

**WEBINAIRE**  
**TOURISME RESPONSABLE**  
ECOLABEL EUROPÉEN  
HEBERGEMENT TOURISTIQUE

3 février 2025



**afnor**  
GROUPE

# Notre vocation

## NOS SAVOIR FAIRE POUR ACCOMPAGNER VOS PROJETS

**afnor**  
CERTIFICATION

**CERTIFIER** les compétences et savoir-faire de votre organisation

« Pour être préféré, soyez déjà repéré ! »



**afnor**  
NORMALISATION

**ÉLABORER** les normes volontaires et influencer sur votre marché

« Qui fait la norme tient le marché ! »

**afnor**  
COMPÉTENCES

**FORMER** vos équipes pour accélérer leur montée en compétences

« Faisons grandir vos talents ! »



**afnor**  
ÉDITIONS

**S'INFORMER** sur la réglementation et les normes essentielles à votre activité

« Veillez et décryptez pour gagner du temps ! »



# Les reconnaissances dans le tourisme

## Référencement officiel :

- › Titre Maître restaurateur
- › Agrément classement meublés



## Amélioration de la satisfaction client :

- › Séjours linguistiques, villages vacances, séjours de vacances...



## Démarches durables :

- › Ecolabel Européen Hébergement Touristique



- › Label Engagé RSE



- › NF Environnement sites de visite



- › ISO 20121 : Evènements responsables



- › Certification des ports de plaisance



# ECOLABEL EUROPEEN : Généralités



# I Caractéristiques

- ✓ Dispositif porté par la *Commission européenne* : institué en 1992 par le règlement n°880/92/CE, le règlement communautaire en vigueur aujourd'hui est le règlement (CE) N°66/2010.
- ✓ Signes d'excellence, garantissant un niveau d'exigence élevé en termes de *limitation des impacts des produits sur l'environnement*, tout en maintenant une *efficacité* équivalente.
- ✓ *Seul label écologique officiel européen* utilisable dans tous les pays membres de l'Union européenne.
- ✓ *En France* le Ministère de la Transition écologique a confié l'accompagnement de la politique française en matière de déploiement de l'Ecolabel Européen à *l'ADEME et sa délivrance à AFNOR Certification*.



# Des écolabels de confiance



GAGE DE SÉRIEUX POUR LES CONSOMMATEURS, LES ÉCOLABELS RÉPONDENT AUX PRINCIPES SUIVANTS :

- des critères et seuils précis, pour la limitation des impacts environnementaux et la performance des produits,
- des critères élaborés en concertation avec les fabricants, distributeurs, associations de protection de l'environnement et de consommateurs,
- des cahiers des charges librement consultables,
- une révision régulière des critères,
- une certification par un organisme indépendant.

# 4 points clés



**Objectif** : Valoriser les produits ou services plus respectueux de l'environnement

LIMITANT LA  
CONSOMMATION  
D'ÉNERGIE ET  
D'EAU

LIMITANT LA  
PRODUCTION DE  
DÉCHETS

FAVORISANT  
L'UTILISATION DE  
RESSOURCES  
RENOUVELABLES ET  
DE SUBSTANCES  
MOINS DANGEREUSES  
POUR  
L'ENVIRONNEMENT

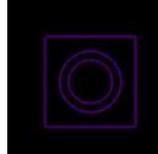
DÉVELOPPANT UNE  
COMMUNICATION ET  
UNE ÉDUCATION  
ENVIRONNEMENTALE

# Quels sont les domaines d'application ?

AUJOURD'HUI PLUS DE 40 FAMILLES DE PRODUITS POUR LES DEUX LABELS ÉCOLOGIQUES POUR 640 ENTREPRISES EN FRANCE



- › jardinage
- › papeterie
- › bricolage / décoration
- › bazar
- › électroménager et appareils électriques
- › emballage
- › détergence
- › audiovisuel et informatique
- › ameublement
- › textiles
- › hébergement touristique
- › sites de visite
- › nettoyage intérieur



Pour aller plus loin :  
[www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)

