Visite de l'Atlas Kasbah Ecolodge, Agadir en présence son propriétaire et le Secrétaire général du RDTR ; Chambre type ; Vue de l'intérieur.
- Photos 13, 14:** Visite de Dar Haven, Tamraght- Agadir en présence ses propriétaires ;
- Photo 15 :** Chambre Robinson-club – Agadir
- Photo 16 :** Visite d'évaluation en présence du Directeur d'exploitation, Paradis Plage, Immi Ouaddar- Agadir
- Photos 17 ; 18:** Kasbah Ennakhil à Nkob, Kasbah Elmahdaoui, Province d'Ouarzazate.
- Photos 19, 20** Une des chambres doubles et salon, déroulement de la visite en présence de la directrice commerciale de la Ferme Villate Limoune, Province de Taroudannt.
- Photo 21 ; 22 :** Cuisine et mise en place du petit-déjeuner au salon marocain, Maison d'hôtes Kasbah AL MEHDAOUI, Province d'Ouarzazate
- Photo 23, 24:** Entretien avec le Promoteur; une des suites de DAR DAIF, Province d'Ouarzazate
- Photo 25, 26 :** Salon et Chambre, Dar Panorama, Province d'Ouarzazate
- Photo 27, 28** Evaluation de l'hébergement au Camping Amridil, Skoura
- Photo 29 ; 30 :** Chambre, Casa Roja, N'kob ; Cours d'entrée Dar Raha, Zagora
- Photo 31, 32 :** Chambre, Jack & Yamina, Province de Tafraout
- Photos 33 ; 34 :** Panneau de signalisation, La maison Traditionnelle, Tafraout ; Cuisine gîte Migusta, Skoura
- Photos 35 ; 36 :** Chambre, La maison Traditionnelle, Tafraout ; Restaurant, Riad Assenfou, Tiznit
- Photos 37 ; 38 :** Tente en terrasse et chambre type, Iskki Assounfou, Province Tiznit
- Photos 39 ; 40 :** Entretien avec le propriétaire de la fibule d'Or, Ait Benhaddou- Ouarzazate

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 :** Grille d'évaluation du management environnemental relative aux établissements d'Hébergement (P 154-165)
- Annexe2 :** Questionnaires à adresser aux clients en français, anglais et allemand (P 166-171).
- Annexe 3:** Modèle de certificat de labellisation (P 172). ;
- Annexe 4 :** Modèle de compte-rendu relatif à la visite du comité de labellisation (P 173-175)
- Annexe 5 :** Articles de presse au sujet de la charte (P 176-181)

- Annexe 6 :** Article publié sous le thème 'Environmental management and sustainability in the hospitality business: the case of the Ecology Atlas Kasbah Agadir, Southwest Morocco', par Youssef EL BOUDRIBILI, Prof. Dr. KABBACHI Belkacem, Prof. Dr. KAGERMEIER Andreas 12 pages (P182).
- Annexe 7 :** Document de la charte QERDTR (P 183-189);
- Annexe 8 :** Manuel de Management Environnemental à destination des professionnels du tourisme d'Agadir (P 190-229);
- Annexe 9 :** Guide d'entretien (P 230-233).

ARTICLE ET COMMUNICATIONS

- Décembre 2013** Communication et participation aux travaux du Congrès International de l'Arganier, AGADIR.
- Juin 2013** Communication sous le thème «La charte QET : Une mise en réseau volontaire visant l'assurance de la qualité et le management environnemental en tourisme rural», et participation aux travaux du 7^{ème} Congrès International de l'Education Environnementale (WEEC), MARRAKECH.
- Novembre 2012** Communication sous le thème «La charte QET : un outil d'opérationnalisation de développement touristique durable», et participation aux travaux du 1^{er} congrès international «Tourisme et Développement durable : Entre Compétitivité et durabilité», ENCG d'AGADIR.
- Août 2012** Communication sous le thème « Environmental management and sustainability in the hospitality business: the case of the Ecology Atlas Kasbah Agadir, Southwest Morocco'», et participation à la conférence internationale «Transforming and Managing Destinations Tourism and Leisure in a time of Global Change and Risks», TRIER- ALLEMAGNE.
- Juillet 2012** Article publié sous le thème 'Environmental management and sustainability in the hospitality business: the case of the Ecology Atlas Kasbah Agadir, Southwest Morocco', By Youssef EL BOUDRIBILI, Prof. Dr. KABBACHI Belkacem, Prof. Dr. KAGERMEIER Andreas (12 pages) ISBN n° 978-3-936438-41-3.
Lien:
http://www.academia.edu/5953146/Environmental_management_and_sustainability_in_the_hospitality_business_the_case_of_the_Ecolodge_Atlas_Kasbah_Agadir_Southwest_Morocco
- Juin 2012** Communication sous le thème «La charte QET : projet de gestion environnementale pour le développement durable des établissements touristiques ruraux face au changement climatique», et participation aux travaux de la conférence-forum internationale «Tourisme et changement climatique : un défi global, des solutions locales», AGADIR.
- Mars 2011** Publication d'un travail de recherche portant, la conception d'un système d'information de gestion des réclamations clients en hôtellerie « SIGR », ISBN n° 978-613-1-56395-9.
- Mai 2010** Communication au séminaire sous le thème «La citoyenneté, quel défi pour les entreprises de la région SMD», CCIA- AGADIR.

Annexe 1 : Grille d'évaluation du management environnemental relative aux établissements d'hébergement

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|------------|-------|------------------------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|----------|-------|
| Raison sociale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Commune | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ville/village | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Classement | <input type="checkbox"/> Hôtels <input type="checkbox"/> Gîte rural <input type="checkbox"/> Maison d'hôtes <input type="checkbox"/> Résidence Touristique <input type="checkbox"/> Hôtel Club | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Catégorie | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Référencement Guide du Tourisme | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Si oui, quel est le nom du G.T : | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;">Date visite :</td> <td style="width: 45%;">.....</td> <td style="width: 10%;">Enquêteur</td> <td style="width: 20%;">.....</td> </tr> </table> | | | Date visite : | | Enquêteur | | | | | | | | | | | | | |
| Date visite : | | Enquêteur | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 35%;">Personne interrogée Nom/fonction :</td> <td>.....</td> </tr> </table> | | | Personne interrogée Nom/fonction : | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personne interrogée Nom/fonction : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="5" style="width: 20%;">Adresse :</td> <td style="width: 55%;">.....</td> <td style="width: 10%;">Tél :</td> <td style="width: 15%;">.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>Mob. :</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>Fax :</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>Site web :</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>E-mail :</td> <td>.....</td> </tr> </table> | | | Adresse : | | Tél : | | | Mob. : | | | Fax : | | | Site web : | | | E-mail : | |
| Adresse : | | Tél : | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Mob. : | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Fax : | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Site web : | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | E-mail : | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accès par véhicule privé | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Si oui, comment ? : | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| Accès par transport public | <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> </table> <p>Si oui, comment ? :</p> | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Service de navette | <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> </table> <p>Si oui, Tarif :</p> | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Période d'ouverture | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ville/village | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Type et nombre de chambres | <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Chambres standard</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Suites</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bungalows / tentes</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bungalows / tentes</td> </tr> </table> | <input type="checkbox"/> | Chambres standard | <input type="checkbox"/> | Suites | <input type="checkbox"/> | Bungalows / tentes | <input type="checkbox"/> | Bungalows / tentes | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Chambres standard | <input type="checkbox"/> | Suites | <input type="checkbox"/> | Bungalows / tentes | <input type="checkbox"/> | Bungalows / tentes | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de lits : | <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>>200 lits</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>entre 200 et 500 lits</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>< 200 lits</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> <p>Commentaire : Les impacts d'un projet sont au moins en partie proportionnels à sa taille</p> | <input type="checkbox"/> | >200 lits | <input type="checkbox"/> | entre 200 et 500 lits | <input type="checkbox"/> | < 200 lits | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | >200 lits | <input type="checkbox"/> | entre 200 et 500 lits | <input type="checkbox"/> | < 200 lits | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prix 2 personnes | <p>Min Max</p> <p>Petit déjeuner compris</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> </table> | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Confort et services | <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Eau Chaude</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Piscine</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Air conditionné</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Belle vue</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ventilateur</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Internet câble</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Internet wifi</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Restaurant dans l'hôtel</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bibliothèque</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Jardin, terrasse</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table> <p>Autres :</p> | <input type="checkbox"/> | Eau Chaude | <input type="checkbox"/> | Piscine | <input type="checkbox"/> | Air conditionné | <input type="checkbox"/> | Belle vue | <input type="checkbox"/> | Ventilateur | <input type="checkbox"/> | Internet câble | <input type="checkbox"/> | Internet wifi | <input type="checkbox"/> | Restaurant dans l'hôtel | <input type="checkbox"/> | Bibliothèque | <input type="checkbox"/> | Jardin, terrasse | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Eau Chaude | <input type="checkbox"/> | Piscine | <input type="checkbox"/> | Air conditionné | <input type="checkbox"/> | Belle vue | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Ventilateur | <input type="checkbox"/> | Internet câble | <input type="checkbox"/> | Internet wifi | <input type="checkbox"/> | Restaurant dans l'hôtel | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Bibliothèque | <input type="checkbox"/> | Jardin, terrasse | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Restauration | <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Petit déjeuner compris</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Table d'hôte</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Restaurant à proximité</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Service de boissons</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Oui</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Non</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> | <input type="checkbox"/> | Petit déjeuner compris | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | Table d'hôte | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | Restaurant à proximité | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> | Service de boissons | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
| <input type="checkbox"/> | Petit déjeuner compris | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Table d'hôte | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Restaurant à proximité | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Service de boissons | <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Prix/repas/pers | 1 Plat boisson | 2 Plats, boissons |
|---|---|-------------------------|
| Activités (commentaires / tarifs) | Location de VTT Spectacles Cours de cuisine Cheval, mulet Hammam, spa Trekking, randonnées à pied Autres | |

1 Qualité des services

| Critères | Note | Commentaire |
|--|------|-------------|
| Rapport qualité / prix ? <input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Acceptable <input type="checkbox"/> Inadéquat | | |
| Tranquillité, beauté, calme, vue Qualité des environs: Le site du projet comporte-t-il ou est-il à proximité immédiate des milieux remarquables ? <input type="checkbox"/> De milieux dunaires <input type="checkbox"/> De zones humides <input type="checkbox"/> De barrières de corail, des fonds coralligènes Autres : | | |
| Qualité des environs immédiats | | |
| Vues, possibilité de profiter des environs depuis les chambres (pour tous) <input type="checkbox"/> Terrasse <input type="checkbox"/> Restaurant <input type="checkbox"/> Jardin <input type="checkbox"/> Piscine <input type="checkbox"/> Mer <input type="checkbox"/> Montagne | | |
| Sécurité, propreté et confort | | |
| Qualité de l'hébergement (chambres) / catégorie de prix Taille de la chambre : <input type="checkbox"/> Petite <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Vaste Qualité literie : <input type="checkbox"/> Très bonne <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Mauvaise Eau chaude : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Propreté : <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------|--------------------------|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|------------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|--------------------------|--------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------------|--|--|
| <p>Qualité jardin, piscine, terrasse, plage...</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très bonne</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bonne</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Mauvaise</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très mauvaise</td> </tr> </table> | <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Qualité du restaurant / catégorie (<i>tenir compte du prix</i>)</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très bonne</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bonne</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Mauvaise</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très mauvaise</td> </tr> </table> <p>Propreté :</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très propre</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Propre</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Salé</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très sale</td> </tr> </table> <p>Qualité nourriture :</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très bonne</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bonne</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Mauvaise</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Très mauvaise</td> </tr> </table> <p>Variété nourriture :</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Variée</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Peu variée</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pas du tout variée</td> </tr> </table> | <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très propre | <input type="checkbox"/> | Propre | <input type="checkbox"/> | Salé | <input type="checkbox"/> | Très sale | <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise | <input type="checkbox"/> | Variée | <input type="checkbox"/> | Peu variée | <input type="checkbox"/> | Pas du tout variée | | |
| <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Très propre | <input type="checkbox"/> | Propre | <input type="checkbox"/> | Salé | <input type="checkbox"/> | Très sale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Variée | <input type="checkbox"/> | Peu variée | <input type="checkbox"/> | Pas du tout variée | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Personnel agréable et compétent</p> <p>.....</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Hospitalité et gentillesse du personnel et du staff de direction</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Souriant</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Accueillant</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Présentable</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> <p>.....</p> | <input type="checkbox"/> | Souriant | <input type="checkbox"/> | Accueillant | <input type="checkbox"/> | Présentable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Souriant | <input type="checkbox"/> | Accueillant | <input type="checkbox"/> | Présentable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Efficacité des services en contact avec le client</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Réservations</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Transport</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Information</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Traitement des réclamations</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Service personnalisé</td> </tr> </table> <p>Langues parlées :</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Arabe</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Français</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Anglais</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Allemand</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> <p>.....</p> | <input type="checkbox"/> | Réservations | <input type="checkbox"/> | Transport | <input type="checkbox"/> | Information | <input type="checkbox"/> | Traitement des réclamations | <input type="checkbox"/> | Service personnalisé | <input type="checkbox"/> | Arabe | <input type="checkbox"/> | Français | <input type="checkbox"/> | Anglais | <input type="checkbox"/> | Allemand | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Réservations | <input type="checkbox"/> | Transport | <input type="checkbox"/> | Information | <input type="checkbox"/> | Traitement des réclamations | <input type="checkbox"/> | Service personnalisé | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Arabe | <input type="checkbox"/> | Français | <input type="checkbox"/> | Anglais | <input type="checkbox"/> | Allemand | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Découverte nature et culture locales</p> <p>Outils facilitant la découverte de la nature et culture locales :</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Livrets d'accueil</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Tableau d'affichage</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>CD interactif</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Conseils</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ecran d'accueil</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> <p>.....</p> | <input type="checkbox"/> | Livrets d'accueil | <input type="checkbox"/> | Tableau d'affichage | <input type="checkbox"/> | CD interactif | <input type="checkbox"/> | Conseils | <input type="checkbox"/> | Ecran d'accueil | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Livrets d'accueil | <input type="checkbox"/> | Tableau d'affichage | <input type="checkbox"/> | CD interactif | <input type="checkbox"/> | Conseils | <input type="checkbox"/> | Ecran d'accueil | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2 Management Environnemental

| Critères | Note | Commentaire | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--|--|--|
| 1) Edifice et gestion quotidienne | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">Réalisation d'une étude d'impact sur l'environnement ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> Législation est bien appliquée</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> Législation est mal appliquée</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> Absence du cadre juridique</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/> Manque d'expertise</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> | <input type="checkbox"/> Législation est bien appliquée | <input type="checkbox"/> Législation est mal appliquée | <input type="checkbox"/> Absence du cadre juridique | <input type="checkbox"/> Manque d'expertise | | | | |
| <input type="checkbox"/> Législation est bien appliquée | <input type="checkbox"/> Législation est mal appliquée | <input type="checkbox"/> Absence du cadre juridique | <input type="checkbox"/> Manque d'expertise | | | | | |
| <p style="text-align: center;">Quelle est la réputation de l'investisseur ?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> Mauvais indices financiers</td> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> Mauvaise presse (articles...)</td> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> Grèves de salariés</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Amendes ou procès</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Projets passés contestés (ONG, société civile)</td> </tr> </table> <p>Autres :</p> | <input type="checkbox"/> Mauvais indices financiers | <input type="checkbox"/> Mauvaise presse (articles...) | <input type="checkbox"/> Grèves de salariés | <input type="checkbox"/> Amendes ou procès | <input type="checkbox"/> Projets passés contestés (ONG, société civile) | | | |
| <input type="checkbox"/> Mauvais indices financiers | <input type="checkbox"/> Mauvaise presse (articles...) | <input type="checkbox"/> Grèves de salariés | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Amendes ou procès | <input type="checkbox"/> Projets passés contestés (ONG, société civile) | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">Participation à un programme Etatique d'accompagnement en matière de protection et de bonne gestion de l'environnement ?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, lesquels ?</p> | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">L'établissement a-t-il une politique environnementale ?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, communique-t-il dessus employés /clients ? est-elle réellement appliquée ? y a-t-il un système de suivi ?</p> | | | | | | | | |

Le site du projet comporte-t-il un patrimoine culturel ou naturel particulier ?

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Site historique ou culturel protégé | <input type="checkbox"/> | Site naturel ou aire protégée (une géo/biodiversité particulières) | <input type="checkbox"/> | Pas de patrimoine culturel ou naturel |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|---------------------------------------|

Autres :
.....

Les constructions s'intègrent dans l'environnement (préciser des indicateurs : densité des constructions, végétation préservée ou que du béton, impact visuel limité, respect de l'archi locale)

| | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Forte densité des constructions | <input type="checkbox"/> | Végétation préservée | <input type="checkbox"/> | Respect de l'architecture locale |
| <input type="checkbox"/> | Impact visuel limité | | | | |

Autres :
.....

Priorité donnée à des matériaux locaux, aisément renouvelables, réutilisés

| | | | |
|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Oui | <input type="checkbox"/> | Non |
|--------------------------|-----|--------------------------|-----|

Si oui, lesquels ?
.....

Si non, pourquoi ?
.....

Eau, énergie et produits chimiques

Eau :

2.1.1. Consommation d'eau en moyenne :

Consommation totale de votre établissement et celle de chacun de vos grands postes de consommation ?

Consommation totale = (Consommation de l'hébergement / Nombre de nuitées) + (Consommation de la restauration / Nombre de couverts servis) + Consommation divers

| | | | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|

Arrosage est-il effectué avec de l'eau ne provenant pas du réseau public d'eau potable ? Le sol est-il protégé pour limiter l'évaporation ?

Le réseau d'évacuation des eaux pluviales est-il bien séparé de celui de l'assainissement ?

Votre robinetterie est-elle équipée de réducteurs de débit ou autre système économiseur ?

Les cuisines sont-elles dotées d'un bac dégraisseur régulièrement vidangé et savez-vous où sont éliminées les matières de vidange ?

2.1.2. Qualité de l'eau de mer au niveau du site :

Qualité sanitaire des eaux de baignade :

| | | | | | | | |
|--|------------|--|-------|--|----------|--|---------------|
| | Très bonne | | Bonne | | Mauvaise | | Très mauvaise |
|--|------------|--|-------|--|----------|--|---------------|

- Le déversement des rejets domestiques et industriels en absence de stations d'épuration des eaux usées ou suite à leur dysfonctionnement ;
- Les pannes dans le poste de refoulement avec un débordement des eaux usées dans le réseau pluvial ou directement dans le milieu naturel ;
- L'obturation d'un réseau d'assainissement par des objets volumineux ;
- Les apports fluviaux de pollution d'origine urbaine, agricole et industrielle ;
- Les rejets des bateaux et des embarcations ;
- Les apports accidentels tels que les déversements d'hydrocarbures ;
- L'insuffisance ou le manque d'infrastructures sanitaires au niveau des plages ;
- L'utilisation non contrôlée d'engins de plaisance (jet-ski, embarcations à moteur...)

Autres :

.....

2.1.3 Mesures pour réduire la consommation d'eau :

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|--|--------------------------------|
| | Vérification des fuites | | Utilisation des eaux usées | | Changement serviettes et draps |
| | Chasse à 2 vitesses | | Indications dans la SDB | | Arrosage rationnel du jardin |
| | Conception du jardin limitant l'apport d'eau | | | | |

Autres :

.....

Energie :

2.2. 1. Consommation totale de votre établissement et celle de chacun de vos postes de consommation (hébergement, restauration, sanitaires, piscine, emplacements,...) ?

Consommation d'énergie (totale et par type d'énergie) / fréquentation

Consommation d'énergie de source renouvelable/ consommation d'énergie totale

| | | | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Très bonne | <input type="checkbox"/> | Bonne | <input type="checkbox"/> | Mauvaise | <input type="checkbox"/> | Très mauvaise |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|

Savez-vous combien vos clients consomment ?

2.2.2 Mesures pour réduire la consommation énergétique et /ou développer de l'énergie renouvelable :

| | | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Air conditionné | <input type="checkbox"/> | ventilation naturelle | <input type="checkbox"/> | Panneaux solaires |
| <input type="checkbox"/> | Energies éoliennes | <input type="checkbox"/> | lumière du jour favorisée | <input type="checkbox"/> | Indications et sensibilisation |
| <input type="checkbox"/> | Ampoules basse consommation | <input type="checkbox"/> | Détecteurs de présence dans les locaux communs | | |

Autres :

.....

Produits chimiques :

2.3.1 Mesures pour réduire l'utilisation de produits chimiques (type de produits d'entretien de lessives, mesures pour réduire les quantités, réduction produits)

Gestion des déchets

Mesures pour les déchets solides (mesures pour réduire la production de déchets, (type achat en gros, sans

emballage, refus sacs plastiques, jus de fruits au lieu de soda en bouteille...Tri ordures, réutilisation ?

Recyclage ? Politique des 3 R : Réduire, réutiliser, recycler !)

Connaissez-vous le coût réel de l'élimination des déchets pour votre Etablissement ?

.....

Vos clients peuvent-ils valoriser certains de leurs déchets grâce à l'organisation que vous leur proposez ?

.....

Triez-vous et valorisez-vous les déchets d'emballage ?

.....

Confiez-vous vos cartouches d'imprimantes à un prestataire qui les recycle ou les élimine proprement ?

.....