# ECOLABEL EUROPEEN : Hébergement Touristique



# ■ Ecolabel Européen : historique



## Services d'Hébergement touristique

1<sup>ère</sup> Décision : 4 avril 2003

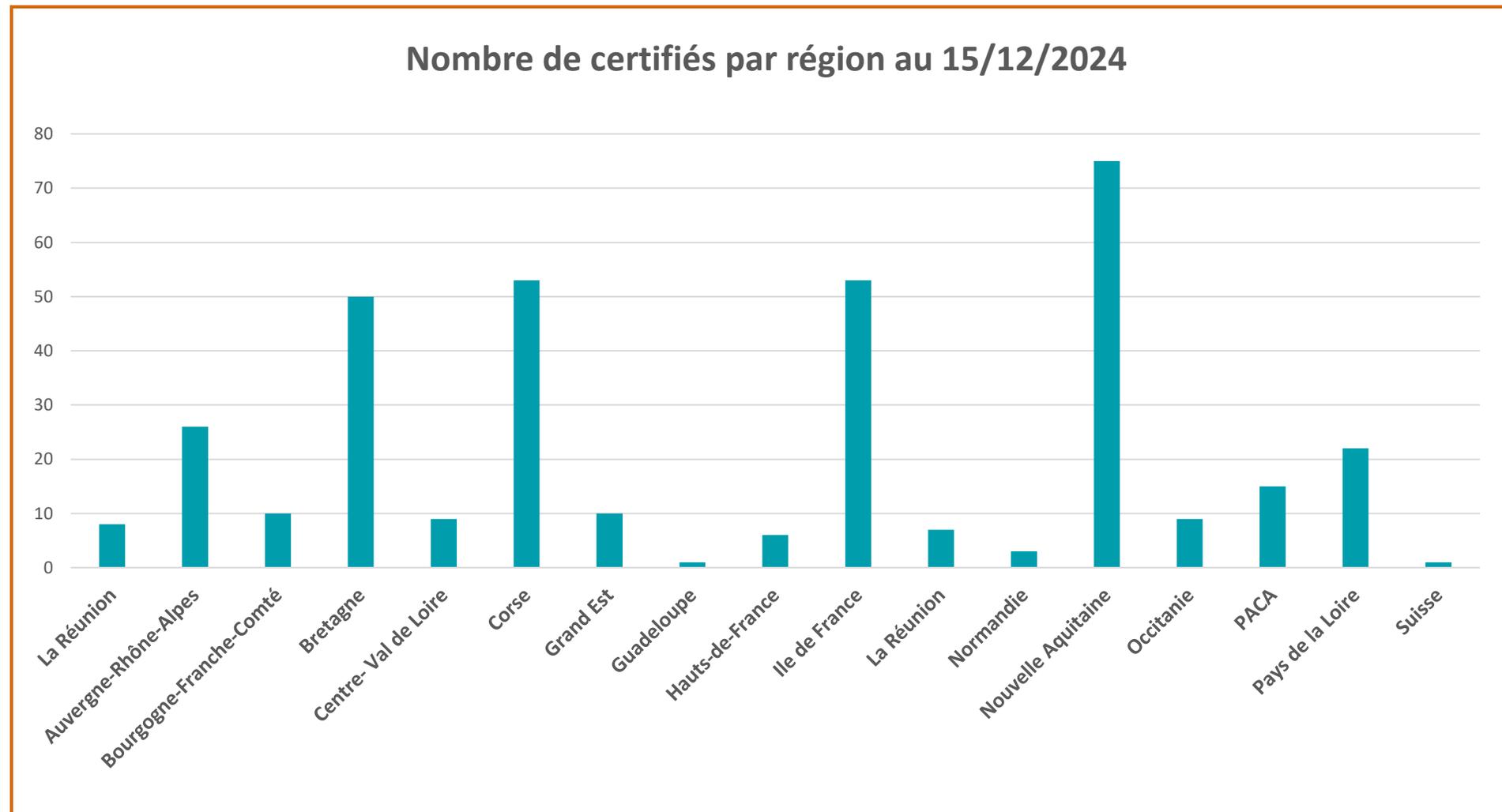
2<sup>nde</sup> Décision : 9 juillet 2009

## Services de camping

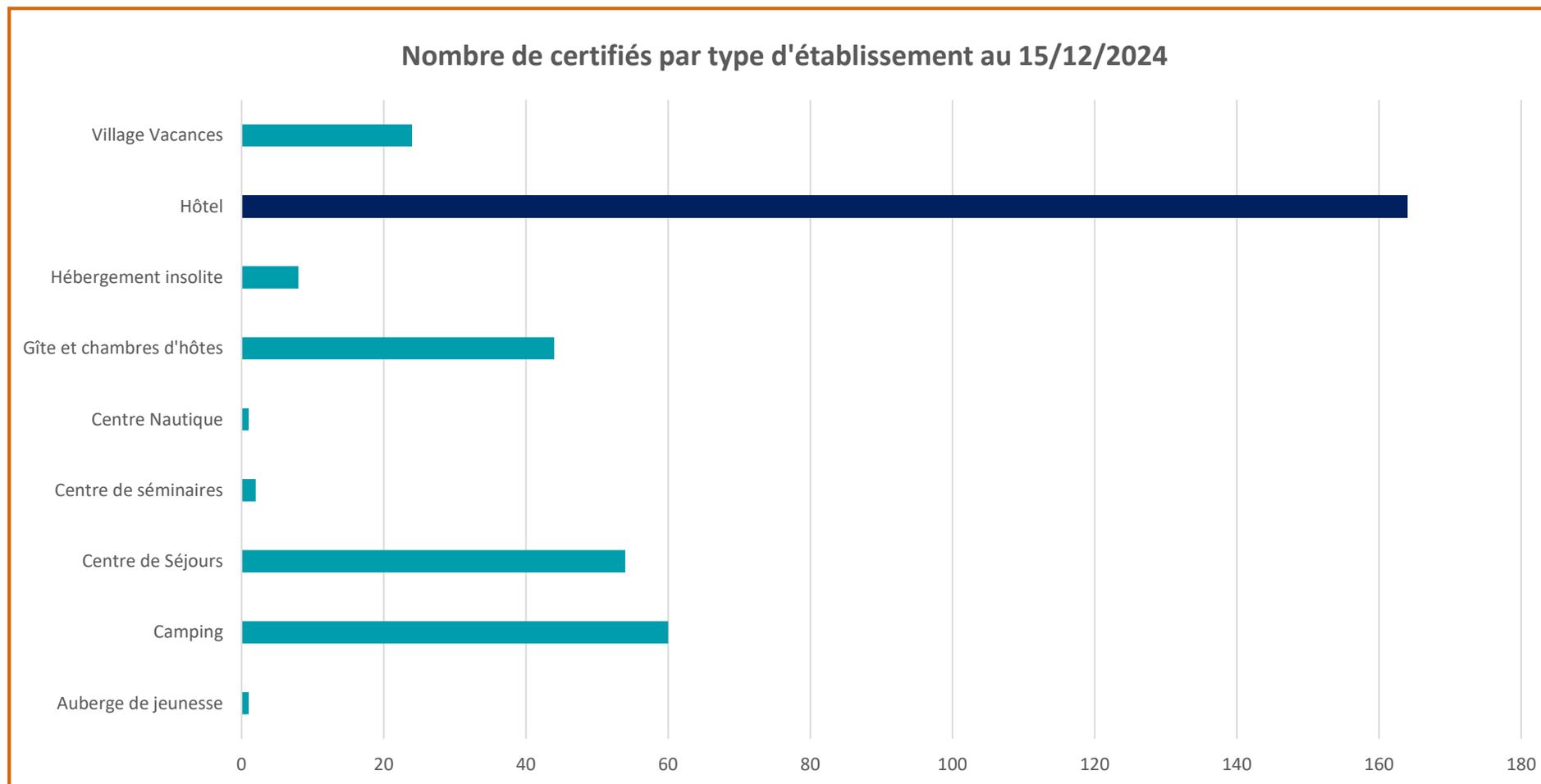
- 1<sup>ère</sup> Décision : 14 avril 2005
- 2<sup>nde</sup> Décision : 9 juillet 2009

**Décision 2017/175/CE du 25 janvier 2017 :**  
Hébergement touristique

# Les certifiés Ecolabel Européen en France



# Les certifiés Ecolabel européen en France



# ! Pour qui ?

Tout établissement proposant  
les prestations de  
services d'hébergement touristique

*Hôtels, Campings, gîtes, chambres  
d'hôtes, villages vacances, refuge de  
montagne, auberges de jeunesse ...*

Ainsi que les services auxiliaires suivants gérés en propre :

- ✓ les services de restauration,
- ✓ les installations de culture physique ou de loisirs,
- ✓ les espaces verts,
- ✓ les locaux pour les événements particuliers tels que les conférences, les réunions ou les formations;
- ✓ les installations sanitaires, les endroits aménagés pour laver la vaisselle ou le linge ou faire la cuisine
- ✓ les services d'information mis à la disposition des touristes.

# Contenu

67 critères répartis en 5 catégories :



22 critères obligatoires

45 critères optionnels

*Pour être certifié, un hébergement doit satisfaire les critères obligatoires et obtenir un nombre de points sur les critères optionnels en fonction des services proposés.*

# Les critères



Critères sur :	Critères obligatoires	Critères optionnels
gestion	5	5
énergie	8	14
eau	3	9
déchets et eaux usées	3	9
autres services	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>45</b>

# ■ Critères optionnels : comment ça marche ?



- Les critères optionnels **valent entre 0,5 et 5 points** (90 points proposés au total)
- Le nombre total doit être au minimum de 20 points - 24 points **si des services collectifs sont proposés**.
- Ce minimum est augmenté **selon la présence de services proposés** par l'établissement de :
  - ✓ **3 points** pour le service de restauration dont le petit-déjeuner,
  - ✓ **3 points** pour les espaces verts,
  - ✓ **3 points** pour les installations de culture physique ou de loisirs **ou 5 points** s'il s'agit d'un centre de bien-être accessible aux non-résidents.