Les huiles de cuisine vont-elles ailleurs que dans la nature, les égouts ou les poubelles ?

.....

Vos déchets verts sont-ils compostés (ou broyés pour protéger le sol des espaces verts) ?

.....

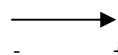
| | | |
|--|--|--|
| <p>Conservez-vous les feuilles imprimées au recto pour le brouillon ?</p> | | |
| <p>Mesures pour les eaux usées (fosse septique, eaux piscine, eaux de nettoyage)</p> | | |
| <p>Marche Touristique</p> | | |
| <p>Quel est le résultat de l'étude de marché touristique préalable ?</p> | | |
| <p>Ce projet s'adresse-t-il ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>une clientèle particulièrement sensibilisée à l'environnement</u> (pays d'Europe du Nord, plongeurs, touristes naturalistes, pratiquants de sports de nature... ✓ <u>Autres :</u> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Participation à la sensibilisation /environnement | | |
| <i>La direction informe et éduque son personnel et ses clients ?</i> | | |
| Sensibilisation des employés à une gestion responsable | | |
| Sensibilisation des hôtes à une gestion environnementale (<i>outil</i>) | | |
| Contribution et participation à des programmes environnementaux avec des organismes, associations ou groupes de travail locaux (<i>préciser les actions</i>) | | |
| Intégration de la population locale | | |
| Salaire, couverture sociale, pourboires et autres gratifications (Turn over des employés, inscription à la CNSS, travail temporaire) | | |
| Relations management / employés (Responsabilisation du personnel, réunions direction/ employés, possibilité de s'exprimer sur conditions de travail, Promotion des employés...) | | |
| Formation des employés : quelle est la politique de l'établissement en matière de formation formelle (stages, réunion etc.) et informelle ? | | |
| Relations avec la population locale | | |
| <i>Relations / coopération et contribution au bien être de la population locale (y-a-t-il une concertation avec la population locale, bonne intégration de l'établissement, efforts pour éviter conflits de voisinage ?</i> | | |
| Participation aux retombées économiques du tourisme | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Emploi du personnel de la ville et région (Vérifier origine et fonctions du personnel, % région, autres région, étrangers)</p> | | |
| <p>Implication des locaux dans des activités relatives au tourisme (<i>Guides, cours de cuisine, transport...</i>) comment est calculée la rémunération ?</p> | | |
| <p>Utilisation de produits locaux, aide à la vente de produits locaux ? Achat produits alimentaires, lesquels ?</p> | | |
| <p>Développement de commerce/artisanat locaux <i>Contribution de l'établissement au développement des petits commerces et artisans locaux</i></p> | | |
| <p>Soutien de la culture</p> | | |
| <p>Rencontres et interactions entre hôtes et population locale (Visites coopératives, ateliers, familles, écoles....) vérifier si la population est active dans l'organisation (elle décide, quelles activités, comment est-elle organisée ?, rémunérée etc.)</p> | | |
| <p>Promotion, aide au développement et soutien de la culture locale (<i>organisation et/ou financement d'événements, activités etc.</i>)</p> | | |
| <p>Note Management Environnemental</p> | | |

Note :

De 1 à 10



Annexe 2 : Questionnaires à adresser aux clients en français.

QUESTIONNAIRE

Ce questionnaire est destiné aux touristes séjournant à l'établissement «.....»

Etudiant chercheur en Tourisme, et dans le cadre de notre thèse de doctorat, qui portera sur le Management Environnemental au sein du secteur Touristique d'Agadir, nous vous serions reconnaissants de l'effort que vous voudriez bien fournir pour remplir ce questionnaire.

Par ailleurs, nous vous garantissons l'anonymat et la confidentialité des informations.

I- Séjour à Agadir :

1) Est-ce votre premier séjour à Agadir ?

Oui Non

Si non, combien de fois y avez-vous séjourné ?

2) Quelle appréciation faites-vous de l'image de la destination 'Agadir' ?

Très bonne Bonne
 Moyenne Médiocre

3) Choisissez-vous quel mode de transport ?

Avion Bateau

Voiture Autocaravane

Bus (Transport International Routier)

Autres :

4) Est-ce votre premier séjour à l'établissement ?

Oui Non

Type et durée du séjour ?

5) Que pensez-vous de son emplacement ? En êtes-vous satisfait ?

II- Management Environnemental :

6) Comment définissez-vous le mangement environnemental?

- Prise en compte de l'impact environnemental des activités d'un établissement touristique
- Evaluation et réduction de son impact environnemental
- Management s'inscrivant dans une perspective de développement durable
- Ensemble de stratégies visant la réduction de l'impact du touriste sur l'environnement
- Autres :

* Vous pouvez cocher plusieurs choix

7) Indiquez le label déterminant votre choix d'hébergement ?

- Ecolabel Européen Clef Verte
- Gîte Panda Tourisme et Handicap
- Trophées du Tourisme Responsable
- Iso 14001 Autres :

8) Considérez-vous qu'un label garantisse le sérieux de la démarche environnementale?

- Tout à fait d'accord Plus tôt d'accord
- Neutre Plus tôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Pourquoi à votre avis ?

Croyez-vous que l'établissement dans le quel vous séjournerez, applique une gestion environnementale?

Oui Non

9) Comment pourrait-être votre contribution à cette gestion ?

- En évitant de laisser les robinets couler inutilement et en signalant immédiatement toutes sorte de fuite
- En évitant de laisser la télévision allumée
- En éteignant les lumières en votre absence
- En minimisant l'usage de la climatisation/chauffage

- En réutilisant les serviettes de toilettes et les draps
- En trillant les déchets que vous rejetez
- En utilisant les produits naturels

- Plongée sous-marine
- Spéléologie

Autres :

10) Pourriez-vous donner une estimation de votre consommation d'eau ?

- Moins de 50 l/j
- Entre 50 et 100 l/j
- Entre 100 et 150 l/j
- Entre 150 et 200 l/j
- Entre 200 et 250 l/j
- Plus de 250 l/j

12) Dans un restaurant local, privilégiez-vous les produits issus de l'agriculture biologique ?

- Oui
- Non

Pourquoi ?

.....

.....

13) Achetez-vous des produits de l'artisanat local ?

- Oui
- Non

Pourquoi ?

.....

.....

.....

11) Cochez les activités qui peuvent avoir un effet négatif sur les écosystèmes ?

- Survol des sommets en hélicoptère
- Vélo
- Balades en quad dans la forêt
- Jet ski
- Randonnées pédestres ou équestres
- Golf
- Découverte de la nature en véhicule

III- Fiche signalétique :

Sexe :

- Femme
- Homme

Tranche d'âge :

- Moins de 20 ans
- Entre 20 et 30 ans
- Entre 31 et 40 ans
- Entre 41 et 50 ans
- Entre 51 et 60 ans
- 60 ans et plus

Nationalité :

- Française
- Belge
- Anglaise
- Allemande
- Espagnole
- Russe
- Autres, précisez.....

☺ Merci ☺

QUESTIONNAIRE

This questionnaire is made for tourists staying at the establishment «.....»

As a doctoral researcher in Tourism, and within the framework of our doctoral thesis, we have chosen to scrutinize the Environmental Management field within the Tourism industry in Agadir, we would be very grateful if you could support us by filling this questionnaire.

Moreover, we assure you that the information provided will strictly remain anonymous and confidential.

I- Stay at Agadir :

1) Is this your first visit to Agadir?

Yes No

If no, how many times have you stayed?

.....

2) What can you say about Agadir as a destination?

Excellent Good
 Medium Inferior

3) What transportation do you usually use to get to Agadir?

Plain Boat

Car Motor caravan

Bus (International Road Transport)

Others:

4) Is this your first stay at this establishment?

Yes No

Please precise the type and duration of the staying?

.....

5) What do you think of its location? Are you satisfied?

.....

II- Environnemental Management:

6) How do you define the environmental management?

- Managing the environmental impact of the activities that the tourist establishment inflicts
- Evaluation and reduce of its environmental impact
- Management that joins the sustainable development process
- A set of strategies aiming at reducing negative impact tourists have on the environment
- Others:

* You can check multiple choices

7) Indicate the label determining your choice of accommodation?

- European Ecolabel Green key
- Gîte Panda Tourism and Handicap
- Trophies of Sustainable Tourism

Iso 14001 Others :.....

8) Do you believe that a label guarantees the seriousness of the environmental approach?

- I totally agree I agree
- Neutral I disagree
- I totally disagree

Why do you believe so?

.....

.....

Do you think that the establishment where you are staying is applying an environmental management?

Yes No

9) How could be your contribution to this management?

- By avoiding letting faucets flow pointlessly and by reporting immediately any kind of leak

- By avoiding leaving the TV on
- By switching off the lights in your absence
- By minimizing the use of the air conditioning / heater
- By reusing hand towels and sheets
- By trilling the waste which you throw away
- By using natural products

10) Can you give an estimation of your water consumption (total activities)?

- Less than 50 l/day From 50 to 100 l/day
- From 100 to 150 l/day
- From 150 to 200 l/day
- From 200 to 250 l/day More than 250 l/day

11) Mark the activities that might have a negative impact on the ecosystems?

- Flying over summits in helicopter Biking
- Strolls in quad in the forest Jet ski

- Hikes or equestrian Golf
- Discovery of the nature in vehicles
- Scuba diving Spaleology
- Others :

12) In a local restaurant, would you prefer products derived from organic farming?

- Yes No

Why?

.....

13) Would you buy products from local handicraft?

- Yes No

Why ?

.....

III- Identification sheet:

Sex:

- Female Male

Age range:

- Less than 20 years From 20 to 30 years From 31 to 40 years
- From 41 to 50 years From 51 to 60 years 60 years and more

Nationality:

- French Belgian English German
- Spanish Russian Other, to precise:

☺ Thank you ☺

Fragebogen

Dieser Fragebogen wendet sich an Gäste im "....." Agadir.

Für eine Doktorarbeit zu umweltverträglichen Reisen würden wir Ihnen gerne einige Fragen stellen und ihre Einschätzung zu diesem Themenfeld erfahren. Wir bedanken uns bereits im Voraus für Ihre freundliche Mitwirkung.

Die Informationen werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

I- Aufenthalt in Agadir :

1) Ist dies Ihr erster Aufenthalt in Agadir?

Ja Nein

Falls Nein, wie oft waren sie schon in Agadir?

.....
.....

2) Wie finden sie Agadir als Reise Zielgebiet?

Sehr Gut Gut

Mittel Schlecht

3) Welches Transport-mittel bevorzugen Sie?

Flug Schiff

Auto Wohnmobil

Bus (Internationale Linien)

Andere :

.....

Andere :

4) Welche Unterbringungsart bevorzugen Sie?

Residenz Hotels/ Club

Gasthaus Zelt

Wohnmobil Ferienhaus

Andere :

5) Sind Sie zum ersten Mal in Diesem Hotel?

Ja Nein

Wie bewerten Sie seine Lage?

6) Sind Sie mit Ihrer Wahl Zufrieden?

Ja Nein

II-Umwelt-Management:

7) Im Vorfeld Ihrer Buchung, haben Sie sich erkundet bei Ihren Reiseveranstalter wie dieser zum Umwelt-Management steht?

Ja Nein

Was war der Grund hierfür ?

.....

.....

8) Kennen Sie die unten aufgeführte Labels oder Zertifikate? Diese beraten Sie bei der Wahl einer Umwelt Gerechten-Unterbringung !

EU-Umweltzeichen Green Key

Gîte Panda

Tourismus & Behinderung

Responsible Tourism Awards

Iso 14001 Andere :

9) Denken Sie dass solche Labels für die Kunden eine Orientierung bei der Wahl der unterkunft bieten können

in der Tat möglicherweise

kann ich nicht beurteilen

glaube ich nicht Auf keinen Fall

- Sofort nach 10 min
 nach 30 min am nächsten Tag
 Andere :

11) Wie oft sollten Ihrer Meinung nach Handtücher und Bettwäsche im Hotel gewechselt werden?

- jeden Tag alle 2-3 Tage
 alle 4-5 Tage einmal pro Woche

12) Bevorzugen Sie im Restaurant Bio-Lebensmittel und Saisonfrüchte?

- Ja Nein

Was ist der Grund hierfür?

.....

13) Rückblickend auf Ihren Aufenthalt denken Sie dass Sie sich in der Zeit umweltbewusst verhalten haben?

- Ja Nein

Was ist der Grund für diese Einschätzung?

.....

III- Aufenthalt-Daten :

Geschlecht :

- Frau Mann

Alter :

- Weniger als 20 Jahre Zwischen 20 et 30 Jahre Zwischen 31 et 40 Jahre
 Zwischen 41 et 50 Jahre Zwischen 51 et 60 Jahre mehr als 60 Jahre

Staatsangehörigkeit :

- Deutsch Andere,

☺ Danke ☺

Annexe 3: Modèle de certificat de labellisation ;

N° _____/2014

CERTIFICAT

Nous **soussignés**, Réseau de Développement Touristique Rural (RDTR), certifions le label « Qualité & Environnement R.D.T.R. » pour la structure GITE RURAL ci-après, agréée, le *JJ-Mois-Année*.

Score : **XXX**/ 535 Points- Classification en Fibules :**NF**



PROPRIETAIRE ou STRUCTURE JURIDIQUE :

Nom du Propriétaire/Gérant :

Raison sociale :

Adresse de la structure :

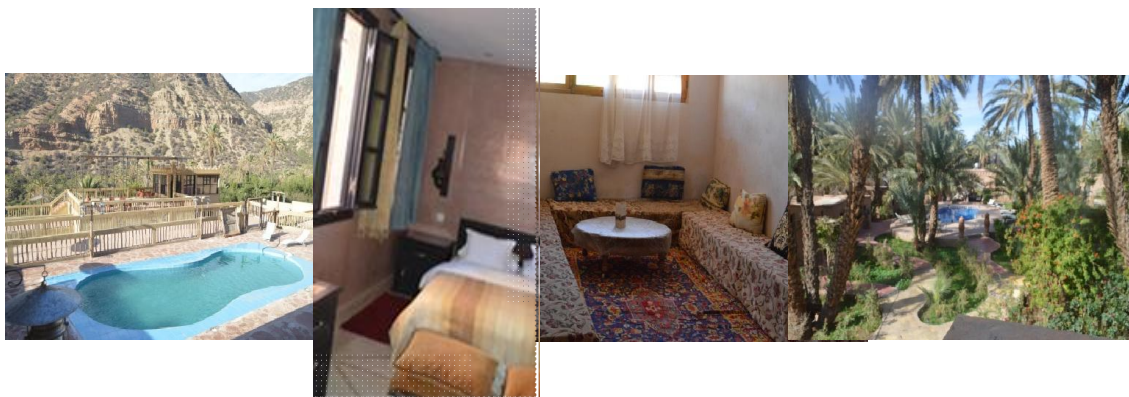
Cachet du RDTR,

Fait le, *JJ-Mois-Année* à

M. le Président du RDTR

Annexe 4 : Modèle de compte-rendu relatif à la visite du comité de labellisation

Mise en œuvre de la Charte Qualité & Environnement RDTR



Compte-rendu de la visite du comité de labellisation des établissements signataires : recommandations et scoring

1. Contexte de la visite :

Dans le cadre de l'implémentation de son plan d'action pour l'année 2013, le Réseau de Développement Touristique Rural (RDTR) souhaite mettre en œuvre la charte de qualité RDTR adoptée lors de sa dernière assemblée générale. Cette opération faisant suite à l'engagement des promoteurs et des gestionnaires des établissements touristiques ruraux de la région SMD à cette charte.

A cet égard, le diagnostic de la qualité prévu est une étape fondamentale pour amorcer l'application des principes de cette charte, qui constitue en elle-même un outil essentiel à la gestion quotidienne de l'établissement. Le travail sur les recommandations qui en découleront vise à garantir la qualité des services en premier pour atteindre par la suite un niveau acceptable de qualité environnementale. L'objectif étant d'intégrer un tourisme durable compétitif et équitable.

2. Fiche technique de l'établissement:

- ❖ **Numéro de l'établissement :**
- ❖ **Date de visite :** *JJ-Mois-Année*
- ❖ **Raison sociale :**
- ❖ **Autorisation (s) :**
- ❖ **Classement administratif :**
- ❖ **Situation géographique :**

| | |
|-----------------|--|
| Lat. | |
| Long. | |
| Altitude | |

- ❖ **Personne(s) interrogée(s) :**
- ❖ **Evaluateur (s) :**

- ❖ **Adresse :**
- ❖ **Contact :**
 - E-mail :
 - Site web:
 - Téléphone (s) :

3. Résultat de la visite de l'établissement 'Raison sociale' :

3.1. Scoring et représentation graphique

| Rubrique Etablissement | Qualité au sein de l'établissement | | | | | Management environnemental et développement durable |
|---------------------------|------------------------------------|----------------------|------------|--------------|--------|---|
| | Equipements & Services communs | Isolation & Chambres | Sanitaires | Restauration | Autres | |
| Raison sociale | XX,XX | XX,XX | XX,XX | XX,XX | XX,XX | XX,XX |
| Note maximale | 132 | 89 | 53 | 42 | 60 | 159 |

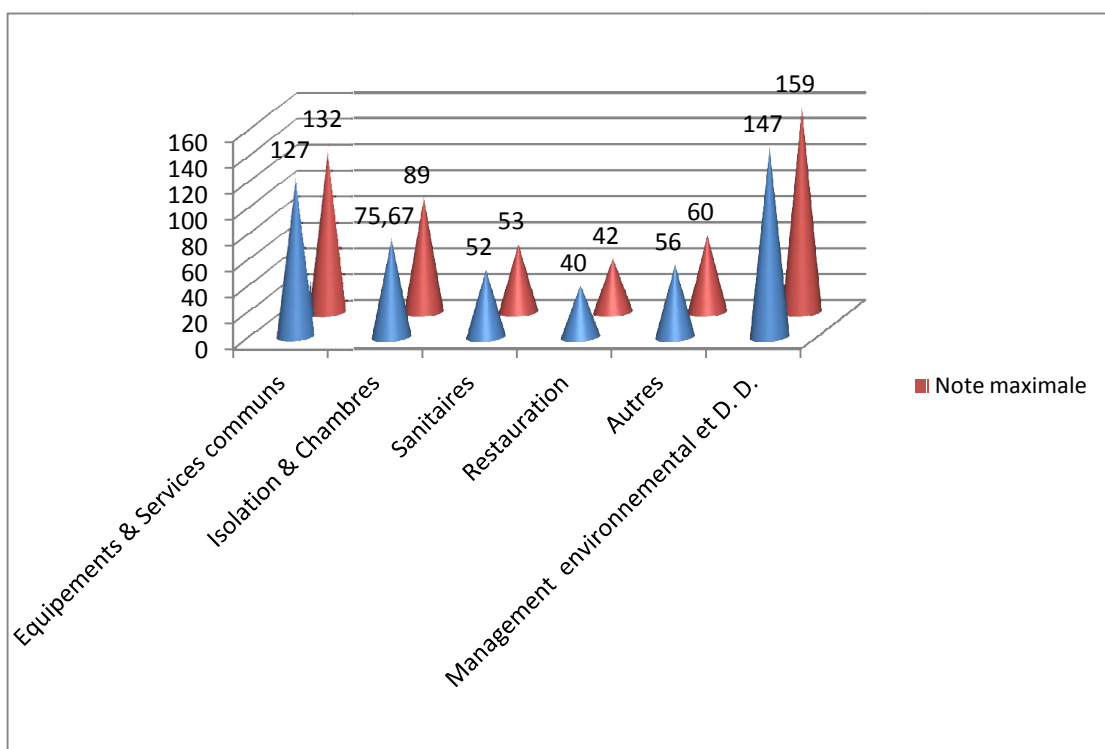


Fig. 1 : Représentation graphique du scoring de l'établissement 'Raison sociale'

Annexe 5 : Articles de presse au sujet de la charte



Une charte «QET» dans le pipe

L'inspiration au quotidien

Publié le 13-06-2012 à 18:00 Par : Yassine SABER

Le cycle de vie d'une destination touristique dépend des conditions climatiques. En dépit du rapport qualité-prix, l'indice climato-touristique intervient impérativement dans la prise de décision du voyage. C'est pourquoi, la conférence-forum tenue en fin de semaine dernière à Agadir sur le «Tourisme et changements climatiques au Maroc, et dans la région méditerranéenne: un défi global, des solutions locales» a réuni une palette d'experts pour décortiquer le sujet. Le but était de présenter des solutions opérationnelles, afin de réduire l'impact sur le milieu naturel, mais aussi sensibiliser les opérateurs touristiques sur le fait que le maintien du développement touristique passe forcément par l'adoption de solutions locales susceptibles de limiter la casse sur le binôme climat-tourisme. Parmi les solutions présentées, la création d'une charte de «la qualité et l'environnement en tourisme» (QET) à l'échelon de la région Souss-Massa-Drâa. L'objectif est de préserver les ressources et d'améliorer la qualité des prestations, notamment via la réduction des émissions de CO2 par l'adoption de pratiques visant la réduction de l'impact des établissements touristiques sur l'environnement immédiat. «La mise en place de la charte QET a atteint des étapes avancées. Nous venons de finaliser la plateforme et avons procédé dernièrement à la validation du projet à travers une concertation avec les membres du Réseau de développement touristique rural (RDTR) et différents partenaires pour la signature prochaine de la convention cadre» souligne Youssef El Boudribili, meneur du projet et chercheur en management environnemental appliqué au tourisme à la faculté des sciences d'Agadir. La réalisation de ce projet durera six mois et il permettra entre autres la formalisation des règles devant mener au respect de l'environnement et de la qualité au sein des unités touristiques. C'est pourquoi la charte ciblera dans un 1er temps, les établissements touristiques ruraux. Dans ce sens, le 1er partenaire associé à cette initiative est le Réseau de développement touristique rural (RDTR) qui compte dans ses rangs 70 structures subventionnées dans le cadre du fonds de la micro industrie touristique de la région. Les autres partenaires pressentis par les initiateurs du projet sont le Conseil régional Souss-Massa-Drâa, la faculté des sciences d'Agadir, le ministère du Tourisme à travers sa délégation régionale à Agadir et la fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, qui se chargera de certifier les signataires de la charte à la clé verte. De même, elle participera à la réalisation de bilans carbone en faveur des adhérents ayant obtenu la certification ou la labellisation. À l'issue de la signature de la charte QET, les prochaines étapes consisteront en l'évaluation des établissements touristiques ruraux à travers un guide d'évaluation ainsi que la rédaction et l'envoi des rapports d'expertise contenant les recommandations et les suggestions formulées par le comité.