# Exemples d'actions

## VALORISABLES OU À METTRE EN ŒUVRE

### Politique générale

- Mise en place d'un programme d'actions et d'une politique environnementale
- Sensibilisation du personnel et de la clientèle à la démarche
- Suivi des consommations d'énergie(s), eau, substances chimiques et production de déchets

### Energie

- Dispositifs de chauffage/refroidissement des locaux et de production d'eau chaude performants
- Eclairage économe en énergie
- Absence de chauffage/refroidissement extérieur

### Eau

- Sanitaires économes en eau : robinetterie, toilettes et urinoirs
- Réduction de la quantité de linge à laver
- Consommation d'eau de l'électroménager
- Indications relatives à la dureté de l'eau

- Critères obligatoires
- Critères optionnels



### Déchets et eaux usées

- Absence d'articles de toilette et de restauration jetables
- Plan de gestion de tous les déchets : réduction, tri, recyclage, compostage
- Achats responsables : papier, détergents, linge, TV, matériel de seconde main...
- Réduction du recours aux produits de nettoyage

### Autres services

- Promouvoir les transports en commun et « doux »
- Mise en place d'une politique sociale
- Choix de consommer local : fournisseurs de biens et services (+engagés), produits (+ bio)...

# Exemple : Camping Blue Océan



## ➤ Economies réalisées entre 2009 et 2016 :

- ✓ 1230 camions citernes d'eau (15000 l/camion)
- ✓ 1 année d'électricité gratuite tous les 8 ans
- ✓ 3 Airbus A320 de déchets en moins

Camping 4\* certifié Ecolabel européen depuis 2009



# ECOLABEL EUROPEEN :

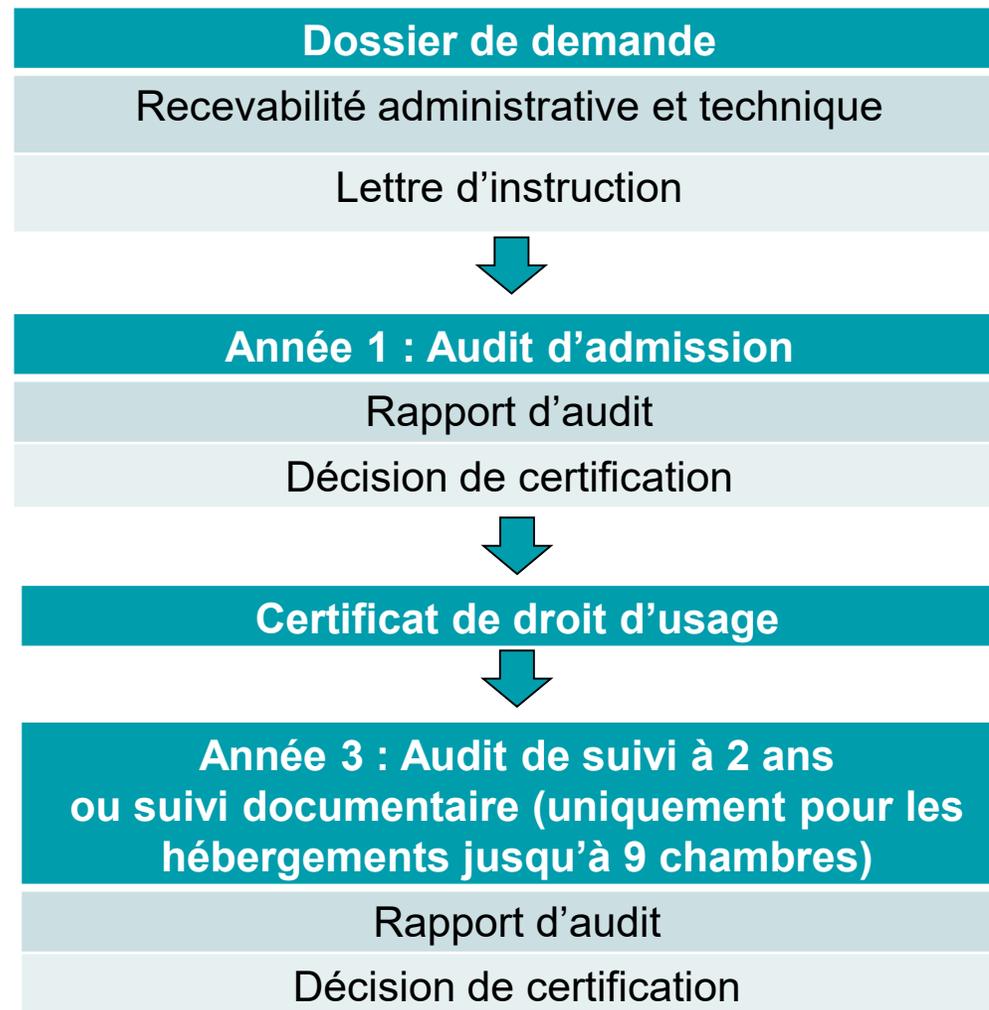
Les étapes de  
certification



# Processus de certification



4 mois en moyenne



2 mois en moyenne



# Les bénéfices de la certification



## AFFICHER SON ENGAGEMENT EN FAVEUR DU TOURISME DURABLE

RÉPONDRE À LA  
DEMANDE DE  
TOURISTES DE PLUS  
EN PLUS ATTENTIFS  
À LA PROTECTION  
DE  
L'ENVIRONNEMENT

RASSURER VOS  
CLIENTS SUR LE  
SÉRIEUX DE VOS  
ENGAGEMENTS

EN INTERNE,  
AMÉLIORER SES  
PRATIQUES,  
FÉDÉRER SES  
ÉQUIPES ET  
RÉDUIRE SES COÛTS

GAGNER EN  
VISIBILITÉ SUR LE  
TERRITOIRE ET SE  
DÉMARQUER DE SES  
CONCURRENTS

AIDE TECHNIQUE  
L'ECOLABEL TOOLBOX



# Ecolabel toolbox : un outil facilitateur



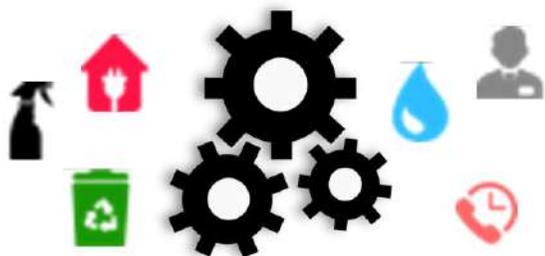
<https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/>

Un espace de travail dédié aux hébergeurs

Etablissements		Reporting			
Auto-Diagnostic		Plan d'action		Dossier	
Critères obligatoires					
	Validé	En cours	A programmer	Non applicable	Total
Critères	4	2	21	2	29

Les exigences du référentiel de l'Ecolabel Européen

Catégorie	N°	Critère	Statut
	9	Ampoules économes	Obligatoire
	11	Débit d'eau des robinets et douches	Obligatoire
	63	Gestion des détergents	Optionnel 3 points
	18	Tri des déchets	Obligatoire
	77	Bicyclettes	Optionnel 1,5 points
	26	Formation du personnel	Obligatoire