Source : <http://www.leseco.ma/economie/18-economie/3515-une-charte-lqetr-dans-le-pipe>



La charte de l'environnement concrétisée

Publié le 18-06-2013 à 20:00 Par : Yassine SABER

L'inspiration au quotidien

Comme nous l'avons annoncé dans une précédente édition (cf:www. leseco.ma), c'est aujourd'hui que le projet de la charte de qualité et de l'environnement en tourisme (QET) devrait être approuvé par les membres du réseau de développement touristique rural (RDTR), lors de son assemblée ordinaire, qui se tient au siège du conseil régional Souss-Massa-Drâa. Le but est de présenter une solution opérationnelle, afin de réduire l'impact sur le milieu naturel, mais aussi de sensibiliser les opérateurs touristiques sur le fait que le maintien du développement touristique passe forcément par l'adoption de solutions locales susceptibles de limiter la casse en matière environnementale, à l'échelon de la région Souss-Massa-Drâa. À cet égard, la charte QET ciblera les établissements touristiques ruraux adhérents au Réseau de développement touristique rural, qui compte dans ses rangs quelques 70 structures déjà subventionnées dans le cadre du fonds de la micro-industrie touristique du Conseil régional. À travers l'adhésion à cette charte, les établissements membres s'engageront ainsi selon le projet à l'amélioration de la qualité des prestations, via deux principaux volets. Il s'agit d'un accueil personnalisé au profit des touristes et d'une offre touristique axée sur la valorisation du patrimoine de la région Souss-Massa-Drâa, ainsi que le respect de l'environnement dans le cadre d'un tourisme rural et responsable. Partant de ce principe, le RDTR garantira à terme une qualité contrôlée périodiquement d'une manière inopinée et planifiée selon des grilles d'évaluation déjà élaborées par les meneurs de ce projet. S'agissant des critères d'adhésion, les membres du réseau doivent répondre à un certain nombre de critères. Ainsi qu'il faut bien évidemment disposer d'une autorisation d'exploitation, notamment une décision de classement délivrée par les autorités compétentes, en plus de la conformité aux critères de la grille d'évaluation. À l'issue de la signature de la charte QET, les prochaines étapes consisteront en l'évaluation des établissements touristiques ruraux, à travers le guide d'évaluation précité, qui se décline autour de la qualité de service et du produit au sein de l'établissement, en plus du management environnemental. La charte sera renouvelée par périodes successives de 12 mois par les membres du réseau.

Source : <http://www.leseco.ma/economie/12812-la-charte-de-l-environnement-concretisee>

Le RDTR Souss-Massa-Drâa adopte sa Charte qualité et environnement

MAP 06.07.2013 15h00

Agadir, 06 juil. 2013 (MAP) –

Le Réseau du développement touristique rural (RDTR) de la région Souss-Massa-Drâa, réuni récemment en assemblée générale à Agadir, a adopté sa Charte qualité et environnement, un projet destiné à améliorer le niveau des prestations touristiques offertes.

"Ce projet ambitieux, qui a comme objectif principal l'amélioration de la qualité des prestations offertes, a été diffusé auprès de tous les membres du Réseau et ses partenaires nationaux et internationaux pour avis et suggestions", indique un communiqué du RDTR.

L'adoption de cette Charte, précédée par l'organisation d'ateliers de sensibilisation dans les provinces de la région Souss-Massa-Drâa (SMD), s'inscrit dans le cadre de la Vision 2020 et va de pair avec la stratégie de développement socioéconomique du Conseil régional et de la convention de partenariat entre le RDTR et Gîtes de France-Hérault.

Aux termes de ce document, le RDTR s'engage à participer activement au développement durable du tourisme régional et national afin de se positionner en tant que leader sur le marché du tourisme rural. Les principales missions mises en place pour atteindre cet objectif sont, entre autres, la valorisation et la conservation du patrimoine et de l'environnement rural, ainsi que la promotion des structures adhérentes et de l'image de marque de la destination.

Les adhérents à cette Charte sont tenus de valoriser l'authenticité et le patrimoine de la région et de respecter l'environnement afin de se positionner dans un tourisme rural de qualité, sachant que le Réseau garantira, à terme, une qualité contrôlée périodiquement d'une manière inopinée ou planifiée selon des grilles pertinentes d'évaluation.

Par la même occasion, l'assemblée générale a adopté les rapports moral et financier du RDTR, après avoir suivi un exposé sur l'état d'avancement du plan d'action triennal (2012 / 2014) du Réseau, qui s'articule autour de cinq axes stratégiques: la consolidation de la capacité institutionnelle du réseau, le développement de circuits touristiques, la consolidation de la qualité, l'accompagnement et la formation et enfin la promotion et la commercialisation.

Créé en mai 2011, le RDTR regroupe de petites structures d'hébergement touristiques dans les zones rurales et des associations professionnelles (gîteurs, restaurateurs et intervenants dans les pays d'accueil touristiques).

Le Conseil régional SMD, à l'origine de cette initiative, a déjà soutenu plus de 70 petites et moyennes entreprises du tourisme régional par le biais de subventions pour un total de 15 millions de dirhams avec la création de quasiment 200 emplois fixes directs.

MH---BR. KJ.

Source : <http://www.menara.ma/fr/2013/07/06/677184-le-rdtr-souss-massa-dr%C3%A2-adopte-sa-charte-qualit%C3%A9-et-environnement.html>

Édition N° 3949 du 2013/01/16

Agadir: Une charte qualité pour le tourisme rural

—

Ces dernières années, le programme de micro-entreprise touristique mené par le Conseil régional du Souss Massa Draâ a généré un grand nombre d'établissements touristiques dans l'arrière-pays d'Agadir



La destination Agadir est en passe de proposer de nouvelles niches de produits. Le Réseau de développement touristique rural (RDTR) tente par tous les moyens de renforcer l'assise de la filière. En partenariat avec l'association de coopération pour le développement local des espaces naturels, Tetraktys, il organise au profit des professionnels des ateliers de formation en matière de création de circuits touristiques.

La démarche menée avec le Conseil régional du Souss Massa Draâ et le Conseil Général de l'Isère dans le cadre d'une coopération décentralisée est nécessaire pour doper l'activité des structures touristiques dans le rural. Ces dernières années, le programme de micro-entreprise touristique mené par le Conseil régional du Souss Massa Draâ a généré un grand nombre d'établissements touristiques dans l'arrière-pays d'Agadir.

Leur gestion et pérennité butent encore cependant sur la promotion du produit et sa commercialisation. Aussi le renforcement du nombre de circuits touristiques et surtout leur commercialisation seraient un vecteur d'attractivité vers ces structures et plus généralement vers l'arrière-pays touristique du Souss. Jusqu'à présent dans le cadre du programme du pays d'accueil touristique (PAT) initié par le département de tutelle ces dernières années, des circuits ont été créés dans la région. Il en est ainsi de la route du miel dans la localité d'Imouzzer Ida Outannane. Mais force est de constater que le circuit n'a pas véritablement dopé l'activité des établissements de la zone. Il est nécessaire dans ce contexte que les voyageurs jouent le jeu avec les professionnels du tourisme rural.

Pour structurer la filière, les membres du RDTR s'attellent aussi à l'élaboration actuellement d'une charte de qualité et un référentiel pour unifier les standards en la matière des produits du tourisme rural. Cela passe bien sûr par le développement des capacités des acteurs du domaine. Il reste aussi à fédérer l'ensemble des acteurs concernés pour que le tourisme rural dépasse aujourd'hui le stade embryonnaire dans lequel il se trouve encore. La démarche est d'intérêt pour la destination Agadir, dont le produit n'a pas véritablement évolué depuis vingt ans. Le développement du tourisme rural est en tous cas une opportunité pour la région pour passer d'une offre traditionnelle balnéaire à une offre différenciée à travers notamment un positionnement écotourisme et culturel.

De notre correspondante,

Malika ALAMI

Source : <http://www.leconomiste.com/article/902534-agadir-une-charte-qualit-pour-le-tourisme-rural>

Agadir Tourisme : A.G du RDTR : Communiqué

Dimanche 7 Juillet 2013

Le Réseau de Développement Touristique Rural (RDTR) a tenu son Assemblée Générale Ordinaire et son Assemblée Générale Extraordinaire le jeudi 04 juillet 2013 à 9h30 au siège du conseil régional Sous Massa Drâa (SMD) en présence de Monsieur le Président du Conseil Régional de SMD, Brahim HAFIDI, Monsieur le vice président du Conseil Régional de Souss Massa Draa, Mohamed EL MOUDENE, le délégué régional de tourisme ,Monsieur Abdelaziz FETOUAK, le Directeur du CRT d'Agadir - SMD, les représentants des CPTs et des PATs et les membres adhérents du RDTR.

Le Réseau de Développement Touristique Rural (RDTR) a tenu son Assemblée Générale Ordinaire et son Assemblée Générale Extraordinaire le jeudi 04 juillet 2013 à 9h30 au siège du conseil régional Sous Massa Drâa (SMD) en présence de Monsieur le Président du Conseil Régional de SMD, Brahim HAFID, Monsieur le vice président du Conseil Régional de Souss Massa Draa, Mohamed EL MOUDENE, le délégué régional de tourisme ,Monsieur Abdelaziz FETOUAK, le Directeur du CRT d'Agadir - SMD, les représentants des CPTs et des PATs et les membres adhérents du RDTR. Le Président du Réseau de Développement Touristique Rural, Monsieur Hassan ABOUTAYEB, a ouvert les travaux de l'Assemblée Générale Ordinaire après avoir constaté que le Quorum est atteint. Par la suite, Monsieur le Président du Conseil Régional de Sous Massa Drâa a confirmé, dans son mot d'ouverture, la volonté du conseil régional SMD de soutenir le Réseau car il s'inscrit parfaitement dans la stratégie de développement socio-économique de la région et la vision 2020 du tourisme national. Egalement, il a rappelé que le Conseil Régional de Sous Massa Draa ne cesse d'appuyer le tourisme rural dans l'objectif de créer une dynamique socio-économique locale dans les zones rurales de la région SMD et de promouvoir ses richesses naturelles et socioculturelles.

Monsieur le Délégué régional de tourisme, quant à lui, a félicité le Réseau pour ses réalisations positives et a témoigné que le Ministère de Tourisme renouvelle son appui au

Réseau et ses actions, notamment à son projet de « la Charte de Qualité et Environnement ».

Par ailleurs, Monsieur le vice président de la région Sous Massa Draa a exprimé son éloge par rapport aux efforts et réalisations du Réseau. Il a annoncé, également, sa volonté autant que président de l'association Sous Massa Draa Initiative de collaborer avec le Réseau dans un cadre de partenariat liant les deux associations permettant d'appuyer les porteurs des projets touristiques ruraux à travers des crédits d'honneur. Ensuite, il a été procédé à la lecture du rapport moral par Monsieur le Secrétaire Général du Réseau, Abdelhakim SABRI qui a mis en exergue l'état d'avancement du plan d'action triennal (2012 / 2014) du RDTR. Ce dernier s'articule autour de cinq axes stratégiques à savoir : la consolidation de la capacité institutionnelle du réseau, le développement de circuits touristiques, la consolidation de la qualité, l'accompagnement & la formation et enfin la promotion et la commercialisation.

Après, Madame la trésorière, Amina JADOUI, a présenté le rapport financier du Réseau arrêté au 31/12/2012. Par la suite, le rapport du commissaire aux comptes a été lu et présenté par Monsieur Omar ANBAR. A cet effet, les membres du RDTR ont discuté les deux rapports moral et financier 2012 du Réseau. Ensuite, ils ont procédé à la validation à l'unanimité des deux rapports.

En outre, la Charte Qualité et environnement RDTR a été adoptée à l'unanimité. Il est à rappeler que ce projet ambitieux qui a comme objectif principal l'amélioration de la qualité des prestations offertes, a été diffusé auprès de tous les membres du Réseau et ses partenaires nationaux et internationaux pour avis et suggestion et des ateliers de sensibilisation ont été organisés dans les provinces de la région Souss Massa Drâa.

Par ailleurs, au cours de la même journée, et après la clôture des travaux de l'Assemblée Générale Ordinaire vers 12H00, une Assemblée Générale Extraordinaire a été tenue et au quelle il a été procédé à la modification des articles 08 et 09 des statuts du réseau et à l'élection de trois administrateurs au sein du conseil d'administration du RDTR.

Mohamed Rial

Source:http://www.thrmagazine.info/Agadir-Tourisme-A-G-du-RDTR-Communique_a855.html

Annexe 6: article publié sous le thème 'Environmental management and sustainability in the hospitality business: the case of the Ecology Atlas Kasbah Agadir, Southwest Morocco', By Youssef EL BOUDRIBILI, Prof. Dr. KABBACHI Belkacem, Prof. Dr. KAGERMEIER Andreas (12 pages)

Source :

http://www.academia.edu/5953146/Environmental_management_and_sustainability_in_the_hospitality_business_the_case_of_the_Ecolodge_Atlas_Kasbah_Agadir_Southwest_Morocco

Annexe 7 : Document de la charte QERDTR



Charte de Qualité & Environnement RDTR

Un engagement pour la Qualité et l'Environnement



2013



Imprimé sur papier recyclé

L'éthique de la charte

Le RDTR vise à favoriser les pratiques du tourisme rural au Maroc tout en défendant les intérêts légitimes de ses membres. Dans ce sens, il participe activement au développement durable du tourisme régional et national afin de se positionner en tant que leader sur le marché du tourisme rural. Les principales missions mises en place pour atteindre cet objectif sont entre autres la valorisation et la conservation du patrimoine et de l'environnement rural ainsi que la promotion des structures adhérentes et de l'image de marque de la destination.

L'accueil RDTR : toute adhésion à cette charte implique la garantie d'un accueil personnalisé : hospitalité, disponibilité, chaleur, générosité sont à la base de la promesse faite aux hôtes et des engagements de la charte QERDTR.

L'offre : les adhérents devront valoriser à la fois l'authenticité, la valorisation du patrimoine de la région Souss Massa Drâa et le respect de l'environnement afin de se positionner dans un tourisme rural de qualité.

Partant de ce principe, le RDTR garantira à terme une qualité contrôlée périodiquement d'une manière inopinée ou planifiée selon des grilles d'évaluation précises et fondées sur les axes mentionnés en annexe.

Objectifs et principes

A travers l'adhésion à la Charte QERDTR, les établissements membres expriment leur volonté de promouvoir un tourisme responsable et durable dans la région SMD ainsi qu'au Maroc.

En effet, la charte fixe un double objectif à savoir de :

- développer un tourisme en accord avec les principes du développement durable à travers la préservation et la valorisation des ressources.
- d'améliorer la qualité des prestations et fidéliser la clientèle.

D'autre part, l'amélioration de la qualité au sein des établissements RDTR s'inscrit dans une démarche durable et l'investissement qu'il soit personnel ou financier est important. Pour cela, la mission principale de la charte consiste à accompagner et à encadrer ce changement à travers des études concrètes donnant lieu à des recommandations propres à chacune des structures.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche de progrès et ce sur toutes les composantes du tourisme durable.

Ainsi que, la Charte QERDTR a pour préoccupation majeure de voir converger les dimensions économiques, sociales, culturelles et environnementales des établissements touristiques adhérant au RDTR vers un tourisme durable et de qualité.

Sur ce, quatre critères principaux représentent les règles d'or relatives aux engagements des signataires de la Charte QERDTR, notamment :

- **L'engagement** :il se reflète dans la mobilisation de chaque adhérent en matière de prise en compte de la qualité de prestation, de l'environnement et du développement durable ;
- **L'appropriation de la charte et sa maîtrise** (des piliers du développement durable en procédant à l'évaluation de l'impact réciproque de l'établissement et son Environnement) ;
- **La mise en œuvre de mesures concrètes via un plan d'actions** : recommandations en termes de qualité, maîtrise des nuisances à l'environnement à travers le recyclage, éco-efficience...etc.
- **Le partage et l'échange** :la communication tant en interne avec les équipes, qu'auprès des hôtes et des partenaires est nécessaire en vue de la sensibilisation et du développement de partenariats.

Critères d'adhésion

Les membres du réseau doivent avoir un certain nombre de critères minimum auxquels ils doivent répondre pour devenir signataires à savoir :

1. Etre membre du Réseau de Développement Touristique Rural :

2. Avoir une autorisation d'exploitation voire une décision de classement délivrée par les autorités compétentes ;
3. Satisfaire aux critères de la grille d'évaluation en document joint à la charte.

Engagement des signataires :

- Offrir et maintenir une qualité des prestations (accueil, hébergement, restauration...);
- Valoriser l'adhésion à la charte QERDTR en faisant figurer son identité visuelle sur les supports et documents promotionnels ;
- Etre à jour dans les cotisations annuelles du RDTR ;
- Suivre ou faire suivre par le personnel les formations à la qualité et à l'environnement que le RDTR organisera en collaboration avec ses partenaires ;
- S'engager activement dans la valorisation de la charte à travers l'application des recommandations issues des visites d'expertise des établissements adhérents ;
- Faire vivre le Réseau en étant réactif à travers la participation aux réunions et aux études qui auront lieu et favoriser les échanges de clientèle avec les membres du Réseau ;
- Répondre sans aucune réserve aux demandes (courriers, visites) du RDTR concernant une ou plusieurs offres de l'établissement.

Durée et renouvellement de la Charte

La présente Charte est conclue jusqu'au terme de l'exercice comptable en cours de l'établissement ou toute autre date expressément définie par le Réseau. Elle se renouvelle par périodes successives de 12 mois, par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux mois avant le terme du contrat en cours.

Les parties conviennent que les dispositions de la présente Charte de Qualité et Environnement en tourisme, pourront être modifiées par le RDTR lorsqu'il y est habilité. Ces modifications s'imposent à l'adhérent lors du prochain renouvellement de la Charte QERDTR.

En outre, l'adhérent doit respecter les engagements de durée qu'il a souscrit dans le cadre de cette charte.

Résiliation

- Le présent contrat sera automatiquement et sans préavis résilié de plein droit :
- Au cas où l'exploitant perd la qualité de membre de l'Association « RDTR », pour quelque motif que ce soit ;
 - En cas de cession ou de transmission de l'ensemble des établissements adhérents ou des activités qui y sont exercées, pour quelque raison que ce soit.

Signatures

Monsieur / Madame,

Adresse :

.....

.....

Déclare avoir pris connaissance de la présente **charte QERDTR** et en agréé librement les termes conformément à la grille d'évaluation décrite en annexe.

Fait en 2 exemplaires le à

M. le Président du RDTR

M./Mme
Propriétaire/gestionnaire de l'établissement

Cachet et signature précédés par mention manuscrite « lue et approuvée »

Sommaire de la grille d'évaluation

Fiche technique de l'établissement

- Numéro de l'établissement
- Date de visite
- Raison sociale
- Situation géographique
- Adresse
- Superficie ; Etat du bâtiment
- Référencement
- Autorisation (s)
- Classement administratif
- Cotisations RDTR
- Evalueur (s)
- Personne(s) interrogée(s)

1^{ère} Partie : Qualité au sein de l'établissement

- Signalisation, Accès
- Accès
- Moyen(s) de transport
- Période d'ouverture/fermeture
- Nuisances
- Parking/garage
- Espaces verts
- Architecture durable
- Ambiance intérieure
- Accueil
- Information et documentation touristique
- Capacité d'hébergement
- Prix
- Services
- Conception d'ensemble
- Chambres
- Isolation
- Sanitaires
- Restauration
- Cuisine
- Activités d'animation
- Rapport qualité/prix
- Tranquillité, beauté, calme et vue
- Propreté
- Sécurité

- Personnel en contact avec le client
- Découverte nature et culture locale
- Gestion des réclamations clients
- E-réputation

2^{ème} Partie : Management environnemental

- Edifice et gestion quotidienne
- Impact sur l'environnement
- Politique environnementale
- Eau
- Energie
- Produits chimiques
- Gestion des déchets
- Marché touristique
- Participation à la sensibilisation /environnement
- Ressources humaines
- Intégration de la population locale
- Développement de commerce/artisanat local
- Soutien de la culture
- Communication environnementale

Annexe 8: Manuel de Management Environnemental à destination des professionnels du tourisme d'Agadir ;

I-1 Fiche technique :

❖ Intitulé :

Manuel de Management Environnemental à destination des professionnels du tourisme d'Agadir

❖ Auteurs :

Ce manuel a été réalisé par Youssef EL BOUDRIBILI, chercheur en management environnemental du tourisme sous la direction du Professeur Dr. B. KABBACHI et Professeur Dr. A. KAGERMEIER.

❖ Public cible :

Tous types d'établissement touristique désirant mettre en place un management environnemental, il peut être utilisé par les managers et les gérants d'établissements touristiques ou/et leurs responsables du service technique.

❖ Mots clefs :

Management environnemental, Clef verte, ISO 14001, environnement, système de management environnemental, politique environnementale ; impact ; éco-efficacité ; procédure ; eau ; déchets ; énergie ; bruits ; population locale ; sensibilisation ; biodiversité ; géo-diversité ; responsabilité sociétale ; ergonomie ; mobilité durabilité.

❖ Descriptif du contenu:

Ce manuel du management environnemental en tourisme vise à fournir des recommandations et des éléments méthodologiques pour la mise en d'un œuvre du management environnemental et la promotion de la démarche correspondante pour un public bien déterminé.

❖ Niveau de formation visé :

Haut/moyen niveau.

❖ Approche pédagogique :

Identifier et décrire les recommandations essentielles liées à l'inscription dans une démarche de management environnemental.

❖ Compétences visées :

S'informer, maîtriser et mettre en œuvre.

❖ Objectifs du Manuel :

- Vérifier si l'établissement a un impact sur l'environnement et essayer de le minimiser ;
- Rendre l'environnement comme une composante principale du management de l'établissement touristique ;
- Assurer une conviction et une volonté des managers pour une gestion rationnelle des ressources (Biodiversité ; géo-diversité ; eau, énergie et déchets...);

- Veiller à la qualité environnementale au sein des établissements touristique en assurant la bonne pratique des règles du management environnemental ;
- Démontrer à la direction et l'ensemble du personnel la nécessité d'adopter un Management environnemental ;
- Faciliter la mise en place d'une démarche de management environnemental au niveau des établissements touristiques ;
- Franchir une première étape vers un système de management environnemental de l'établissement touristique en question ;
- Prouver l'efficacité des recommandations ;
- Rationaliser l'utilisation des matières premières ;
- Se préparer à la certification environnementale de l'établissement ;
- Faire face au changement climatique.

I-2 Contexte général :

La biodiversité joue un rôle important dans l'activité quotidienne d'un établissement touristique : depuis la nourriture servie au restaurant et le bois utilisé dans les meubles et les aménagements jusqu'aux produits d'accueil offerts dans les spa, les fruits de la biodiversité sont omniprésents dans les hôtels. À l'extérieur, plantes et animaux divers agrémentent les espaces communs et les jardins, tandis qu'au delà des grilles de l'hôtel, parcs, espaces verts, espaces côtiers et habitats naturels offrent aux clients l'occasion de se distraire et d'apprécier la nature environnante. Quant à la géo-diversité, son rôle est primordial depuis l'utilisation de matériaux de construction jusqu'à la découverte de sites géologiques divers dans le cadre des circuits proposés aux touristes.

A cet effet, le management environnemental au sein des entreprises touristiques fait partie intégrante des nouvelles préoccupations des professionnels du tourisme. Pour cette raison, et dans le cadre d'une thèse de doctorat, notamment lors des entretiens réalisés avec les professionnels, des diagnostics environnementaux et des recherches bibliographiques, des bonnes pratiques ont été soulevées pour permettre aux directeurs de se positionner en matière de management environnemental et procéder à l'application de ces dernières afin minimiser l'impact de leurs établissements touristiques sur l'environnement. Ce manuel traite des aspects du management environnemental, sous forme de suggestions et de recommandations pratiques, validées et adaptées à la réalité du secteur touristique relevant du territoire de la destination 'Agadir'.

L'intérêt principal de ce manuel est de permettre au manager d'orienter vers un développement durable son établissements touristiques et de gagner sur plusieurs plans : au regard des clients, dans l'implication et la formation continue des équipes, dans la rentabilité et la pérennité de l'établissement.

La réalisation de ce manuel, se base principalement sur les références suivantes :

- Mon hôtel et l'environnement publié par l'Agence de l'Environnement et de maitrise de l'Energie (ADEME) en collaboration avec le Conseil Régional d'Aquitaine ;
- Eco-gestion et éco-construction dans l'hôtellerie, du collectif ODIT ;
- Guide de bonne gestion environnementale en hôtellerie (BGH), édité par 'Sustainable Business Associates (SBA)' ;
- Manuel de Gestion Environnementale et Sociale à destination des Professionnels du Tourisme En Provence - Alpes - Cote D'azur (Les Améliorations Techniques Possibles), piloté par la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie, 2009 ;
- Guide de bonnes pratiques pour une bonne gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur de l'hébergement touristique, publié Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI) & the center for Environmental Leadership in Nusiness (CELB) ;
- Résultats des études sur terrain, notamment la synthèse du guide d'entretien et le dépouillement du questionnaire et le résumé des diagnostics environnementaux ;

Ce manuel apporte un ensemble d'actions possibles pour aller vers un management environnemental en s'appuyant sur sept principaux axes : La gestion de l'eau de l'énergie et des déchets ; utilisation des produits chimiques ; la politique d'achats ; la communication environnementale...

I-3 Mode d'utilisation du manuel :

L'objet de ce manuel est d'aider les propriétaires et les directeurs d'établissements touristiques, grands ou petits, relevant du territoire de la destination 'Agadir', en montagne ou sur le littoral, à conserver la nature. Il vise particulièrement à leur donner des suggestions et des orientations pour un Management environnemental de leurs établissements.

Il vise à compléter les nombreux outils disponibles qui ont pour objet d'aider à réduire l'impact de l'entreprise sur son environnement grâce à l'utilisation de bonnes pratiques dans le choix du site, la conception, les méthodes de construction, la gestion des consommations d'énergie et d'eau ainsi que de l'élimination des eaux usées et des déchets.

Pour connaître les mesures particulières qui peuvent être prises dans un établissement touristique pour protéger l'environnement et agir en sa faveur, il faut procéder à l'application des recommandations selon les rubriques : (La gestion de l'eau de l'énergie et des déchets ; utilisation des produits chimiques ; la politique d'achats ; nuisances sonores, visuelles et olfactives ; la responsabilité sociétale ; la mobilité durable ; le système du management environnemental ; la communication environnementale).

Chaque rubrique offre des suggestions pratiques sur ce que les établissements peuvent faire pour conserver cette ressource ou s'inscrire dans cette approche et faire face au changement climatique.

Ce manuel offre également des idées permettant de communiquer avec les employés, les clients et les autres parties prenantes concernées, sur les actions l'établissement en faveur l'environnement.

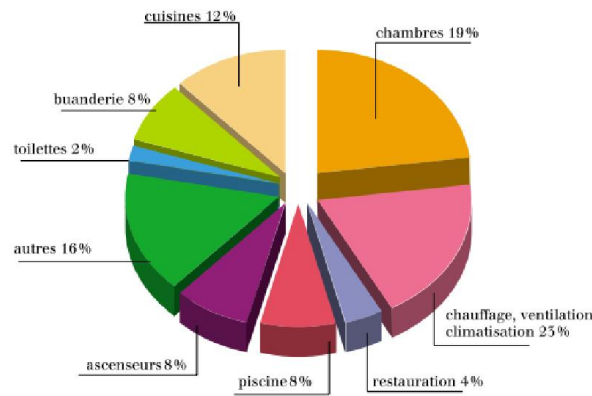
Lors de l'utilisation de ce manuel, il est important de faire participer les responsables et les employés concernés à la mise en œuvre des mesures appropriées. Une même action peut être réalisée de différentes façons selon la structure de gestion de l'établissement (en particulier en fonction de la répartition des rôles et des responsabilités). Par exemple, dans un petit hôtel, le directeur de l'hôtel va s'occuper de tous les contrats avec les fournisseurs alors que, dans un hôtel plus grand, ceux-ci sont répartis entre les responsables des différents services. Pour les hôtels qui font partie d'un groupe, la passation de marchés peut relever d'un département centralisé. Il est donc important que les bonnes personnes, dans l'établissement ou dans le groupe, soient impliquées.

I-4 Recommandations par rubriques :

I-4-1 Rubrique 'Energie' :

Le tourisme comme tous les secteurs économiques, est concerné par la menace de l'épuisement des ressources pétrolières causée par le réchauffement climatique. Son besoin en énergie est lié au confort de la clientèle. De plus, le prix de l'énergie ne cesse d'augmenter et l'énergie la moins chère est celle qui n'est pas consommée comme l'affirme les professionnels. Dans de nombreux établissements, la facture énergétique constitue le deuxième poste le plus important, après les salaires, dans les coûts d'exploitation. Les technologies à forte intensité énergétique, comme la climatisation, utilisées pour offrir des installations modernes et confortables à un grand nombre de clients, sont souvent à l'origine de cette demande importante. Pour satisfaire leurs besoins énergétiques, la très grande majorité des hôtels et des stations touristiques achètent de l'énergie produite par la combustion de combustibles fossiles (charbon, pétrole et gaz naturel), qui favorise localement la pollution de l'air et le changement climatique de la planète. L'extraction, le raffinage et le transport des combustibles fossiles peut aussi porter atteinte à l'environnement.

Pour faire face à l'impact de cette consommation sur l'environnement les professionnels sont obligés de maîtriser leur consommation, en l'occurrence de remplacer celle de combustibles fossiles par des technologies propres (énergies renouvelables).



Exemple de répartition moyenne des coûts énergétiques d'un hôtel 3*
Source IHEI

A) Généralités :

- Avant d'installer des dispositifs de régulation et des appareils économes, sensibiliser aux comportements permettra de faire des économies d'énergie sur l'éclairage ;
- Faire le suivi régulier de la consommation énergétique (au moins une fois par mois) et chiffrer les coûts des consommations énergétiques de l'établissement et des services ;
- Déterminer les zones de forte consommation énergétique ;
- Inventorier les points d'éclairage et mesurer leur durée journalière de fonctionnement ;
- Commencer par évaluer la consommation énergétique existante pour repérer les secteurs de l'établissement qui sont les plus gros consommateurs d'énergie et où il devrait être possible d'améliorer l'efficacité énergétique ;
- Utiliser des ampoules économiques surtout dans les zones de forte consommation (une ampoule traditionnelle consomme 60 W et une économique 11 W) ;
- Installer des minuteries et des détecteurs de présence pour réduire la durée de l'éclairage dans des lieux ciblés (sanitaires, couloirs, parking, etc.).
- Utiliser un code (couleur ou étiquette) pour pouvoir allumer sélectivement les lumières requises uniquement ;
- Réduire l'éclairage général durant le jour et s'assurer que l'éclairage extérieur fonctionne seulement la nuit (utilisation de cellules photoélectriques par exemple) ;
- Opter pour des systèmes d'isolation performants afin d'éviter les pertes de chaleur ou de fraîcheur ;
- Réduire le nombre d'ascenseurs en marche lors des heures creuses ;
- Sensibiliser le personnel aux bons gestes et inciter les clients à y participer ;
- Organiser une maintenance préventive du réseau électrique et des équipements dont les échangeurs thermiques des appareils générant du chaud ou du froid ;

- Réparer ou remplacer les équipements défectueux par d'autres plus performants et plus économiques ;
- Utiliser des panneaux solaires pour produire de l'eau chaude sanitaire (40% d'énergie consommée en moins par l'établissement) ;
- Installer, lors d'une rénovation, des portes tournantes pour limiter les courants d'air ;
- Récupérer la chaleur des condensateurs des groupes frigorifiques pour chauffer l'eau des sanitaires ou celle de la buanderie ;
- Installer des circuits fermés pour récupérer et réutiliser la vapeur ;
- Continuer à surveiller régulièrement la consommation énergétique. Des contrôles quotidiens ou hebdomadaires permettent de déceler une consommation anormale et de mesurer les économies d'énergie qui auront été réalisées par l'installation d'équipements efficaces ou l'adoption de bonnes pratiques ;
- Encourager les clients à avoir des comportements économes en énergie comme d'éteindre la lumière et la climatisation, d'occulter les fenêtres avant de quitter leurs chambres et de ne pas changer de draps ou de serviettes de toilette tous les jours ;
- Rechercher, en concertation avec les employés, des pratiques économes en énergie comme, par exemple, baisser le chauffage ou la climatisation à une température déterminée pendant le nettoyage des chambres, ou faire fonctionner les machines à sécher ou à laver la vaisselle seulement à plein chargement ;
- Mettre les pompes hors service la nuit pour les établissements possédant une piscine ;
- Effectuer des contrôles et un entretien réguliers de toutes les machines de manière à en optimiser le fonctionnement ;
- Utiliser des produits dont l'entretien nécessite moins d'énergie, comme des draps et des serviettes de couleur, ou des cotonnades conformes à un label écologique pouvant être lavées à basses températures ;
- Réduire le nombre d'ascenseurs ou d'escaliers roulants en service aux heures de faible fréquentation ;
- Utiliser, chaque fois que cela sera possible, des sources d'énergie renouvelable comme le biogaz, l'énergie éolienne ou solaire ;
- Solliciter l'aide des agences internationales de protection de l'environnement chargées de promouvoir les énergies renouvelables et les mesures visant à économiser l'énergie, pour mettre en œuvre un plan de gestion de l'énergie. Le Programme énergie du PNUE (Programme des Nations Unies pour l'environnement) fournit des renseignements pointus sur les technologies disponibles faisant appel aux énergies renouvelables.

B) Cuisine :

En cuisine, les économies d'énergie passent d'abord par des gestes simples au quotidien :

- S'assurer que le personnel connaît bien les temps de préchauffage et qu'il n'utilise pas les équipements de cuisine pour chauffer la pièce ;
- Minimiser le temps de liaison chaude. Un bain-marie consomme autant d'énergie qu'une cinquantaine d'ampoules fluo compactes...
- Garder la nourriture dans des boîtes bien isolantes plutôt qu'à l'air libre ;
- Conseiller au personnel d'adapter la taille des casseroles à la taille du brûleur ou de la plaque. Si ces derniers sont trop larges, de l'énergie est perdue inutilement ;
- Couvrir les plats en cuisson (pour arriver à ébullition 1 litre d'eau couvert nécessite 127 kWh contre 480 kWh à l'air libre) ;
- Eviter de rincer ou nettoyer des plats ou des ustensiles directement sous le robinet d'eau chaude ;
- Informer chacun des membres de l'équipe sur les durées exactes de préchauffage des fours et des équipements de cuisson (généralement moins de 10 minutes pour la plupart des fours, grills et plaques chauffantes et 20 minutes au maximum pour les plus gros équipements). Ne pas allumer systématiquement ces derniers dès le début du service ;
- Investir dans des unités de cuisson à haute efficacité lors du remplacement de l'équipement ;
- Penser à la température ambiante de la cuisine et à l'emplacement des chambres froides et des réfrigérateurs (5°C de plus implique 30% de consommation énergétique pour un réfrigérateur) ;
- Dégivrer fréquemment les armoires froides, dès que la couche de givre dépasse 3 mm. au-delà, le givre crée une couche isolante et l'appareil consomme alors plus d'électricité pour maintenir la bonne température ;
- Si les portes des armoires et chambres froides ne sont pas étanches, il y a sur consommation d'énergie. Nettoyer chaque mois les joints des portes, s'assurer qu'elles ferment correctement (le remplacement d'un joint est rapidement amorti par le gaspillage et l'usure prématurée du matériel ainsi évitée) et s'assurer que chaque employé les ferme systématiquement ;
- Inciter chaque employé à limiter l'ouverture des réfrigérateurs, armoires et chambres froides ;
- Laisser refroidir la nourriture avant de la placer dans le réfrigérateur ou le congélateur ;
- Installer des rideaux en plastique à l'extérieur des réfrigérateurs ou des congélateurs pour garder l'air froid à l'intérieur ;
- Ajuster la température de l'eau selon les besoins de la cuisine et du nettoyage ;
- Ne pas nettoyer des ustensiles à l'eau courante chaude (remplir plutôt l'évier d'eau) ;
- Mettre en marche les lave-vaisselles une fois pleins ; Remplir le lave-vaisselle au maximum de sa capacité. Eliminer les restes de repas en grattant les couverts plutôt qu'en utilisant une douchette d'eau chaude ;

- En cas de changement d'équipements de l'établissement, rechercher des modèles équipés de systèmes à récupération de chaleur qui réutilisent l'eau usée pour préchauffer l'eau entrante ;
- Inciter le personnel à d'abord évaluer les besoins ;
- Utiliser simplement de l'eau froide, par exemple, pour toutes les opérations de nettoyage ;
- Utiliser pour cela des produits actifs, ayant un impact réduit sur l'environnement, à basse température ;
- Si possible trier les plats et ustensiles par niveau de salissures de sorte qu'ils puissent être passés à la machine à la plus basse température possible ;
- Fermer les portes de la pièce lorsque les extracteurs et hottes aspirantes sont en marche, sinon elles sont moins efficaces et doivent fonctionner plus longtemps ;
- La consommation des armoires froides et réfrigérateurs peut doubler si les grilles situées à l'arrière sont mal ventilées (ou recouvertes d'un carton ou de poussière ...).

C) Buanderie :

- Charger les lave-linges au maximum de leur capacité ;
- Utiliser des programmes de lavage à basse température ;
- Opter pour des lave-linges au pouvoir d'essorage important afin de réduire le temps de séchage ;
- Eviter de surcharger le sèche-linge au risque de rallonger le temps de séchage ;
- Planifier les lavages de manière à utiliser les sèche-linges en continu pour éviter la perte de chaleur ;
- Prévoir l'utilisation des machines aux heures de faible consommation (heures creuses) ;
- Utiliser le séchage naturel, c'est la meilleure solution : les sèche-linge sont voraces en énergie électrique ;
- Réduire le temps de séchage au strict nécessaire.

D) Administration :

- Eviter de laisser les ordinateurs allumés durant les pauses prolongées au-delà de 30 minutes (en mode veille un ordinateur utilise une puissance de 95 W) ;
- Avec une puissance en veille de l'ordre de 15W, un télécopieur consomme 130kWh par an uniquement pour attendre des fax. Lors de l'achat il est donc important de se renseigner sur sa consommation en veille. Il existe sur le marché des télécopieurs pour lesquels les puissances de veille sont inférieures à 2W. ;
- Utiliser la lumière du jour autant que possible au lieu de l'éclairage artificiel ;
- Réorganiser le lieu de travail pour profiter au mieux de la lumière naturelle ;
- Eviter de laisser les fenêtres et les portes ouvertes pour ne pas augmenter la consommation du chauffage ou de la climatisation ;

- Eteindre la machine à café après chaque utilisation (une machine à café allumée toute la journée consomme autant d'énergie que pour produire 12 tasses de café).

E) Piscine :

- Retenir la chaleur de la piscine par l'installation d'une couverture thermique ;
- Garder la température de l'eau à 24°C (deux degrés de plus impliquent jusqu'à 25% d'augmentation de la consommation énergétique) ;
- Dérouler une couverture de protection thermique qui permet de réduire les pertes thermiques par la surface du bassin ;
- Réduire l'éclairage des environs des piscines qui ne sont pas nécessaires à la sécurité ;
- S'assurer du bon fonctionnement du thermostat de la piscine ;

F) Hébergement, service d'étage :

- Eteindre la climatisation et réguler le chauffage au minimum dans les chambres inoccupées ;
- Régler la climatisation (25°C est la température optimale pour la santé) ;
- Opter pour des thermostats permettant de programmer des températures limites de chauffage et de refroidissement (éviter des réglages trop hauts ou bas par les clients) ;
- S'assurer que les lumières sont éteintes dans les chambres inoccupées (une carte magnétique permet de couper automatiquement l'alimentation de la chambre en absence du client) ;
- Ne pas laisser les télévisions en mode veille (un seul de ces appareils en veille peut consommer annuellement 193 kWh) ;
- S'assurer que les réfrigérateurs (minibars) consomment moins de 1 kWh/jour et qu'ils sont éteints dans les chambres inoccupées au moins 3 jours consécutifs ;
- Installer des lumières « fonctionnelles » et éviter les lumières « décoratives » ;
- Nettoyer régulièrement les abat-jours ;
- Eteindre toutes les lumières ainsi que le matériel audiovisuel dès le départ des clients ;
- Durant l'été, fermer les rideaux au moment du nettoyage des chambres pour réduire l'apport de chaleur solaire ;
- Lorsque la chambre n'est pas réservée, couper la climatisation ou baisser le chauffage au minimum ;
- Changer ou nettoyer fréquemment les filtres des climatiseurs ;
- Fermer les portes et les fenêtres pour préserver la fraîcheur ;
- Fermer les stores des pièces exposées au soleil ;
- Protéger les climatiseurs du soleil, de l'eau de mer et du vent ;
- Faire relier les ouvertures avec le fonctionnement de la climatisation (par exemple : Arrête automatiquement du climatiseur lorsque les portes ou fenêtres sont ouvertes) ;
- Une meilleure isolation réduit les pertes de chaleur ;

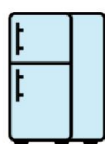
- Les économiseurs tels que les réducteurs de débit ou les douchettes à économie d'eau permettent de diminuer de 30 à 50% la consommation d'eau chaude ;
- Vérifier régulièrement l'état des canalisations pour colmater d'éventuelles fuites ;
- Suivre si possible la consommation d'eau chaude par poste de travail ;
- S'assurer que toutes les conduites d'eau chaudes sont parfaitement calorifugées ;
- Vérifier la température de l'eau chaude utilisée et l'abaisser à 55°C. Attention, le risque de légionellose interdit de descendre en dessous de cette limite.
- Les chauffe-eau à gaz sont moins « énergivores » que les électriques, mais les solaires restent la meilleure solution pour le climat tropical ;
- Vérifier si les tuyaux d'eau chaude sont bien isolés pour éviter les pertes de chaleur ;
- Protéger les fenêtres du soleil pour limiter les besoins en climatisation (pare-soleil, rideaux, stores, filtres solaires, pellicule réfléchissante, etc.).