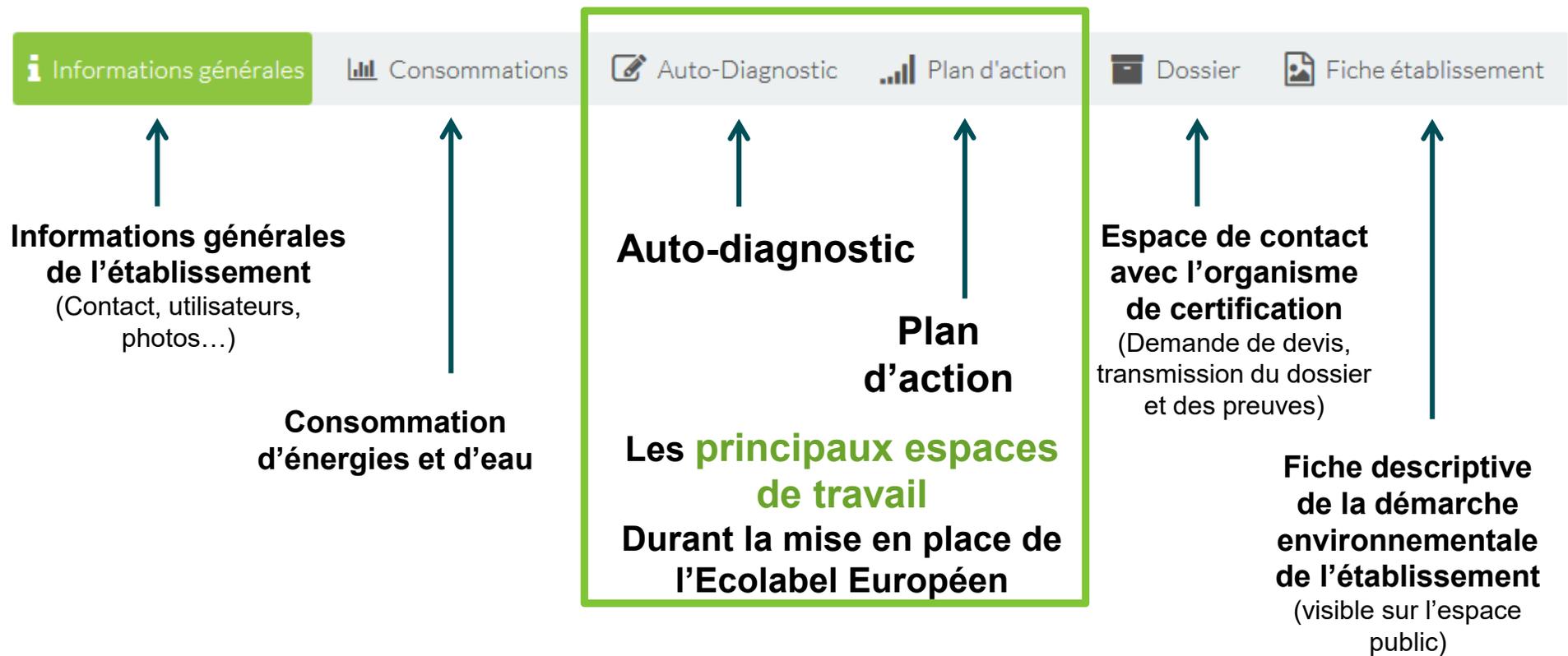


Des solutions techniques concrètes



Un kit d'outils marketing et de communication

# Espace de travail



# AUTO-DIAGNOSTIC



Retour au site demo@ecolabeltoolbox.com Déconnexion

**Ecolabel Toolbox** Votre espace Ecolabel Toolbox Utilisateur (Démonstration)

Etablisements Reporting

Informations générales Consommations **Auto-Diagnostic** Plan d'action Dossier Fiche établissement

### Auto-Diagnostic Hôtel de la Plaine (Démonstration)

Critères obligatoires						Critères optionnels						
	Validé	En cours	A programmer	Non applicable	Total	Critères à obtenir	Validé	En cours	A programmer	Total	Points à obtenir	
Critères	3	1	1	2	7	29	Points	1,5	3	1	5,5	26

Cat.	Critères	Auto-diagnostic	Actions	Preuves	Mise à jour	
🏠	1 - Electricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables (SER) (Obligatoire)	En cours	4	0	10/11/15	✎
🏠	2 - Charbon et huiles lourdes (Obligatoire)	Non applicable	0	0	10/11/15	✎
🏠	3 - Rendement et production thermique (Obligatoire)	Validé	1	1	10/11/15	✎

Tableaux récapitulatifs des critères et points optionnels + Calcul automatique des points

accès à

**Fiche critère**

Liste des critères

Statuts de conformité des critères

# fiche critère



**Ecolabel Toolbox**  
 Votre espace Ecolabel Toolbox Utilisateur (Démo)

Établissements Reporting

Informations générales Consommations **Auto-Diagnostic** Planification Dossier Fin de classement

Auto-Diagnostic **Hôtel de la Plaine (Démo)**

Critère 11 : Débit d'eau des robinets et des douches (Obligatoire)

Référentiel du critère

**Définition**  
 Le débit moyen des robinets et des parureaux de douche, à l'exclusion des robinets de toilette et de baignoire, ne doit pas dépasser 9 litres/minute.  
 Preuves à présenter à l'habitant

- Une déclaration de conformité à ce critère - Une attestation sur le nombre dont cette conformité est assurée - Une documentation associée - Enregistrement des mesures

**Déroulé**  
 L'hébergement doit faire l'inventaire exhaustif de l'ensemble des débits d'eau des robinets et des douches et calculer le moyenne des débits qui doit être inférieure à 9l/min. La conformité à ce critère est basée sur le moyenne des robinets. Ne sont pas concernés les baignoires et douches de bain, suite... dont le bouchon est de remplissage d'un contenant. Pour les camping-car, les douches à l'extérieur, les toilettes communes, les lavabos d'eau froide, les lavabos d'eau chaude.  
 Si votre fournisseur vous a donné une notice où il est mentionné 4-10l/min, dans ce cas il est nécessaire d'avoir un tableau détaillé pour chaque point d'eau.  
 Si le bon de commande mentionne en quantité exactement le nombre de robinets et douches avec des réducteurs de débit de 4,5l/min, dans ce cas il n'est pas nécessaire de faire un tableau détaillé.  
 Expliquer comment a été réalisé la mesure des débits d'eau et garder le copie de l'inventaire.  
 Donner la facture et les fiches techniques des réducteurs d'eau, installés ou des robinets et douches installés.