G) Equipement :

- Moderniser les installations techniques anciennes peu performantes ou les remplacer par des technologies plus récentes :
 - ❖ Les automatismes disponibles aujourd'hui permettent de limiter l'éclairage au strict nécessaire :
 - détecteurs de présence : locaux techniques, couloirs, réserves, allées peu fréquentées...
 - cartes coupe-courant dans les chambres ; minuteries ;
 - éclairage extérieur : horloges et cellules photosensibles pour les façades, enseignes, jardins...
 - éclairage variable (gradation) complémentaire à l'intensité de la lumière du jour ou déclenché par détecteurs de présence.
 - ❖ Les éclairages à fluorescence sont quatre fois moins consommateurs d'énergie à puissance lumineuse égale. Les ampoules fluocompactes sont aujourd'hui disponibles sur le marché dans une large gamme de formes et de tailles. Elles sont exploitables en décoration et dans la plupart des luminaires (y compris les lustres et les lampes de chevet ou les appliques murales), d'autant que les températures de rendu de couleur sont plus chaudes et que la durée de montée en puissance est désormais très brève. Pour économiser de l'énergie, le projet comportera donc un maximum de :
 - Lampes fluo-compactes ;
 - Tubes haut rendement à ballast électronique (T5) ;
 - Lampes à iodure métallique ou à vapeur de sodium (éclairages extérieurs forte puissance).
 - ❖ Les diodes électroluminescentes (LEDS) sont des sources d'éclairage de technologie plus récente et parmi les plus économes en énergie. Les blocs

d'éclairage de secours qui en sont équipés sont 10 fois plus économes que les blocs traditionnels dotés d'ampoules à incandescence. Les LEDS sont maintenant courantes pour les balisages extérieurs. Les applications d'éclairage intérieur se multiplient également grâce à des puissances lumineuses maintenant suffisantes avec cette technologie (appliques, ampoules à LEDS...)

- ❖ Un système de Gestion Technique de Bâtiment (GTB) permet, grâce à un ensemble de capteurs reliés à un ordinateur central, de maîtriser tous les paramètres "énergie" de l'établissement (contrôle à distance de la température des chambres par exemple). Ces outils de gestion ont permis à certains hôteliers de réduire jusqu'à 20% leur consommation. La climatisation réversible, à l'électricité ou au gaz est une technologie à examiner lors du renouvellement de vos installations de chauffage - climatisation. Le coût d'investissement est plus lourd mais la consommation à l'exploitation est réduite: 3 kW de chaleur restituée pour 1 kW consommée...
- ❖ Choisir les appareils labellisés « Energy star ». Ce label est apposé sur les matériels qui intègrent des systèmes d'économie d'énergie. Il accompagne des réfrigérateurs, de lave-vaisselle ou des équipements de bureau ;
- ❖ Faire fonctionner les équipements selon les recommandations des fabricants pour un meilleur rendement énergétique ;
- ❖ Consulter l'étiquette « énergie » et choisir les appareils de classe A ou A+. Ils sont rapidement rentabilisés et peuvent apporter jusqu'à 50 % d'économie d'énergie (voir figure ci-dessous).



Les étiquettes énergie classent les appareils électriques en fonction de leur consommation d'énergie, d'eau et de leur niveau sonore. Un appareil de classe A consomme jusqu'à 3 fois moins d'énergie qu'un appareil de classe C.

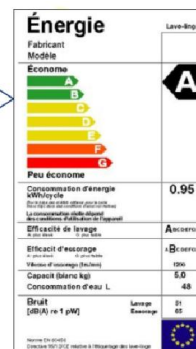


Fig. : Exemple d'étiquette énergie classant les appareils électroniques en fonction de leur consommation

Tab. Economies résultant de l'utilisation d'ampoule basse consommation

| Types d'ampoules | Ampoule classique | Ampoule économique |
|--|-------------------|--------------------|
| Puissance | 60 W | 11W |
| Durée de vie | 1000h | 8000h |
| Coût d'achat | 15,4 dhs | 134,2 dhs |
| Consommation sur 8000h | 480 Kwh | 88Kwh |
| Coût d'utilisation avec 0,44 dhs/kw | 316,8 dhs | 58,08 dhs |
| Coût global sur 8000h incluant le prix d'achat | 330 dhs | 192,5 dhs |
| Différence de 137,5 dhs soit 30% d'économies ! | | |

**Tab.:Standards de Performance Internationaux relatives
aux consommations d’Energie en hôtellerie**

| Consommations d’Energie : Standards de Performance Internationaux Hôtel sans lingerie ni piscine mais avec chauffage et quelques espaces climatisés | | | | |
|---|-------|---------|---------|--------------|
| 4 à 50 chambres | Bon | Moyen | Mauvais | Très Mauvais |
| Consommation d’énergie cumulée (kWh/m ² /an) | < 240 | 240-290 | 290-340 | > 340 |
| 50 à 150 chambres | Bon | Moyen | Mauvais | Très Mauvais |
| Consommation d’énergie cumulée (kWh/m ² /an) | < 260 | 260-320 | 320-380 | > 380 |

Source : Manuel de Gestion Environnementale, Eco-guide 2007.

| Niveau de performance du programme international : GREEN GLOBE | | |
|---|------------------------|------------------|
| Niveau | Consommation d’énergie | |
| | Standard | Performant |
| Restaurant | 0,94 kWh / repas | 0,94 kWh / repas |
| Hôtel (affaire, tourisme) | 97,2 kWh / repas | 44,4 kWh / repas |
| Motel | 48,6 kWh / repas | 22,2 kWh / repas |
| Maison d’hôtes | 69,4 kWh / repas | 31,9 kWh / repas |

Source: Best Practice benchmarks - earthcheck™ - <http://www.greenglobe.org>

I-4-2 Rubrique ‘Eau’ :

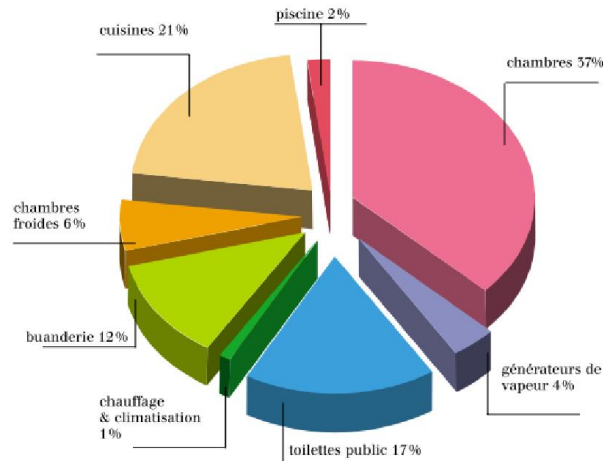
L’eau est une ressource naturelle vitale mais très vulnérable car elle est en permanence menacée par des pollutions de diverses origines. Ainsi que cette ressource est l’une des principales matières premières de l’hôtellerie et sans eau le tourisme peut difficilement exister. Dans un établissement touristique, l’eau est d’abord mise au service du confort de la clientèle, ensuite elle sert à la préparation des aliments, au lavage de la vaisselle, au nettoyage des locaux et à l’arrosage des jardins... Elle est essentielle à l’activité touristique. Sa qualité et sa disponibilité sont deux enjeux forts aujourd’hui, notamment en zone méditerranéenne.

Les besoins des touristes en eau dépassent largement les consommations locales. En effet, un client d’un hôtel international consomme en moyenne 300 litres d’eau par jour.

Sans nuire au confort ni à l’efficacité du travail, nombre d’équipements et solutions techniques sont maintenant disponibles pour diminuer les volumes d’eau consommés, et mécaniquement, diminuer aussi les charges et les volumes d’eaux usées à traiter.

Par ailleurs, le poste 'eau' est le plus coûteux au sein d'un établissement touristique...et en plus de sa rareté, elle devient de plus en plus chère.

La préservation et la réduction de la consommation de cette ressource sont des enjeux essentiels du management environnemental, c'est pourquoi et à travers ce Manuel, une multitude de gestes et de solutions sont proposés pour permettre aux directeurs des établissements touristiques d'économiser l'eau et de préserver sa qualité.



Exemple de répartition moyenne des consommations d'eau d'un hôtel 5*
Source IHEI

A) Généralités :

- Faire le suivi des consommations en eau de l'établissement ;
- Faire le tour de l'établissement en repérant les robinets qui suintent ou qui gouttent ;
- Observer le compteur général et les sous-compteurs d'eau en période creuse : lorsqu'aucune consommation n'est attendue, le compteur ne doit pas tourner... Si non, une fuite est en cause ;
- Eviter de laisser les robinets couler inutilement ;
- Déterminer les quantités consommées d'eau par mois ainsi que leurs coûts ;
- Installer des compteurs d'eau pour chaque service ;
- Mettre en place des dispositifs d'économie d'eau dans les endroits appropriés (régulateurs de débit, détecteur de passage, bouton poussoir, chasses économes, etc.) ;
- Eviter les nettoyages à grands jets d'eau ;
- Entretenir régulièrement la robinetterie et la tuyauterie pour prévenir les pertes ;
- Remplacer les joints défectueux et réparer les fissures des conduites, des tuyaux, etc.
- Sensibiliser le personnel à l'importance de signaler systématiquement les chasses d'eau qui fuient, de même pour les robinets et pommes de douche.
- Rechercher, en concertation avec les employés, des pratiques pour économiser l'eau comme de ne pas la laisser couler ou d'utiliser les machines à laver le linge ou la vaisselle à plein chargement seulement ;

- Demander aux services d'entretiens technique et ménager de se lancer dans une chasse minutieuse aux fuites d'eau dans les toilettes, raccords de robinetterie et pommeaux de douche et de les réparer ;
- Procéder à un entretien régulier des machines. L'absence d'entretien préventif entraîne des fuites légères mais continues qui peuvent représenter une perte d'eau importante ;
- Encourager les clients à utiliser serviettes et autres linges pendant plusieurs jours. Leur faire des suggestions pour économiser l'eau comme de fermer les robinets quand ils se rasent ou se brossent les dents ;
- Utiliser les eaux de pluie :
 - Pour réduire la consommation d'eau potable ;
 - Pour limiter le ruissellement des eaux de pluie en dehors du terrain qui risque de saturer la station de traitement des eaux usées. Les eaux de pluie peuvent être utilisées pour les toilettes et les espaces verts.

B) Cuisine :

- Ajuster le débit de l'eau selon la nature du nettoyage à effectuer ;
- Ne pas laisser l'eau couler durant les nettoyages ou les rinçages ;
- Tremper la vaisselle sale avant de la mettre dans le lave-vaisselle pour réduire le pré-lavage ;
- Remplir les lave-vaisselles au maximum pour réduire le nombre de cycles ;
- Installer un bac à graisse ou un système d'assainissement non collectif ;
- Ne pas décongeler les produits avec de l'eau, mais à température ambiante.

C) Buanderie :

- Trier le linge au préalable pour laver séparément la partie la plus sale (adapter le cycle au niveau de saleté) ;
- Utiliser les lave-linges en fonction 'charge pleine' pour limiter le nombre de cycles de nettoyage ;
- Eliminer le pré-lavage (25% d'économie d'eau) et utiliser les cycles économiques en eau ;
- Laver, si possible, le linge de toilette et les draps à la demande des clients et non pas quotidiennement ;
- Réduire la charge de pollution de l'eau en ayant recours à des lessives moins polluantes (sans phosphates, sans agents blanchissants, etc.) ;
- Utiliser une blanchisserie économe en eau ;
- Contrôler régulièrement les équipements de la blanchisserie pour éviter les fuites ;
- Récupérer si possible les eaux de rinçage du linge peu sale pour le pré-lavage et le lavage du cycle suivant ;
- Pleine charge pour les machines à laver le linge
- Les machines à laver le linge consomment la même quantité d'eau à chaque cycle de lavage. La règle d'or est donc de les faire fonctionner à pleine charge à chaque cycle de lavage ;
- Récupérer les eaux de rinçage peut permettre d'économiser près de 40% d'eau. Des fabricants réputés proposent à cet effet des kits spécifiques ;

D) Jardin :

- Préférer des plantes adaptées au climat et à la pluviométrie de la région ;
- Arroser les espaces verts tôt le matin ou le soir pour limiter l'évaporation ;
- Installer des systèmes d'arrosage automatique et dispositifs localisés (micro-asperseurs, goutte-à-goutte pour les racines, etc.) ;
- Employer des systèmes d'irrigation à la goutte à goutte et sélectionner des variétés végétales locales résistantes à la sécheresse pour les aménagements paysagers ;
- Aménager les pentes de manière à permettre à l'eau de s'infiltrer dans le sol et éviter ainsi l'érosion ;
- Réutiliser l'eau de lavage des fruits et légumes de la cuisine pour l'arrosage ;
- Collecter l'eau de pluie pour arroser les espaces verts ;
- Boucler les systèmes de refroidissement ;
- Éliminer les pratiques paysagères sources de gaspillages comme l'arrosage des surfaces extérieures avec des tuyaux flexibles ou des jardins pendant la journée ;
- Pour les grands parcs, les golfs et les campings, les systèmes d'arrosage modernes commandent l'alimentation de certains secteurs selon l'horaire, l'ensoleillement, le taux d'humidité et la pluviométrie passée et prévue (systèmes pilotés à distance et par informatique) ;
- Privilégier les espèces locales adaptées au climat et au régime de pluie de votre région ;
- Résister à la tentation d'engazonner les parties du site où la végétation naturelle a été détruite. Laisser la nature reprendre ses droits, cela améliorera la qualité du paysage et diminuera les besoins en eau pour l'entretien ;
- Regrouper les plantes aux besoins en eau similaires ;
- Placer les plantes les plus gourmandes en eau sur les pentes recevant le plus de pluie ou à proximité des cuisines pour les arroser avec les eaux de lavage des fruits et légumes, ou bien encore de sorte qu'elles puissent recevoir les écoulements des zones imperméabilisées ;
- Éviter les plates bandes surélevées qui s'assèchent très rapidement.

E) Piscine :

- Couvrir les bassins en dehors des heures d'utilisation pour éviter que l'eau ne s'évapore ou ne se salisse ;
- Réduire l'utilisation du chlore dans l'eau et/ou privilégier d'autres systèmes de traitement (ozone, électrolyse, sel, etc.) ;
- Réutiliser l'eau de la piscine pour nettoyer le parterre ;
- Récupérer et réutiliser l'eau des pluies ;

F) Hébergement, service d'étage :

- Installer sur les pommeaux de douche des régulateurs de débit pour passer de 20 à 12 litres/minutes (40% d'économie) ;
- Limiter les gaspillages en contrôlant le débit par l'installation des régulateurs de débit sur les robinets ;
- Opter pour des chasses d'eau économe avec un réservoir de 6 litres (plus de 30% de la consommation totale d'un hôtel peut être ainsi économisée) ou avec un double mécanisme de chasse d'eau (moitié ou totalité du réservoir) ;
- Encourager, dans la mesure du possible, les clients à réutiliser les serviettes de toilette et les draps (70% des clients y adhèrent facilement) ;

- Former le personnel pour respecter les consignes de réutilisation du linge de toilette et des draps ;
- Disposer des brochures et prospectus ou apposer des autocollants et affichettes incitant les clients à économiser l'eau ;

G) Equipement :

- Les eaux usées provenant des douches et lavabos sont peu chargées en matières polluantes. Elles se traitent facilement et peuvent maintenant être réutilisées sur place une seconde fois : arrosage, chasse d'eau, lavage du linge, nettoyage extérieur. Des systèmes compacts de filtration - désinfection sont désormais sur le marché. Les systèmes d'assainissement autonome offrent aussi cette possibilité. La conception du réseau de collecte des eaux doit alors assurer la séparation des eaux provenant des cuisines et des toilettes (eaux noires fortement chargées en pollution) des autres points d'évacuation ;
- Les mousseurs-aérateurs (40 à 50% d'économie) : ce sont des systèmes à grille que l'on place à l'extrémité du col de cygne, en complément ou en remplacement de l'embout existant. Ils limitent le débit d'eau en aérant le jet sans toutefois donner l'impression désagréable d'un jet insuffisant. Ces produits permettent de réaliser des économies à moindre coût sans avoir à changer la robinetterie ;
- Le recyclage de l'eau de refroidissement sur les détendeurs des groupes frigorifiques, ou sur les machines de nettoyage à sec, permet d'importantes économies. Cela implique la mise en place d'un circuit d'eau fermé qui peut éventuellement préchauffer l'eau chaude sanitaire.

Tab. : Standards de Performance Internationaux relatives aux consommations d'Eau en hôtellerie

| Consommations d'Eau: Standards de Performance Internationaux Hôtel sans lingerie ni piscine mais avec chauffage et quelques espaces climatisés | | | | |
|---|-------|---------|---------|--------------|
| 4 à 50 chambres | Bon | Moyen | Mauvais | Très Mauvais |
| Consommation d'eau (m3/chambre/an) | < 120 | 120-140 | 140-160 | > 160 |
| Consommation d'énergie cumulée (kWh/m ² /an) | < 240 | 240-290 | 290-340 | > 340 |
| 50 à 150 chambres | Bon | Moyen | Mauvais | Très Mauvais |
| Consommation d'eau (m3/chambre/an) | < 160 | 160-185 | 185-220 | > 220 |
| Consommation d'énergie cumulée (kWh/m ² /an) | < 260 | 260-320 | 320-380 | > 380 |

Source : Manuel de Gestion Environnementale, Eco-guide 2007.

| Niveau de performance du programme international : GREEN GLOBE | | |
|--|--------------------|---------------|
| Niveau | Consommation d'eau | |
| | Standard | Performant |
| Restaurant | 35 L / repas | 24 L / repas |
| Hôtel (affaire, tourisme) | 700 L / repas | 500 L / repas |
| Motel | 250 L / repas | 150 L / repas |
| Maison d'hôtes | 300 L / repas | 200 L / repas |

Source: Best Practice benchmarks - earthcheck™ - <http://www.greenglobe.org>

I-4-3 Rubrique 'Déchets' :

Les établissements touristiques, en particulier les hôtels produisent d'importantes quantités de déchets solides qui vont des emballages aux résidus alimentaires, en passant par les produits nettoyants et d'entretien, dont certains sont toxiques. Ces déchets sont souvent évacués dans des décharges mal conçues, rejetés directement dans les océans ou les cours d'eau, ou simplement entassés dans des zones hors de vue des clients. Outre l'impact visuel négatif qu'ils ont sur une destination, les déchets éliminés de manière inappropriée sont sources de pollutions de l'eau et du sol par infiltration des polluants issus des décharges. Mal conçues, celles-ci peuvent donner lieu à des incendies, laisser échapper de mauvaises odeurs, susciter des concentrations de mouches ; elles assurent par ailleurs un confinement inapproprié des déchets. Même lorsque l'élimination des déchets s'effectue conformément à la réglementation, les capacités limitées des sites d'enfouissement posent un problème particulier aux décideurs et aux acteurs locaux concernés.

A) Généralités :

- Commencer par examiner le type et les quantités de déchets produits, les méthodes d'élimination appliquées et leurs coûts ;
- Identifier les principales sources de déchets dans l'établissement ;
- Chiffrer les coûts de traitement et d'évacuation des déchets pour chaque service ;
- Concevoir un programme de gestion des déchets solides fondé sur le principe des trois « R » : Réduire, Réutiliser et Recycler ;
- Acheter de préférence les marchandises en vrac qui nécessitent moins d'emballages pour réduire le volume des déchets produits ;
- Mettre à disposition des clients des poubelles, surtout dans les zones clés, notamment près de la plage, de la piscine et des espaces verts ;

- Ne pas casser les tubes fluorescents et les ampoules spéciales usagées (ils contiennent des gaz spéciaux) ;
- Signer un contrat de partenariat avec une société privée de collecte et de tri des déchets ;
- Stocker les déchets solides dans des lieux sûrs et salubres jusqu'à leur ramassage par les services municipaux ou d'autres organismes d'enlèvement ;
- Instaurer le tri à la source des déchets (sont triés les déchets pour lesquels existe localement une filière de recyclage) ;
- Organiser les postes de travail de manière à faciliter le tri des déchets ;
- Identifier les conteneurs par des couleurs, des étiquettes ou des symboles (pictogrammes) pour chaque déchet ;
- Sensibiliser le personnel et les clients à l'importance du tri ;
- Informer les employés sur l'utilisation des différents conteneurs ;
- Vérifier régulièrement que les consignes de tri sont respectées ;
- Commander les produits en fonction de besoins pour minimiser les pertes ;
- Entretien et réparer les équipements avant d'envisager de les remplacer ;
- Opter pour des produits de conception durable et les utiliser correctement pour augmenter leur durée de vie ;
- Utiliser des produits rechargeables au lieu de produits jetables ;
- Limiter les produits en conditionnement individuel ;
- Eliminer les déchets non-réutilisables et non-recyclables selon des méthodes appropriées (en accord avec la législation en vigueur) ;
- Prendre les précautions nécessaires pour l'évacuation des déchets spéciaux ;
- Ne pas jeter les piles et les accumulateurs avec les ordures ménagères, mais les collecter séparément ;
- Acheter des matières premières ayant le moins d'emballage possible ;
- Rationaliser les achats pour éviter les commandes en petites quantités ;
- Privilégier les fournisseurs qui reprennent leurs emballages ;
- Etudier la possibilité de valoriser certains déchets par des entreprises de récupération (papiers, cartons, plastiques, fer, verre, déchets organiques, etc.) ;
- Ne pas brûler les déchets à l'air libre, ni les disperser dans la nature ou les enfouir ;
- Si nécessaire, un prétraitement des rejets liquides constitué en général d'une fosse toutes eaux, qui permet de séparer les graisses les plus légères et permet une sédimentation des particules lourdes qui s'accumulent en fond de fosse pour former des boues ;
- Un dispositif de traitement par épandage dans le sol en place ou grâce aux techniques des lits filtrants. Il s'agit d'un système de filtres constitué à partir d'un lit de sable ou de matériau filtrant. Une attention particulière doit être apportée sur la conception de ce dispositif qui est lié à la capacité

d'hébergement et à la nature du sol (perméabilité, présence d'eau, autres usages...);

- Lorsque l'espace est réduit, l'épuration biologique s'effectue au moyen de systèmes compacts à boues activées ou disques biologiques. Ils assurent la dégradation de la pollution par des micro-organismes en culture libre ou préalablement fixés sur un support. L'emploi de ces systèmes est également prévu par la législation mais ils sont moins couramment utilisés et supportent moins les fluctuations importantes de flux à traiter ;
- Des systèmes réputés plus rustiques et plus écologiques tels que les lits plantés de roseaux ou le lagunage peuvent être envisagés. Leurs avantages : ils ne requièrent pas une technicité particulière pour le propriétaire et consomment peu ou pas d'énergie si la topographie du terrain le permet ;

B) Cuisine :

- Installer un ou plusieurs conteneurs en zone de déconditionnement des marchandises pour séparer immédiatement les emballages cartons ;
- Rechercher avec les employés les endroits les plus pratiques pour implanter (à proximité des postes où sont produits les déchets) des poubelles supplémentaires afin de séparer les bouteilles plastiques, les boîtes métalliques, etc. ;
- Vérifier les dates de péremption des aliments et utiliser les produits achetés en premier ('first-in, first-out') ;
- Veiller à la conservation des aliments frais et des produits périssables dans les conditions de température requises ;
- Collecter séparément les déchets organiques pour les composter ou les valoriser comme nourriture pour animaux ;
- Ne pas déverser les huiles dans les éviers ou les toilettes pour ne pas obstruer les canalisations et perturber le fonctionnement des stations d'épuration ;
- Eviter les doses de beurre, de confiture et de miel et favoriser des produits de qualité en vrac (Pour les petits-déjeuners) ;
- Eviter les gobelets et la vaisselle en plastique jetables en préférant la vaisselle lavable ou bien des récipients en carton ;
- Ne pas utiliser les nappes en papier et préférer les nappes en tissu ;
- Installer un bac à graisse (de préférence les modèles rectangulaires et tout en longueur) au plus près de la cuisine, quel que soit le type de restauration pratiqué et y raccorder toutes les eaux en sortie de cuisine : éviers, plonge, lave-mains, légumerie, machines à laver et siphon de sol ;
- Choisir le bac à graisse en fonction du volume utile de piégeage des graisses. Matériaux (acier époxy, polyéthylène...) selon la convenance et selon le tarif. Préférer ;
- Faire collecter fréquemment les graisses piégées (voir tableau ci-dessous) en faisant appel à une entreprise spécialisée et agréée ;

- Exiger la remise d'un bordereau de suivi des déchets pour garantir la traçabilité jusqu'au lieu de traitement du volume d'huile alimentaire et de graisses collecté.

C) Buanderie :

- Trier les textiles par degré de saleté et selon leurs couleurs pour éviter de les endommager ;
- Choisir des produits de nettoyage adaptés et respecter les dosages ;
- Eviter de laisser les produits de lessive dans des zones humides ;
- Rassembler les cintres pour les réutiliser ;
- Réutiliser, dans la mesure du possible, les sachets en plastique de la blanchisserie ou les remplacer par des paniers en rotin ou des sacs en tissu ;
- Transformer les vieux draps en sac à linge au lieu de les jeter ;
- Collecter les conteneurs de produits chimiques selon les instructions du fabricant et les retourner aux fournisseurs.

D) Administration :

- Réduire l'impression de documents au strict nécessaire;
- S'interroger sur les moyens d'optimiser la circulation des informations sans accroître la quantité de papier utilisée (affichage aux points stratégiques, meilleur ciblage des listes de diffusion, recours aux télécommunications...). Tirer profit de l'informatique et du courrier électronique ;
- Réutiliser le côté vierge des papiers usagés comme brouillon ;
- Utiliser le plus possible la fonction recto-verso de votre imprimante et de votre photocopieur ;
- Utiliser du papier recyclé le plus souvent possible ;
- Réutiliser les enveloppes.

E) Jardin :

- Faire du compost avec les déchets verts : la mise en place de zone de compostage permet de diminuer les déchets de moitié et produire un amendement naturel pour le jardin pour favoriser la vie du sol ;
- Composter les déchets organiques comme les résidus alimentaires, les feuilles et les chutes produites par l'élagage des arbres ;

F) Hébergement, service d'étage :

- Utiliser des distributeurs rechargeables pour les produits d'accueil dans les chambres (savon, le gel douche ou le shampoing), qui sont source d'un gaspillage important et génèrent des volumes de déchets inutiles ;
- Organiser le tri dans les chambres en utilisant une communication claire auprès de la clientèle et en mettant en place des moyens adéquats (bacs, brochure, etc.). Pour les chambres équipées de mini-bars, prévoir un réceptacle pour le verre ;

- Améliorer la collecte des déchets en intégrant dans les chariots du personnel de chambre des compartiments pour mettre différents types de déchets (attention, le personnel ne doit jamais trier dans les poubelles) ;
- Réutiliser les vieux draps et serviettes comme chiffons ;

Tab.: Types de déchets d'un établissement touristique

| Déchets banals (DB) | Composants |
|---------------------|--|
| Ordures ménagères | Déchets alimentaires non-compostables, papiers ou emballages souillés ou gras, films ou sacs plastiques, emballages composites |
| Cartons | Emballage et conditionnement |
| Papiers | Documents imprimés, brochures, menus, cartes, magazines, journaux |
| Plastiques | Sachets, sacs, bouteilles (n'ayant pas contenu de produits dangereux), articles ménagers, emballages des portions individuelles de divers produits |
| Métaux | Boîtes de conserve, couvercles de bocaux, cannettes de boisson, barquettes d'aliments, tubes de mayonnaise, moutarde et concentré de tomates, feuilles en aluminium ménager |
| Verre | Bouteilles, bocaux, flacons |
| Textile | Nappes, draps, serviettes, vêtements, chiffons |
| Bois | Emballages en bois, palettes |
| Déchets organiques | Epluchures des fruits et légumes, fleurs et plantes, branches, feuilles, gazon |
| Déchets divers | -Encombrants (meubles, chaises, bureaux, canapés, etc.) - Déchets de démolition et/ou de rénovation (bétons, pierres, briques, plâtre, laine de verre, tuiles et céramiques, carrelage, vitres de fenêtres, bois imprégné, tuyaux, etc.) - Déchets inertes (porcelaine cassée, verres ébréchés, etc.) -Appareils usagés électroniques, électroménagers et de bureautique -Appareils frigorifiques (réfrigérateurs, congélateurs) |

(Source : extrait des recherches bibliographiques)

Tab. : Fréquences de collecte du bac à graisse d'un restaurant de type traditionnel

| Volume total du bac | Nombre de repas servis par jour | | | | |
|---------------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 30 | 70 | 100 | 150 | 250 |
| 0,45 m ³ | 11 fois / an | 25 fois / an | 36 fois / an | 54 fois / an | 91 fois / an |
| 1,33 m ³ | 4 fois / an | 8 fois / an | 12 fois / an | 18 fois / an | 30 fois / an |
| 2,27 m ³ | 2 fois / an | 5 fois / an | 7 fois / an | 11 fois / an | 18 fois / an |
| 3,07 m ³ | 2 fois / an | 4 fois / an | 5 fois / an | 8 fois / an | 13 fois / an |

(Source : ADEME)

I-4-4 Rubrique 'Nuisances sonores, olfactives et visuelles' :

A) Nuisances sonores 'Bruit' :

S'inscrire dans une démarche de management environnemental c'est aussi réduire l'impact des activités d'une entreprise sur l'être humain. Qualifié de 'nuisance sonore' et comme d'autres types de pollution, le bruit affecte la qualité de vie et la santé.

En tourisme et hôtellerie, le client recherche un espace calme et silencieux dans des structures sont par vocation des lieux de plaisance et de détente. Ce besoin est tributaire du niveau de bruit, malheureusement le bruit est la nuisance la plus évoquée par la clientèle, bien avant le manque d'hygiène, un service médiocre ou une literie déficiente.

Ce dernier affecte aussi bien les clients et le personnel que le voisinage de l'établissement.

En effet, l'objectif est d'identifier toutes les nuisances sonores subies par les clients ou les équipes, de rechercher les moyens pour éviter et d'établir un plan d'action pour l'éliminer.

- Installer des systèmes d'isolation ainsi que des dispositifs antivibratoire et anti-réverbération ;
- Veiller à l'isolement des différents locaux (entre couloirs et chambres, entre chambres...);
- Veiller à l'isolement vis-à-vis des bruits émis par les équipements techniques : mouvement d'ascenseurs, ventilation, climatisation, lave-linge et lave-vaisselle, aspirateurs, chasse d'eau...
- Veiller à l'isolement du bruit provenant de l'extérieur : transport routiers ...
- Placer des écrans acoustiques ou des capots d'insonorisation afin d'isoler entièrement ou partiellement l'installation des équipements de froid, de ventilation et de climatisation ;
- Demander aux fournisseurs de couper leur moteur pendant le déchargement et éviter les livraisons trop matinales ou trop tardives car elles présentent une source courante de nuisances pour le voisinage ;
- Déplacer les machines bruyantes dans des zones isolées et/ou éloignées de l'établissement et de son voisinage ;
- Renouveler ces matériels au profit de modèles moins bruyants en prenant en compte le niveau de bruit en fonctionnement indiqué par le fabricant ;
- Suivre les variations des niveaux sonores dans les lieux bruyants ;
- Sensibiliser le personnel aux effets à long terme des nuisances sonores ;
- Fournir aux employés exposés à des niveaux de bruit élevés des protections auditives individuelles ;
- Procéder à une isolation acoustique des parois. Celle-ci consiste le plus souvent en un doublage intérieur des parois concernées, selon la provenance des bruits, au moyen d'isolants non rigides ;
- Procéder au suivi et évaluation des performances via des indicateurs comme :
 - Le taux de satisfaction des clientèles au questionnaire sur le bruit ;
 - Le nombre de plaintes sur le bruit provenant sur le voisinage.

B) Nuisances olfactives 'Pollution de l'air' :

Comme toute activité industrielle, le tourisme participe à la pollution atmosphérique. Ainsi que, les chaudières d'un établissement hôtelier rejettent des polluants atmosphériques : gaz carbonique (CO₂), dioxyde de soufre (SO₂), monoxyde de carbone (CO) et oxydes d'azote (NO_x). Le trafic routier (gaz d'échappements) engendré par les activités d'un établissement touristique contribue également à la pollution atmosphérique. Signalons que les CFC (chlorofluorocarbones), utilisés comme fluides réfrigérants dans les équipements de climatisation et de réfrigération et achetés avant l'an 2000, sont responsables de la destruction de la couche d'ozone.

- Contrôler et entretenir régulièrement les chaudières et les équipements de refroidissement ;
- Changer régulièrement les filtres des équipements de climatisation ;
- En cas de besoin spécifique en fioul, préférer celui ayant une faible teneur en soufre
- Surveiller les fuites des circuits de réfrigération ;
- Préférer des extincteurs et des systèmes de lutte contre l'incendie qui ne contiennent pas de halons (substance qui contribue à la destruction de la couche d'ozone) ;
- Demander à vos fournisseurs de couper leur moteur pendant le déchargement des marchandises ;
- Assurer une bonne ventilation des espaces intérieurs ;
- Identifier les sources de pollution pour les éliminer ou en diminuer les effets ;
- Instaurer des espaces non-fumeurs dans les espaces communs ;
- Distinguer clairement les chambres fumeurs des chambres non-fumeurs à défaut d'interdire de fumer dans toutes les chambres ;
- Respecter les consignes d'utilisation des produits d'entretien ('ne pas utiliser dans un local fermé', 'ne pas inhaler les vapeurs', etc.) ;
- Préférer les produits étiquetés 'sans solvant' pour éviter les émissions de COV (composés organiques volatils) ;
- Opter pour des produits d'entretien biodégradables ;
- Ne pas mélanger les produits de nettoyage (les interactions entre substances peuvent accroître leur nocivité) ;
- L'entretien de l'installation de froid/climatisation doit être assuré par un frigoriste compétent et non pas un électricien ou un plombier qui élargirait occasionnellement ses interventions dans ce domaine ;
- A l'avenir, lors de l'achat de nouveaux matériels préférer des équipements dont les fluides sont moins nocifs pour la couche d'ozone (tels que les HFC) ;
- Evaluer le rendement des chaudières (qui doit être au minimum de 80%) ;
- Considérer l'achat de brûleurs neufs et plus modernes qui amélioreront l'efficacité de la combustion ;
- Si le fioul doit être utilisé, préférer celui à basse teneur en soufre. Si non, le gaz naturel est moins polluant que le fioul domestique ;
- Vérifier par ailleurs que la cheminée d'évacuation est suffisamment éloignée de toute prise d'air neuf pour la ventilation des locaux ;
- Encourager les clients à n'utiliser qu'au minimum leur voiture pendant leur séjour : informer-les des activités accessibles à pied tels que les circuits de randonnées, les balades, etc. ;

- Monter un partenariat avec un loueur de vélo pour assurer des tarifs attractifs aux clients de l'établissement et les encourager à utiliser ce mode de circulation douce (silencieux et non polluant) ;
- Créer un package "vacances sans voiture" dans la mesure où les clients arrivant en bus/train bénéficient d'une réduction sur leurs chambres ;
- Gérer les achats de façon à réduire les distances de transport de marchandises et les fréquences de livraisons.

| Fluide frigorigère | 1 g émis dans l'atmosphère correspond à... |
|--------------------|--|
| R134A | ... 1,3 kg de CO ₂ |
| R407C | ... 1,53 kg de CO ₂ |
| R404A | ... 3, 26 kg de CO ₂ |
| R410A | ... 1,73 kg de CO ₂ |
| R22 | ...1,7 kg de CO ₂ |
| R600 (isobutane) | ... 20 g de CO ₂ |
| R290 (propane) | ... 20 g de CO ₂ |

Source : <http://www.afce.asso.fr/>

Tab. : Equivalence des gaz frigorigères en CO₂

C) Nuisances visuelles 'pollution paysagère':

L'aspect visuel d'un lieu à vocation touristique entre dans le champ de la responsabilité sociale et environnementale en raison du nécessaire respect du site et du lien à créer avec le patrimoine naturel. Une démarche environnementale peut se concrétiser à ce niveau en redonnant une place prépondérante aux végétaux et aux matériaux locaux et naturels. L'impact d'aménagements paysagers réussis et où transparaissent les efforts de respect de l'environnement est évidemment très positif sur l'image de l'établissement. Les compétences de concepteurs spécialisés dans ce domaine sont particulièrement utiles pour créer des espaces extérieurs fonctionnels et intégrés au plan paysager. Les enseignes et fléchages directionnels (pré-enseignes) génèrent parfois des impacts négatifs sur le paysage et le cadre de vie, points que ne manquent pas de relever les clientèles touristiques. Un effort particulier doit être consenti sur la réalisation de ces supports publicitaires dans le but de préserver l'intégrité des sites et des paysages.

Concernant l'amélioration des qualités architecturales du patrimoine bâti, la diversité des bâtiments et des territoires rend nécessaire un accompagnement spécialisé par des architectes intégrant des exigences environnementales dans leur démarche. Les jardins et espaces verts créent des ambiances extérieures et un charme que la clientèle apprécie.

- Participer au nettoyage régulier de la plage ;
- Rechercher un compromis entre l'efficacité commerciale et l'intégration visuelle dans le cadre environnant : bâtiments alentours et paysages naturels ;
- A l'intérieur de l'établissement, accorder visuellement les enseignes et les fléchages aux éléments qui les entourent, tant par la taille et les couleurs que par le choix des matériaux, en reflétant l'identité du lieu ;

- Préférer des matériaux naturels et produits régionaux pour aménager et border les voies d'accès ainsi que les abords de l'établissement ;
- Conserver des surfaces perméables sur les parkings et limiter l'utilisation du bitume et du béton pour les surfaces d'accès et de circulation de l'établissement. L'asphalte, le bitume, le goudron ou le ciment imperméabilisent le sol et réduisent les surfaces disponibles pour l'infiltration naturelle de l'eau de pluie ;
- Choisir l'emplacement du parking afin qu'il s'efface derrière les qualités du site. Camoufler-le grâce à des plantations. Il n'a pas forcément besoin d'être imperméabilisé, des caillebotis engazonnés peuvent par exemple donner de bons résultats ;
- Dissimuler les aspects techniques et nuisances visuelles : fils électriques, citernes, zones techniques...
- Planter des espèces qui poussent naturellement sur le territoire et épargner au maximum la végétation naturelle existante. Privilégier en ce sens les gazons et les plantes rustiques ainsi que les arbres à haute tige ;
- Marquer discrètement le nom des espèces composant les jardins et espaces verts. Ne pas oublier les senteurs agréables de certaines espèces à la floraison ;
- Choisir des matériaux minéraux en rapport avec la nature géologique du site. Enrocher de préférence avec des pierres caractéristiques du lieu ;
- Mettre en scène les richesses naturelles du site : points de vue, pièces d'eau...
- Faire appel à un architecte ou un conseiller en mesure:
 - D'intégrer la protection de l'environnement dans sa démarche, et donc de maîtriser la conception à Haute Qualité Environnementale des bâtiments ;
 - D'améliorer les caractéristiques architecturales des bâtiments dans le cadre d'une démarche de réduction de l'impact paysager de l'établissement;
 - De respecter le cadre architectural local.

I-4-5 Rubrique 'Utilisation des produits chimiques' :

L'utilisation abusive et inadaptée des produits chimiques dans les activités courantes, leur stockage et leur élimination inappropriée ainsi que ceux d'autres déchets dangereux, peuvent être sources de pollution et de contamination des ressources environnementales locales. Les pesticides, engrais et herbicides utilisés pour le jardinage et la lutte contre les insectes peuvent être à l'origine de ruissellement toxique dans les cours d'eau, les eaux côtières et souterraines. Les produits chimiques servant au nettoyage des chambres des clients ou des installations récréatives comme les piscines, peuvent entraîner une contamination locale des sols et de l'approvisionnement en eau et représenter un risque pour la santé humaine.