**Cas particulier**  
 - Si le débit moyen des robinets est de 9l/min, mais qu'un robinet est à 8l/min, ce ne sera pas considéré comme un débit, mais un point d'attention sera mentionné.  
 - Les robinets à un cran d'arrêt ou un bouton stop ne sont pas considérés comme des réducteurs de débit car ils n'ont pas de pression sur l'écoulement, qui dépend dans ce cas de l'utilisateur.

**1 Informations sur les critères**  
 Définition des critères (référentiel), explication, cas particuliers, Où trouver l'information?, Les questions à se poser?

**2 Auto-diagnostic : statut de conformité**

À programmer

**En cours**

Validé

Non applicable

**Commentaire:**  
 Le débit moyen des robinets et des douches est de 11L / minutes. Seulement quelques robinets doivent être équipés d'un réducteur de débit.

**3 Ajouter des actions**

Action(s) menée(s) + Ajouter une action

Libelle	Type	Priorité	Statut	Personne	Echéance	Inv.	Gain	TRI	
Installer des réducteurs de débits d'eau	Installation dans les chambres	Elevée	En cours	Service technique	Jan 2015	100		0	

**4 Preuves : télécharger des modèles de preuves et sauvegarder les preuves de l'établissement**

Description	Modèle	Votre fichier
Sauvegarde des preuves du critère sur un seul document (facultatif)	Pas de modèle fourni	<a href="#">Parcourir...</a> Aucun fichier sélectionné.
*Déclaration conformité	H11-C11_Declaration_conformite.doc	<a href="#">Parcourir...</a> Aucun fichier sélectionné.
*Mesures de débit d'eau	H11-C11_inventaire_debits_eau.xlsx	<a href="#">Parcourir...</a> Aucun fichier sélectionné.

# PLAN D'ACTION



Informations générales | Consommations | Auto-Diagnostic | **Plan d'action** | Dossier | Fiche établissement

## Plan d'action Hôtel de la Plaine (Démo).

Critère(s) concerné(s)	Action	Type	Priorité	Statut	Personne	Echéance	Inv.					
1	Récupérer la facture récapitulative de la consommation totale d'électricité pour l'année 2014	Comptabilité	Moyenne	Non validé	Comptable	12/2015	0	0	0	0		
1	Faire une liste des fournisseurs d'énergies renouvelables	Recherche de fournisseurs	Moyenne	Non validé	chargé de projet Ecolabel	01/2015	0	0	0	0		
6	Demander attestation sur le type de fenêtre installées (fiche technique) au fournisseur.	Contacter prestataires externes	Moyenne	Non validé	chargé de projet Ecolabel	02/2016	0	0	0	0		
9	Remplacer les ampoules incandescente 80 W par BC 15 W	Installation	Moyenne	En cours	Responsable technique	04/2016	500	100	5	0		

[+ Ajouter une action](#)

### Investissements et gains annuels

Année	Investissements (euros HT)	Gains (euros HT)	TRI
2015	0	0	0
2016	750	100	7.5

## Piloter un plan d'actions Ecolabel Européen

- ✓ Consulter les listes d'actions à programmer par critère
- ✓ Programmer et suivre les actions
- ✓ Rétro-planning, plan d'action par service, ...
- ✓ Possibilité d'indiquer les investissements estimés ou réels, et le gain de l'action si connu.

# Des outils à disposition



40 fiches solutions



Des outils marketing et guides en téléchargement



Des vidéos de témoignages d'hébergeurs



France 2, 27/12h - 1003 Minors Français possèdent l'Ecolabel - 1/2012



France 2, 27/12h - La France compte 75 hébergements touristiques possédant l'Ecolabel - 1/2012



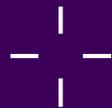
Conso Mag - Tourisme - les ecolabels - 1/2012

## Questions fréquentes

### FAQ

- ✓ Qui peut utiliser l'outil Ecolabel Toolbox ?
- ✓ A quoi correspondent les différents rôles utilisateurs dans l'Ecolabel Toolbox ?
- ✓ Quels sont les pré-requis pour utiliser l'Ecolabel Toolbox ?
- ✓ Quels rôles ont l'ADEME et l'AFNOR en France vis-à-vis de l'Ecolabel Européen ?
- ✓ Quel est le coût d'utilisation de l'Ecolabel Toolbox ? et de la certification Ecolabel Européen ?