- Limiter le nombre de produits chimiques utilisés sur le site ;
- Utiliser des agents nettoyants, peintures, solvants et autres produits biodégradables ;

- Former les membres du personnel à des pratiques responsables et sûres en matière de maniement et d'élimination des produits chimiques et des matières dangereuses ;
- Organiser l'élimination responsable des matières dangereuses, conformément aux normes internationales ;
- Réaliser des contrôles réguliers des climatiseurs, pompes à chaleur, réfrigérateurs, congélateurs et appareils de refroidissement utilisés en cuisine afin de déceler et réparer les fuites de CFC et de HCFC qui appauvrissent la couche d'ozone ;
- Transformer le parc de machines en service pour permettre l'utilisation des produits chimiques contenant peu ou pas de substances appauvrissant la couche d'ozone. Cette mesure demande en général de changer certaines pièces détachées des machines en service et/ou d'utiliser une autre huile de graissage. Lors de l'achat de nouveaux matériels, choisir des machines qui fonctionnent avec des produits chimiques ne contenant pas de substances appauvrissant la couche d'ozone ;
- Penser à choisir des plantes autochtones qui nécessitent moins d'eau, de pesticides, d'engrais et d'herbicides lors de la conception des aménagements paysagers ;
- Utiliser du compost ou d'autres produits de remplacement organiques de préférence aux engrais chimiques ;
- Lutter contre les insectes en ayant recours, lorsque c'est possible, aux poissons, iguanes ou à d'autres animaux de préférence aux pesticides et autres produits chimiques dangereux ;
- Préférer les désodorisants naturels à base de fleurs plutôt que les produits synthétiques ;
- Réduire les polluants en les remplaçant par des produits naturels comme : le sel ; citron ; conduites de vinaigre ; le bicarbonate de soude ; argiles... considérés comme des produits alternatifs (Voir le tableau ci-dessous) :

Tab. : Exemple de produits alternatifs et leurs modes d'emploi

| Utilité | Produit(s) Chimique(s) | Produit(s) alternatif(s) | Mode d'emploi |
|----------------------------|--|---|--|
| Nettoyant WC | Eau de javel ; Nettoyant WC chimique | Vinaigre ; jus de citron | -Vaporisateur de 500 ml, 1/3 vinaigre, 2/3 d'eau, 1 jus de citron ; -Vaporiser sur les parois, laisser agir 15 min puis brosser |
| Nettoyant Toilettes | Eau de javel ; Nettoyant WC chimique | Bicarbonate de soude ; Vinaigre ; Eau bouillante | -Eliminer les taches jaunes récentes dans le fond : 1 cuillère à soupe de bicarbonate de soude, brosser et tirer la chasse ; -Eliminer les taches jaunes incrustées dans le fond : 3 cuillères à soupe de bicarbonate de sodium, 3 cuillère à soupe de sel fin, 1 verre de vinaigre, de l'eau bouillante, brosser, laisser agir, rebrosser ; -Si taches tenaces, faire tremper du vinaigre bouillant toute la nuit et brosser. Recommencer jusqu'à réussite. |
| Désodorisant | Désodorisant aspirateur ; Diffuseur de parfum ; | Allumette ; huiles essentielles ; Vinaigre | -Craquer une allumette -Ou mettre une coupelle avec argile et huile essentielle -Ou Faire bouillir du vinaigre avec de l'eau et laisser la casserole 1 heure au centre de la pièce |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Détartrage et nettoyage de rideau de douche | Eau de javel ; Nettoyant chimique | Eau tiède ; Vinaigre blanc | Carrelage de douche plein de savon et de tartre et nettoyage rideaux de douche : -Passer une éponge trempée dans un litre d'eau tiède mélangé à un verre de vinaigre blanc, laisser agir ½ heure, rincer à l'éponge et essuyer. |
| Nettoyage Miroir | Nettoyant chimique ; Alcool | Eau vinaigrée | -Nettoyer à l'eau vinaigrée et sécher avec du papier journal |
| Nettoyage Evier blanc | Eau de javel ; Nettoyant chimique | Jus de citron | -Jus de citron |
| Détartrage des embouts de robinet | Eau de javel ; Nettoyant chimique | Eau ; Vinaigre blanc | -Laisser tremper les embouts et les poires de douche dans un récipient contenant 50% d'eau 50% de vinaigre blanc, laisser au minimum 1 heure, au maximum une nuit selon l'entartrage. |
| Lavage vaisselle | Liquide vaisselle contenant des produits chimiques | Café de bicarbonate ; cristaux de soude ; huile essentielle | -Préparer un flacon 500 ml, 1cl à café de bicarbonate, 1 cl à soupe de cristaux de soude, 15 Gouttes d'huile essentielle. |
| Nettoyage Réfrigérateur | Eau de javel ; Alcool ménager | Vinaigre chaud | -Nettoyer le réfrigérateur tous les 15 jours avec du vinaigre chaud. |
| Nettoyage des vitres | Nettoyant chimique ; Alcool | Vinaigre blanc ; Eau tiède | -Prendre un verre de vinaigre blanc dilué dans un litre d'eau tiède, passer une éponge imbibée de ce mélange sur les vitres puis essuyer avec un chiffon ou du journal. |
| Nettoyage linge de couleur | Produits de lessive à base de produits chimiques | Bicarbonate de soude | -Bicarbonate de soude. |
| Lessive à la cendre | Produits de lessive à base de produits chimiques | Cendre | -Laisser tremper deux verres de cendre dans 1 litre d'eau pendant 24 h en remuant de temps en temps, filtrer le mélange très fin (filtre à café), utiliser 2 verres de ce mélange après la lessive. |

Source : Direction de l'Ecolodge Atlas Kasbah

I-4-6 Rubrique 'Politique d'achats' :

Les produits consommés au sein d'un établissement touristique ont des impacts sur l'environnement relatifs à leurs différentes étapes de fabrication, de commercialisation, de distribution, d'utilisation et d'élimination. Ils peuvent aussi avoir un impact social négatif quand leur production fait appel à des pratiques de travail déloyales.

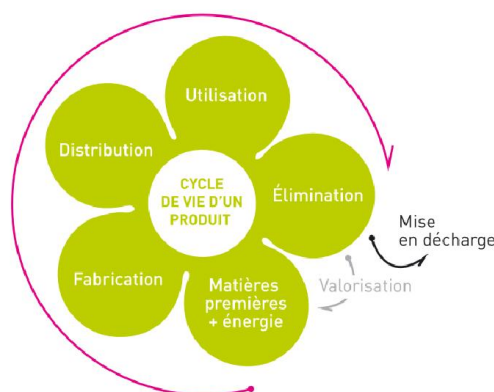


Fig. : Cycle de vie d'un produit et l'environnement

(Source : Manuel de Gestion Environnementale et Sociale Provence - Alpes - Côte D'azur)

Les politiques d'achat ont des répercussions sur le volume de déchets produits par un établissement touristique, ainsi que sur les risques de pollution de l'air, de l'eau et du sol qu'entraînent l'utilisation et l'élimination de ces marchandises.

Toutefois, il existe des types de produits qualifiés 'produits verts' implique une minimisation de ces impacts sur l'environnement. Ces produits privilégient les matières biodégradables, recyclables, non toxiques et peu conditionnées et leur utilisation dans l'établissement demande des consommations d'eau et d'énergie moindres.

Ainsi que, faire évoluer ses critères et pratiques d'achats est la voie la plus naturelle pour améliorer ses pratiques environnementales et réduire les flux associés (énergie, ressources, déchets..). En effet, la position des établissements touristiques permet de faire des choix et d'adopter des pratiques d'achat respectueuses de l'environnement.

A) Généralités :

- Acheter des produits locaux pour diminuer les impacts liés aux transports de marchandises (pollution de l'air, consommation de ressources non renouvelables, production de gaz à effet de serre...);
- Acheter, lorsque c'est possible, des produits dont la qualité environnementale a été certifiée et privilégier des produits portant un label écologique délivré par des organismes indépendants et fiables, permettant de mettre à profit une expertise externe ;
- Acheter, lorsque c'est possible, des produits du commerce équitable ;
- Demander, lorsque c'est possible, d'élaborer et de mettre en œuvre une politique prenant en compte l'environnement et d'adopter des pratiques responsables sur les plans social et environnemental ;
- Identifier et sélectionner les fournisseurs ayant déjà implémenté des mesures d'éco-efficacité et favorables à la reprise des emballages et du matériel usagé ;
- Acheter des produits en papier contenant une proportion élevée de fibres recyclées post-consommation et blanchies sans chlore ;
- Acheter des produits et matières premières d'origine locale qui sont transportés sur des distances plus courtes, nécessitent moins d'emballages et de stockage, et permettent de resserrer les liens avec la communauté et de lui témoigner une plus grande solidarité ;
- Se limiter aux besoins réels en matière d'achat (éviter les surplus inutiles) ;
- Privilégier, dans la mesure du possible, des produits recyclés, réutilisables, réparables, biodégradables, valorisables, équitables et/ou éco labélisés;
- Utiliser rationnellement les produits et équipements de l'établissement ;
- Prendre en considération les critères de consommation d'eau et d'énergie lors de l'achat de nouveaux équipements ;
- Eviter les produits jetables ;

- Remplacer le distributeur de serviettes en papier dans les sanitaires par une soufflerie d'air chaud performante énergétiquement ;
- Impliquer la clientèle dans la sélection de 'produits verts' ;
- Recourir à des services de location pour le matériel peu utilisé par l'établissement ;
- Utiliser des piles adaptées à l'usage, sans mercure ni cadmium et des piles rechargeables pour les usages fréquents ;
- Vendre, le cas échéant, des produits dans les magasins de l'établissement dont la production respecte les impératifs écologiques et sociaux ;
- Ne pas vendre des souvenirs fabriqués à partir d'espèces animales ou végétales protégées ou en danger ;
- Miser sur la qualité tout en sachant qu'un écoproduit est avant tout un produit de qualité qui conserve longtemps ses performances ;
- Suivre régulièrement l'apparition de nouveaux écoproduits et ne pas changer la politique d'achats de l'établissement d'un seul coup car l'amélioration est un effort permanent ;

B) Cuisine :

- Préférer, dans la mesure du possible, des produits issus de la culture biologique ;
- Choisir des légumes et fruits de saison ;
- Utiliser des produits frais contenant peu ou pas de conservateurs/colorants et comportant le moins d'emballage possible ;
- Rester attentif à l'origine des produits alimentaires utilisés ;
- Equiper les cuisines d'électroménagers peu énergivores ;
- Choisir des produits de nettoyage les moins polluants possible ;

C) Buanderie :

- Equiper la blanchisserie de lave-linges de la classe énergétique A (économie d'électricité d'au moins 23%) et consommant peu d'eau ;
- Acheter des produits compacts, concentrés et/ou des écorecharges pour limiter les déchets d'emballage ;
- Abandonner l'usage de produits de lessives avec javellisant (produits chlorés), du phosphate, de l'EDTA (acide éthylène-diamine-tétraacétique), du NTA (nitro-acétate de sodium), etc. ;
- Préférer l'oxygène actif comme agent blanchissant et/ou utiliser des lessives aux composants d'origine végétale
- Privilégier des lessives dont les composants sont actifs à basse température (30°C) ;
- Respecter le dosage conseillé pour éviter une pollution inutile des eaux de lavage ;
- Choisir des produits peu polluants pour le nettoyage à sec ;
- En cas de travail régulier avec un pressing, retourner les cintres et remplacer les films de protection par un modèle réutilisable en tissu ou en papier.

D) Administration :

- Acheter des cartouches d'imprimantes et des toners réutilisables, avec la possibilité des les retourner aux fournisseurs ;
- Utiliser du papier recyclé pour tous les supports papier tel que les courriers, les menus, les brochures, les factures.

E) Jardin :

- Utiliser des fertilisants et des produits de traitement organiques ou biologiques pour les espaces verts ;

F) Hébergement, service d'étage :

- Privilégier des meubles dont l'élimination est facile et dont la plus grande partie est recyclable ;
- Eviter les meubles en bois exotique et acheter, si possible, des produits labélisés (Bois durable) garantissant l'exploitation des forêts suivant des critères écologiques et sociaux ;
- Installer des distributeurs de savon liquide dans les salles de bains. Avantage: les clients utilisent une quantité de savon plus proche de leur besoin, les contenants sont rechargeables permettant de réduire la production de déchets. L'intérêt est identique pour le shampoing. Certains hôtels tiennent à disposition les produits d'accueil individuels mais informent leur clientèle que les distributeurs engendrent moins d'impacts sur l'environnement ;
- Utiliser un papier toilette à base de fibres recyclées il est maintenant disponible avec une qualité égale au papier standard ;
- Eviter pour le nettoyage l'utilisation de produits désinfectants ;

G) Restaurants, bars :

- Utiliser du linge de table fabriqué dans des matériaux respectueux de l'environnement et ne contenant pas de colorants dangereux, des métaux lourds ou du formaldéhyde ;
- Choisir des matériaux résistants au lavage ;
- Eviter l'utilisation de nappes et de serviettes en papier ;
- Eviter l'utilisation de gobelets en plastique ou de vaisselle jetable ;
- Privilégier les boissons servies sous pression ou en bouteilles consignées ;

I-4-7 Rubrique ' Responsabilité sociétale ' :

S'inscrire aux objectifs du développement durable nécessite un engagement responsable et continue des établissements touristiques dans la réalisation de leurs activités économiques, leurs relations sociales, et de façon générale, dans leur contribution à la création de valeur.

Cela ne peut se faire qu'à travers une prise en compte, par les professionnels, de leurs responsabilités sociétales ainsi que l'apport des bénéfices concrets aux populations locales tout en préservant les ressources naturelles et culturelles qui rendent l'endroit attrayant pour les visiteurs comme pour ses habitants. Même si les

établissements touristiques créent effectivement des emplois dans de nombreux secteurs de service et d'activité de soutien, ces emplois profitent rarement aux populations locales qui sont le plus touchées par le développement du tourisme, notamment celles qui sont dépourvues de qualification ou des ressources nécessaires pour lancer une activité. Les populations locales risquent de ne jamais percevoir les recettes tirées du tourisme parce que ces établissements sont la propriété d'investisseurs étrangers ou que l'on utilise des produits importés.

Ainsi que, l'indifférence manifestée par les clients ou le personnel à l'égard des cultures, traditions et pratiques autochtones peut faire naître des conflits et une opposition au tourisme au sein des communautés locales.

En effet, la responsabilité sociale des établissements touristiques dans son volet relatif au respect des droits de l'homme concerne pour l'essentiel la législation du travail et les mauvaises conditions de travail (comme la durée excessive du travail, le faible niveau de rémunération, la précarité et les perspectives limitées de promotion), ainsi que le recours au travail des enfants ou travail forcé, leur exploitation sexuelle et les questions de parité entre les sexes.

A) Responsabilité sociale au sein de l'établissement :

- Bannir toute discrimination, notamment celles portant sur :
 - l'origine ethnique,
 - la nationalité,
 - la religion,
 - les handicaps et besoins spécifiques,
 - le sexe,
 - l'âge,
 - l'appartenance syndicale,
 - l'engagement politique.
- Veiller au bien-être du personnel dans un établissement touristique est un paramètre clé dans sa fidélisation. Cela passe par ses temps de transport, sa facilité de logement, la prévention du stress (gestion du temps et des pics d'activité), le soutien et la célébration des succès, le dialogue et l'écoute, le style de management, l'ergonomie du poste de travail, la mesure de la satisfaction des employés...
- Renforcer les programmes de formation : c'est un outil permettant de progresser sur le plan professionnel. Une entreprise où le personnel peut apprendre et enrichir ses compétences est plus attractive ;
- Créer un véritable esprit d'équipe, représentatif des valeurs partagées, une sorte de culture « maison » qui fasse que le personnel se sente chez soi et qu'il partage la même histoire. L'employeur aura tout avantage à faire partager sa vision sur ce qu'il souhaite pour son établissement et permettre ainsi que à d'autres d'adhérer en ayant envie de se joindre à son aventure en toute connaissance de cause ;
- Evaluer les impacts que pourraient avoir les activités de l'établissement sur les droits fondamentaux des employés, des populations locales et des autres parties prenantes ;
- Veiller à la protection de la santé et à l'assurance de la sécurité des employés sur les lieux de travail ;

- Sensibiliser les fournisseurs et sous-traitants de la nécessité de se conformer aux principes de droits de l'homme, de pratiques du travail, de santé et de sécurité des travailleurs ;
- Généraliser des contrats de travail en bonne et due forme à l'ensemble des employés ;
- Procéder à la déclaration des salariés à la CNSS et veiller au paiement des cotisations conformément à la réglementation en vigueur ;
- Veiller à ce que la durée du travail, les périodes de repos et la rémunération soient conformes à la législation et aux pratiques locales, ainsi qu'aux conventions collectives le cas échéant ;
- Informer les travailleurs de leurs droits, dans la langue locale, et oralement en cas d'analphabétisme ;
- Veiller à ce que les services et le personnel de sécurité ne portent pas atteinte aux droits fondamentaux des employés ou des populations locales et à dispenser à ceux-ci une formation conforme aux normes en la matière ;
- Respecter les représentants librement élus des travailleurs et leur fournir les informations nécessaires ;
- Soutenir l'avancement professionnel, l'épanouissement personnel et l'employabilité de toutes les catégories de personnel ;
 - Prévoir des primes de solidarité à l'occasion des fêtes nationales et/ou religieuses (Fête d'Al Filtre ; Fête d'Al Ada...) ;
- Adapter les locaux-personnel de l'établissement aux normes d'accueil-handicapés : largeur des couloirs, rampes d'accès, sanitaires et douches...
- Se conformer à la loi, en ce qui concerne le travail des enfants ;
- Adhérer au Code de conduite de l'EPCAT pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle à des fins commerciales, dans le voyage et le tourisme et le mettre en application (<http://www.thecode.org>).

B)- L'ergonomie pour améliorer les conditions de travail :

Les entreprises du tourisme utilisent déjà l'ergonomie à destination de leur clientèle pour améliorer l'accessibilité globale. Tout est fait pour satisfaire le client et adapter la prestation à ses besoins et ses capacités. La démarche ergonomique peut aussi s'étendre à l'adaptation des postes de travail aux compétences et au potentiel des salariés. L'enjeu est de taille, la qualité de vie au travail offerte par la structure impactera l'efficacité et la productivité, le confort au travail, la santé des salariés, l'ambiance de travail, le nombre d'accidents et d'arrêts de travail, l'implication des salariés, la fidélisation des équipes, l'attractivité de l'établissement lors du recrutement.

L'ergonomie concerne tous les sujets relatifs à l'activité de travail :

- Améliorer l'architecture du poste de travail (en prenant en considération les normes anthropométriques)
- Inventorier les postures de travail qui peuvent être un facteur d'accident ;
- Limiter la pénibilité au travail et son impact sur la santé des salariés ;
- Veiller à ce que les zones de circulation et de travail soient suffisamment larges et antidérapantes ;

- Prévoir des modes de communication efficaces et permettant de mener à bien l'activité et faciliter les interactions entre les services et le mode organisationnel de la structure ;
- Adapter l'ambiance thermique, sonore, lumineuse à l'activité de travail à réaliser ;
- Limiter les risques des produits dangereux sur la santé du personnel et étudier la possibilité de les remplacer par des produits moins dangereux ;
- Gérer le stress et les conflits et éviter qu'ils soient des sources de mal être ;
- Procéder à un diagnostic de l'établissement par ergonomes. Ce type de démarche s'effectuera en collaboration avec les salariés : ils seront consultés sur leur activité et observés afin de collecter le maximum d'informations. Ce fonctionnement permet d'identifier l'ensemble des contraintes de travail ;

C)- Intégration de la population locale :

- Etablir des partenariats avec les prestataires locaux en négociant des réductions pour les clients et les employés tout en assurant une clientèle à ces prestataires, ou dans le cadre d'échanges de bons procédés en matière de publicité ou de services rendus ;
- Favoriser l'embauche de personnel local, en particulier des jeunes, qui participent à l'animation et la dynamisation du territoire mais doivent parfois le quitter pour trouver un emploi ;
- Organiser des classes de langue à l'intention des employés locaux qui ne possèdent pas la langue parlée majoritairement par les clients ;
- Encourager les employés à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement chez eux ;
- Informer les clients des spécificités culturelles et religieuses de la région et leur donner des indications pour ne pas se comporter de manière choquante. Les encourager à acheter des marchandises produites localement et à soutenir les prestataires de services locaux ;
- Participer à des projets favorables au bien-être de la population locale ;
- Soutenir les écoles locales et veiller à leur bon fonctionnement en partenariat avec l'administration concernée ;
- Faire des dons de matériel ancien ou non utilisé ;
- Utiliser -si la situation de l'établissement le permet- des matériaux de construction locaux/ traditionnels : briques, tuiles, ardoises, bois...
- S'approvisionner chez des distributeurs proches permet de maintenir des services et commerces de proximité, mais aussi de limiter les déplacements nécessaires aux livraisons ;
- Communiquer sur les activités locales : distribuer les brochures aux clients et collaborateurs, vendre les activités depuis l'établissement ;
- Ouvrir l'offre d'activités et de loisirs aussi aux habitants : piscine, restaurant, location de vélos, animations, discothèque, soirées à thème, espace de projection, organisation de randonnées...
- Structurer l'offre de transport : proposer un service de navettes vers les principales attractions...
- Favoriser la rencontre entre touristes et habitants en organisant par exemple des événements ouverts et communs ;

- S'engager dans la gestion du territoire avec les institutions ;

I-4-8 Rubrique 'Mobilité durable' :

La mobilité durable est une politique des transports qui cherche à concilier l'accessibilité, le progrès économique et la réduction des impacts environnementaux des transports.

En effet, la majorité des émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité touristique proviennent des transports. Ceux-ci sont aussi sources de nuisances pour les clients et les voisins (bruit, pollution de l'air ambiant, congestion des routes...). L'adoption d'un management environnemental en hôtellerie demandera donc une nouvelle approche des modes de transport, à la fois pour l'acheminement des visiteurs mais aussi pour leurs déplacements pendant leur séjour. Les trajets des employés vers leur lieu de travail et sur le site de l'entreprise entrent aussi dans le périmètre d'action.

A) Eco-déplacement sur le site de l'établissement :

Si l'établissement est implanté sur un grand terrain, organisé en plusieurs bâtiments, la circulation sur le site peut nécessiter l'utilisation de véhicules : répartition de l'approvisionnement, transport des bagages, acheminement des personnes à mobilité réduite... Dans ce cas, avec des distances faibles à parcourir, des solutions alternatives sont possibles, pour le déplacement des collaborateurs et des clients :

- Par l'encouragement en priorité de l'usage de modes de déplacement doux ;
- Par l'utilisation de véhicules motorisés, mais dans ce cas ne pas hésiter à investir :
 - dans des voitures ou voiturettes électriques ou hybrides ;
 - des segway, moyen de transport, pour une personne, électrique et auto-équilibré ;
- Par un mode plus alternatif en ayant recours à des triporteurs dont certains sont à assistance électrique. Ils permettent de transporter du matériel tout en diminuant les temps de trajet parcourus à pied ;
- En cantonnant les voitures des clients à l'entrée du site, sur un parking aménagé pour limiter la circulation sur le site.