# AIDES FINANCIERES



# AIDES FINANCIERES

## DISPOSITIF TREMPLIN POUR LA TRANSITION ECOLOGIQUE DES PME 2025

- Mise en œuvre Ecolabel Européen Hébergement Touristique  
Diagnostics et études 12 000 € (formation, conseil, unité d'œuvre de la pers qui porte le projet dans l'entreprise ...)
- Certification ecolabel européen de produits ou services 2 000€ max

<https://agirpourlatransition.ademe.fr/entreprises/aides-financieres/2025/tremplin-transition-ecologique-pme>

LE LABEL  
ENVIRONNEMENTAL  
DES SITES DE VISITE  
EN QUELQUES MOTS



# La NF Environnement Sites de visite

POUR QUI ?



POUR LES SITES DE LOISIRS ET CULTURELS QUI METTENT EN ŒUVRE DES ACTIONS **ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES**

## Sites de visite permanents clos ou ouverts

- une activité identifiée dans le tourisme
- un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire)
- un service organisé d'accueil humain des clientèles

les monuments patrimoniaux religieux, civils et militaires

les musées, écomusées, les sites œnologiques les centres d'interprétation et/ou d'exposition

les patrimoines souterrains archéologiques ou naturels les parcs, les jardins et arboretums, les conservatoires

les établissements zoologiques et aquariums les parcs à thème et les parcs d'attractions

les offices de tourisme ou équivalents les activités sportives et de loisirs

# Organisation

**76 critères répartis en 9 catégories :**

- 1 *Pilotage*
- 2 *Achats responsables*
- 3 *Energie*
- 4 *Eau*
- 5 *Substances chimiques*
- 6 *Déchets*
- 7 *Biodiversité*
- 8 *Mobilité durable*
- 9 *Volet social*

**31 critères obligatoires**

**45 critères optionnels**

***Pour être certifié, un site de visite doit satisfaire les critères obligatoires  
et  
10 critères optionnels, dont au moins 1 par catégorie (sauf exception à motiver).***

# Exemples d'actions

## VALORISABLES OU À METTRE EN ŒUVRE

### Pilotage

- Mettre en place politique environnementale et sociale
- Information du personnel et des visiteurs
- Mesurer et suivre les consommations d'énergie(s), d'eau, de produits d'entretien et production de déchets
- Sensibiliser personnel et visiteurs à la démarche
- Disposer de sous-compteurs d'énergie et/ou d'eau

### Achats responsables

- Proposer des produits non alimentaires, artisanaux, locaux, issus du commerce équitable ou solidaires
- Choisir des imprimeurs labellisés IMPRIM'Vert
- Eco concevoir expositions, scénographies, événements...
- 100% du papier utilisé doit avoir obtenu le label écologique de l'UE ou d'autres labels ISO de type I

### Energie

- Dispositifs de chauffage/refroidissement des locaux et de production d'eau chaude performants
- Eclairage à faible consommation d'énergie

- Critères obligatoires
- Critères optionnels

### Eau

- Robinetterie économe en eau
- Optimisation de l'arrosage des plantes
- Présence de toilettes sèches
- Mise en place d'un système de récupération d'eau

### Substances chimiques

- 80% des détergents utilisés obtenu le label écologique de l'UE ou d'autres labels ISO de type I
- Nettoyage écologique
- Le site de visite utilise une centrale de dilution automatique

### Déchets

- Plan de prévention et de gestion des déchets
- Gestion des documents de communication et recyclage

### Biodiversité, mobilité durable, volet social

- Promotion des transports en commun
- Absence de produits phytosanitaires chimiques
- Proposition de bornes de recharge électriques
- Actions menées pour prévenir les discriminations

# Les sites certifiés aux activités variées

LE PONT  
TRANSBORDEUR  
DE ROCHEFORT



LE CHÂTEAU DE  
HAUTEFORT



LA CITÉ  
DU VIN



LE GOUFFRE DE  
PROUMEYSSAC



LA ROQUE SAINT-  
CHRISTOPHE



UHINA



L'AQUARIUM DE  
LA ROCHELLE



CAP SCIENCES



LASCAUX IV



RÉMY MARTIN



# Vos interlocuteurs en région



## Valérie DURTESTE

Ingénieure Développement Régional

En charge du Tourisme Responsable  
Régions Hauts de France et Normandie

[valerie.durteste@afnor.org](mailto:valerie.durteste@afnor.org)

Tél : 06 42 89 81 73



## Fabrice ADAM

Ingénieur Développement Régional –  
Délégation AFNOR Normandie

[fabrice.adam@afnor.org](mailto:fabrice.adam@afnor.org)

Tél : 07 85 11 50 52