B) Acheminement des collaborateurs sur leur lieu de travail :

Pour les trajets domicile-travail des salariés, l'établissement touristique, en fonction de sa taille, peut avoir intérêt à mettre en place des mesures spécifiques :

- Réaliser un plan de déplacements Entreprise (PDE), éventuellement inter-entreprises. Bien conçu, il permet de réduire en moyenne de 15 % sur trois ans le nombre de déplacements en voiture vers le site concerné ;
- Encourager les transports alternatifs par rapport à l'auto-solisme (une seule personne par véhicule) : ramassage collectif d'entreprises, covoiturage entre employés d'entreprises proches, transports en commun (participation aux abonnements des salariés), vélo (mise à disposition, achat groupé, accord avec un loueur de vélo...), marche à pied ;

- Recruter du personnel résidant à proximité ;
- C) Acheminement des clients sur leur lieu de séjour :

Agir sur l'acheminement des clients depuis leur domicile jusqu'à leur lieu de séjour représente une réelle opportunité de réduire les impacts sur le changement climatique mais aussi sur la congestion des routes et la sécurité :

- Communiquer sur le site Internet ou les brochures de l'établissement autour des possibilités de desserte en transports en commun : correspondances depuis les principales gares, compagnies, horaires, tarifs...
- Offrir d'acheminer les clients entre la station la plus proche et le site d'hébergement ;
- Avoir des accords avec les entreprises de transport : formule séjour et transport (train, bus, taxis...) à tarif préférentiel ;
- Créer une centrale de transport collective avec les autres prestataires locaux (hôtels, campings, gîtes...) ;
- Nouer des partenariats avec des loueurs de véhicules ;

D) Transport des clients pendant leur séjour :

Que les clients arrivent en voiture ou en transports en commun, ils apprécieront des solutions alternatives pour se déplacer et se promener durant leur séjour :

- Mettre des vélos, rollers à disposition des clients pour leurs déplacements de proximité ;
- Passer des accords avec les prestataires de transport et obtenir des tarifs préférentiels pour les clients ;
- Fournir des systèmes de transport collectif à partir du site si le volume de clientèle le permet ;
- Mettre à disposition des guides et prospectus sur les itinéraires de circulations douces : voies vertes, vélo-routes et itinéraires cyclables, sentiers piétons ou encore circuits équestres, etc....tant pour la promenade que pour rejoindre les points d'intérêt touristique (centre du village, musée, parc récréatif...) ;
- Informer les clients des points d'intérêt touristique accessibles par les transports publics ou en vélo.

I-4-9 Rubrique 'Conservation de la biodiversité et de la nature' :

L'impact de chacun sur l'environnement est très variable. Son niveau dépend de choix personnels et peut très bien avoir des répercussions sur la terre entière : la nourriture peut être importée d'autres continents, l'eau pompée dans des rivières ou des réservoirs éloignés, et les déchets évacués à des kilomètres de leur source. Cela est vrai également pour un hôtel. Un hôtel a impact sur la biodiversité à chaque étape de son cycle de vie, depuis sa conception jusqu'à sa fermeture.

Au-delà d'une simple réduction des effets négatifs sur l'environnement, les établissements touristiques peuvent aussi s'efforcer de contribuer à la conservation de la biodiversité et de la nature en améliorant l'état de l'environnement aux niveaux local, régional ou national. Ces actions peuvent revêtir une importance particulière dans les pays où les capacités et les ressources consacrées à la préservation de l'environnement sont limitées.

- D'où l'importance de limiter l'impact de l'utilisation de ressources biologiques et participer à la conservation de la biodiversité dans les différents secteurs d'activité de l'établissement, et notamment les secteurs suivants :
 - Les restaurants : par la recherche de sources d'approvisionnement durables pour la nourriture, en particulier dans le domaine des poissons et des fruits de mer, des produits agricoles ;
 - Les chambres et les espaces communs : par des choix responsables en particulier pour le bois qui est utilisé dans les projets d'expansion et de rénovation et dans l'ameublement, les plantes médicinales et aromatiques pour les produits d'accueil et de spa, et les plantes et animaux d'ornement pour les espaces communs ;
 - Les boutiques de l'établissement : en évitant de vendre des souvenirs dérivés d'espèces végétales ou animales menacées ou protégées ;
 - Les terrains et jardins de l'établissement : par l'utilisation d'espèces végétales indigènes pour l'aménagement paysager et la réduction de la lumière et du bruit ;
 - Sur la destination : en encourageant les activités de loisirs et les excursions responsables et en soutenant les initiatives locales en matière de conservation de la biodiversité ;
- Participer, en collaboration avec les représentants des pouvoirs publics et d'autres groupes locaux, à l'évaluation de la situation locale aux fins de déterminer les stratégies les plus favorables à la conservation ;
- Soutenir financièrement les actions locales en faveur de la conservation ;
- Parrainer des projets d'éducation environnementale des communautés avoisinantes ;
- Geler des terrains, quand c'est possible, aux fins de constituer une réserve privée ;
- Encourager les membres du personnel à se porter volontaires pour participer à des projets comme le nettoyage des plages ;
- Enseigner aux clients comment ils peuvent participer de manière constructive aux actions locales en faveur de la conservation de la biodiversité ;
- Se rapprocher des associations locales afin de participer aux actions de nettoyage de plages et de sentiers de randonnées...
- S'associer aux événements environnementaux (la Journée Mondiale de la terre, la Journée de l'Environnement, la Fête de la Science...)
- Éviter d'acheter des variétés qui sont épuisées localement, régionalement ou au plan mondial, à moins qu'elles ne viennent de sources durables ;
- Choisir des produits alimentaires qui ont été certifiés 'commerce équitable' ou 'bio' ;
- Proposer des menus qui incluent des plats régionaux à base d'aliments produits localement ;
- Sensibiliser le personnel aux questions de biodiversité liées à la production et à la récolte d'aliments (poissons, fruits de mer) ;
- Expliquer aux fournisseurs l'orientation de la direction de l'établissement vers l'achat de la nourriture provenant de sources durables, et comment travailler ensemble à mettre cette règle en pratique ;
- Encourager et soutenir les plans de certification pour des produits développés de manière durable ;

- Donner des informations aux clients de l'établissement sur les problèmes relatifs à la production locale des aliments, les méthodes de récolte qui favorisent la conservation de la biodiversité, les labels « développement durable » et l'origine des aliments ;
- Informer les clients sur les avantages d'une alimentation durable pour eux-mêmes, à la fois en termes de santé et de goût ;
- Proposer une petite exposition de produits locaux ou de photos sur la production locale des aliments et sur les équipements pour la récolte ;
- Inviter les clients et les fournisseurs à visiter le potager, les serres et/ou les vergers pour les sensibiliser et accroître l'expérience de nature de leur séjour ;
- Identifier les produits en bois achetés par l'établissement susceptibles d'avoir un impact négatif sur les forêts riches en biodiversité et les remplacer, lors d'achats futurs, par d'autres produits provenant de sources durables ;
- Réutiliser le bois autant que peut se faire ;
- Fournir des informations au personnel sur les bois durables utilisés dans l'établissement, et sur les initiatives que l'établissement a prises pour soutenir les plantations d'arbres et l'exploitation durable des forêts ;
- Mener des projets de conservation de la biodiversité en partenariat avec les acteurs locaux et recueillir des dons auprès des clients pour les financer ;
- Expliquer aux clients l'importance de la protection des plantes médicinales et aromatiques, et les informer des endroits où ils peuvent acheter des préparations phyto- et aromathérapeutiques produites de façon durable et proposer une sélection de ces produits à la vente dans la boutique de l'établissement (coopératives...) ;
- Utiliser les murs des salles de remise en forme pour présenter la culture et la biodiversité locales au moyen de photos et d'objets ;
- Faire un audit des espèces envahissantes présentes dans ou autour de l'établissement, et demander le conseil de spécialistes (par exemple d'agronomes, de responsables de conservation, de spécialistes de la filière pêche, de botanistes) sur la manière de les éradiquer ;
- Éviter d'utiliser des espèces animales ou végétales menacées localement, régionalement ou mondialement ;
- Sensibiliser les collectivités locales et les organismes publics aux problèmes causés par les espèces envahissantes, et aux méthodes qui permettent de les contrôler, ainsi qu'aux précautions à prendre vis-à-vis des espèces menacées ;
- Expliquer aux clients les problèmes causés par les espèces envahissantes et les méthodes à appliquer pour les contrôler ;
- Engager des organisations écologiques, des universités et des pépiniéristes locaux pour concevoir les espaces verts de l'établissement, et mettre en place des panneaux explicatifs ;
- Informer les clients sur la manière de traiter les animaux de compagnie dans l'enceinte de l'établissement ;
- Installer des panneaux sur la plage privée de l'établissement, si elle existe, pour informer les clients sur la biodiversité locale et la façon dont ils peuvent contribuer à sa conservation ;
- Sensibiliser davantage les clients et le personnel à l'importance et la valeur de la protection de la biodiversité pour la destination, ses communautés et ses entreprises ;

- Proposer aux clients une information à jour sur les possibilités d'observer la faune et la flore sauvages et de visiter des projets de conservation, des aires protégées, des réserves naturelles ou des aires particulièrement riches en biodiversité ;

I-4-10 Rubrique 'Système de Management Environnemental' :

Le système de management environnemental est un outil de gestion de l'entreprise qui lui permet de s'organiser de manière à réduire et maîtriser ses impacts sur l'environnement. Il inscrit l'engagement d'amélioration environnementale de l'entreprise dans la durée en lui permettant de se perfectionner continuellement.

L'élaboration d'un SME préconisant des modes opératoires, est le moyen le plus efficace pour mettre en œuvre les recommandations et autres pratiques environnementales et sociales contenues dans ce manuel. Le SME fournit à l'établissement touristique une méthodologie pour la prise en compte systématique des considérations environnementales et sociales dans ses activités, et lui permet d'évaluer, de gérer et de réduire leur impact. Ce système, qui a vocation traditionnellement au management environnemental, peut être utilisé pour encadrer un programme environnemental et social. Pour être efficace et couronné de succès, un SME doit recueillir le soutien sans réserve et la participation active de toutes les personnes concernées, employés, clients, partenaires commerciaux et communautés locales. Toutes les catégories de personnel de l'établissement, et non les seuls membres de l'encadrement, doivent s'y investir et y participer. L'éducation et la sensibilisation des clients constituent aussi des éléments importants de la réussite d'un SME dont la réalisation dépend en grande partie du soutien actif des clients à qui il est demandé d'éteindre les lumières et autres installations électriques, de consommer moins d'eau et de bannir les produits locaux non durables.

- Constituer un groupe de travail composé de membres du personnel, issus de tous les services et à tous les niveaux, pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer le SME ;
- Procéder à un examen approfondi des pratiques en vigueur au sein de l'établissement, pour identifier les plages de progrès et définir les actions prioritaires. L'examen portera notamment sur la consommation d'énergie et d'eau, la gestion des déchets, l'utilisation des produits chimiques, la politique d'achat, la mobilité durable, la responsabilité sociétale et la conservation de la biodiversité ;
- Élaborer et publier, en concertation avec le personnel de l'établissement et les autres parties concernées, un descriptif de la mission environnementale et sociale, ses règles, ses objectifs et son plan d'action ;
- Charger nommément un membre du personnel ou un petit groupe d'employés de s'occuper d'un volet du plan d'action, puis d'en rendre compte au groupe de travail. Lui ou leur donner des instructions précises quant à la façon de mener à bien chaque tâche ;
- Sensibiliser le personnel aux objectifs et aux activités, au moyen de séances d'introduction et d'information, de notes, de mesures de stimulation, d'études de performances et d'autres méthodes ;
- Faire connaître les objectifs et les activités aux clients et leur recommander des moyens d'action pour réduire leur impact environnemental, soutenir les

initiatives locales en faveur de la conservation et les projets de développement communautaire ;

- Évaluer régulièrement l'état d'avancement des projets et les performances réalisées ;
- Utiliser les données recueillies lors des évaluations périodiques pour réévaluer la politique, les objectifs et le plan d'action et déterminer les changements à apporter ;
- Tenir informé régulièrement le personnel, les clients et la communauté locale des réalisations accomplies et mettre en avant les performances individuelles exemplaires.

I-4-11 Rubrique 'Communication environnementale' :

L'évolution des normes, des exigences des parties prenantes (stakeholders) et l'évolution de la demande de la clientèle en matière de management environnemental conduit peu à peu les établissements touristiques à communiquer sur leurs actions en faveur de la protection de l'environnement et du développement durable. S'il est certain que la qualité de l'information diffusée s'améliore, il est néanmoins difficile de savoir s'il en est de même des politiques de protection de l'environnement menées par ces derniers.

Réaliser ses supports en papier éco-labellisé et imprimer moins, c'est bien. Dans ce cas, il est nécessaire de vérifier la cohérence entre le message véhiculé et la politique de communication menée par l'établissement. A l'inverse, ne pas adopter de démarche écologique pour la communication alors que l'établissement promeut de manière active le développement durable risque de dévaloriser son engagement.

La politique environnementale et les principes d'éco-conception appliqués au secteur de la communication permettent de communiquer différemment, à efficacité égale, de rendre cohérents discours et actes, messages et actions, leur donner plus de sens et de valeur ajoutée.

A) Identification du besoin :

La communication environnementale implique une approche nouvelle du métier et, plutôt qu'un travail dans l'urgence, une réflexion en amont et globale. Elaborer un état des lieux des outils et actions de communication actuels et des objectifs nouveaux à atteindre permet d'élaborer un cahier des charges adapté et rigoureux où inclure des exigences environnementales.

- Recenser l'ensemble des supports de communication de l'entreprise : cartes de visite, plaquettes, tracts, affiches sur site, brochures, courrier, journaux, site internet...
- Distinguer plusieurs catégories, en fonction du positionnement de l'établissement (gamme, type de clientèle...), des objectifs visés et de la typologie des informations à transmettre (traduction/langues étrangères, durée de vie...) :
 - les indispensables / les pérennes ;
 - les adaptables, pour lesquels une solution moins polluante ou plus éphémère existe ;
 - les superflus.
- Diffuser un questionnaire pour évaluer la réaction des clients à cette nouvelle politique de communication.

B) Choix des outils et des actions de communication environnementale :

Avant de rechercher des techniques ou des matériels plus économes ou plus écologiques, il convient de produire les outils adéquats, dans les formes et quantités adaptées, ajustées au « strict nécessaire ».

- Trouver des solutions alternatives à l'impression et l'envoi systématiques : site internet, fichiers téléchargeables, consultation sur place, affichage plutôt que distribution individuelle, diffusion limitée au public ciblé ou à la demande ;
- Mieux orienter ses choix de conception : choisir un grammage adéquat et le bon format. Cela permet de limiter les chutes de papier, les quantités de déchets, les consommations et le transport de matière. La logistique est optimisée et les impacts environnementaux réduits ;
- Limiter ou réduire la densité des aplats de couleur, excessivement consommateurs d'encre ;
- Éviter les effets spéciaux et les pelliculages : ils constituent en effet autant de produits chimiques et d'obstacles au recyclage. Au besoin, préférer un simple vernis ;
- Éviter l'éco-blanchiment ou 'greenwashing', dans la mesure où l'établissement communique une image erronée et fautive de sa gestion durable, ces publicités peuvent être considérées comme abusives voire mensongères ;
- Opter pour les techniques et produits les moins polluants :
 - Le papier : privilégier les fibres recyclées et/ou issues de forêt gérées durablement, titulaires d'une certification ou écolabel officiels ;
 - Les encres : en fonction des quantités requises, l'impression chez un imprimeur utilisant des encres à base d'huiles végétales est parfois plus écologique que les impressions sur imprimante laser...
 - Le matériel : utiliser du matériel certifié.

C) Développer une communication environnementale à l'interne :

La communication interne est liée à la culture de l'établissement touristique en liaison avec sa politique générale visant à créer une entité unique et homogène et fédérer tous les efforts autour de sa stratégie à court, à moyen et à long terme. D'où la nécessité de :

- Organiser des séminaires et des séances formation sur le management environnemental en faveur du personnel de l'établissement ;
- Expliquer systématiquement la démarche environnementale de l'établissement aux nouveaux employés ;
- Mettre en place des procédures claires pour le personnel ;
- Intégrer la préservation de l'environnement dans tous les services de l'établissement à travers des gestes simples communs à tous et des pratiques spécifiques aux métiers.

Annexe 9 : Guide d'entretien ;

Youssef EL BOUDRIBILI
E-mail : yelboudribili@uiz.ac.ma
Mobile : 06 64 32 70 53

**Ce guide d'entretien est destiné aux professionnels du secteur
Touristique du territoire d'Agadir, Région SMD
Opérateur Touristique : établissement d'hébergement**

Bonjour,

Etudiant chercheur en Tourisme, et dans le cadre d'une thèse de doctorat, qui portera sur le Management Environnemental au sein du secteur Touristique d'Agadir; nous nous permettrons de vous adresser, en tant que professionnel du tourisme de la ville, le présent guide afin de le remplir, et vous en remercions d'avance.

Par ailleurs, nous vous garantissons l'anonymat et la confidentialité des informations.

Thème 1 : « l'évaluation de l'impact potentiel de l'établissement sur l'environnement »

1. Sur quelle initiative et avec quelle procédure le projet est-il mené? (Initiative privée ; Co-développement public/privé...)
.....
.....
2. Comment évaluez-vous l'emplacement de votre établissement ?
.....
.....
3. Quelle est la taille de votre établissement ? (Superficie; Nombre de chambres/Appartements; Montant d'investissement...)
.....
.....
4. Quel est le niveau de confort ? (Classement) L'établissement est-il doté d'équipements conséquents ? (thalassothérapie, piscines, golf, centre de congrès...)
.....
.....
.....
5. Quelle est la nature de votre clientèle ? (Statistiques par nationalité et/ou par marché) Quels sont vos partenaires et/ou vos fournisseurs?

6. Comment évaluez-vous l'impact de votre établissement (renseignez le tableau ci-dessous) ?

Tab.1 : Impacts potentiels (+ /-) de l'établissement

| Volet | Rubrique | Impact potentiel (+ /-) |
|------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Economique | Emplois | |
| | Economie locale | |
| Social | Culture et patrimoine | |
| | Société | |
| Environnemental | Milieu physique | |

Thème 1 : « l'existence d'une procédure de gestion environnementale au sein de votre établissement »

1- Adoptez-vous une politique environnementale ou une démarche qui vise à ce que vos activités soient respectueuses à l'environnement ? Si oui, passez à la question (9)

.....

2- Pensez-vous que votre établissement n'a aucun impact négatif sur l'environnement de la ville ?

.....

3- De quelle manière traitez-vous les déchets de votre établissement?

.....

4- De quelle façon gérez-vous votre consommation d'eau et d'énergie?

.....

5- Quel est le degré de participation de la population locale au projet ?

.....

6- Maintenez-vous la qualité de vos services ? Etes-vous certifié dans ce sens ? Quels sont vos outils de contrôle ? Quel est le taux de satisfaction de votre clientèle ?

.....
.....
.....

7- Pensez-vous passer de la bonne qualité du service à la haute qualité environnementale ?

.....

8- Prévoyez-vous la mise en place d'une démarche de management environnemental au sein de votre structure ? Avez-vous élaboré une étude dans ce sens ?

.....
.....

9- Disposez-vous d'une procédure de gestion environnementale au sein de votre établissement ? Pouvez-vous nous en parler ?

.....
.....

10-Avez-vous désigné un responsable ou animateur de l'Environnement ? Quel est son rôle exactement ?

.....

11-Avez-vous installé un système de Management Environnemental ? Si oui, quels sont vos outils de contrôle ?

.....

12-Etes-vous certifié ISO 14001 ? Si oui, depuis quand ?

.....

13-Etes-vous satisfait des résultats de votre démarche environnementale ?

.....

14-A quel point le management environnemental participe-t-il à la commercialisation de votre établissement ?

.....

15-Quelles sont les enjeux et les contraintes de votre politique environnementale ?

.....
.....
Thème 2 : « La faisabilité de la création d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement dédiée aux opérateurs touristiques »

Il s'agit de la création d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement dédiée aux opérateurs touristiques, ayant pour objectif l'accompagnement et l'encadrement des professionnels du secteur touristique d'Agadir. Qui permettra d'aller vers un management environnemental de la ville passant par l'assurance de la qualité des services au sein des établissements touristiques. Afin de rendre la destination 'Agadir' une destination touristique durable par excellence.

1. Croyez-vous que la création d'une charte régionale pour la préservation de l'environnement dédiée aux opérateurs touristiques, est importante ? pourquoi ?

.....
.....

2. Quelles seraient les critères que vous jugez utiles, qu'une telle charte devra prendre en considération ?

.....
.....

3. Adhéreriez-vous à cette charte ? Quelles seraient vos motivations ?

.....
.....

4. Que pensez-vous de la conception d'un guide de bonnes pratiques destiné aux professionnels du tourisme et apportant des solutions locales pour la préservation de l'Environnement ?

.....
.....

M/Mme/Mlle....., nous vous remercions infiniment d'avoir voulu nous être attentif, et de nous éclairer sur ce sujet afin de mener à bien l'élaboration dudit travail de recherche.

Identification :

Nom : _____ **Fonction** : _____

Etablissement : _____ **Ville** : _____

Contact : _____ **Date d'entretien** : _____

☺Merci ☺