

PALMITO
Biarritz

CHARTRE ENVIRONNEMENTALE



GUIDE PRATIQUE
DE L'HÔTELIER



2

Notre engagement

3

Les 67 actions de
la charte environnementale
de l'hôtel Palmito

6

La dynamique

8

Les 12 points
clés de notre
engagement



NOTRE ENGAGEMENT

Rénové en mai 2021, l'hôtel **Palmito** (ancien Palym), établissement 3 étoiles situé au coeur du centre-ville, à 50m de l'océan. Il dispose de 17 chambres, 2 dortoirs et d'une suite avec rooftop.

Notre engagement dans le développement durable traduit notre volonté de faire progresser les principes de responsabilité sociétale auprès de nos parties prenantes. Il regroupe les dimensions **environnementales, socio-économiques, culturelles, qualité, santé et sécurité** de notre établissement.

Au Palmito, nous reconnaissons l'impact lié à notre hôtel. C'est pourquoi nous avons pris **des engagements forts et ciblés** pour mettre en oeuvre des pratiques plus durables dans toutes nos activités. Vivre et séjourner dans notre hôtel, c'est aussi partager nos valeurs.

Notre engagement se concrétise au travers de bonnes pratiques qui nous permettent de **limiter notre impact sur l'environnement**.

Cette charte environnementale permet d'expliquer la dynamique de notre démarche. Il témoigne de l'amélioration continue de celle-ci.

C'EST LA SEULE TERRE QUE NOUS AVONS.

Le tableau présente 67 actions de la Charte Environnementale de l'Hôtel Palmito. Un voyant de couleur précise le niveau d'implication de l'équipe managériale, notre expertise technique et la visibilité de l'action auprès de nos clients.

Faible



Moyen



Élevé



**Niveau d'implication,
d'expertise et
de visibilité**

Ce niveau peut varier en fonction du contexte local.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Gestion Environnementale



Diffuser auprès de vos clients, salariés et fournisseurs une charte environnementale.



Lister vos objectifs d'amélioration et vos projets environnementaux pour les prochaines années dans un plan d'actions.



Réaliser un suivi annuel de la politique environnementale par une personne référente sur la gestion environnementale.

Responsabilité sociale



Collaborer avec des associations et acteurs du territoire pour soutenir des projets locaux liés au développement durable ou à la solidarité.



Mesurer l'empreinte carbone de votre établissement.

Formation des employés et parties prenantes



Former le responsable Environnement sur les enjeux environnementaux.



Sensibiliser les collaborateurs aux orientations environnementales de l'établissement.



Informé chaque année l'ensemble du personnel sur la démarche de tourisme durable de votre établissement et donner la possibilité de partager ses idées la concernant.



Former les employés de manière à pouvoir mettre en oeuvre dans leur poste respectif les engagements environnementaux de votre établissement.



Afficher près des lave-linge et lave-vaisselle des instructions sur les programmes écologiques à privilégier.

SENSIBILISATION DE LA CLIENTÈLE A L'ENVIRONNEMENT

Information et sensibilisation



Valoriser la labellisation Clef Verte à l'accueil et dans vos outils de communication.



Proposer une réutilisation des draps et des serviettes.



Donner accès aux transports en commun, pistes cyclables et voies piétonnes alentours.



Informé sur la faune, la flore et les sites naturels des alentours et sur les comportements appropriés pour préserver les espèces et espaces protégés.

Activités nature et développement durable



Vous informez les clients sur les possibilités de prêt ou location de bicyclettes (au sein de votre établissement ou à proximité).

GESTION DE L'EAU

Préservation de la ressource

-  Se conformer à la réglementation sur la distribution, la collecte et le traitement de l'eau.
-  Suivre et analyser chaque mois la consommations d'eau.
-  Installer un compteur par arrivée d'eau dans l'établissement .
-  Collecter les graisses alimentaires.
-  Utiliser des lave-vaisselle et lave-linge économes en eau et énergie.
-  Installer une poubelle dans chaque WC.

Robinetterie et équipements

-  Utiliser des régulateurs de débit sur les robinets.
-  Utiliser des régulateurs de débit sur les douches.
-  Utiliser des WC économes en eau : chasse d'eau inférieure à 6L.
-  Contrôler les fuites d'eau sur l'ensemble des robinetteries, des tuyauteries, des WC.
-  Utiliser un lave-vaisselle consommant moins de 3,5L par charge/panière.

Arrosage

-  Arroser de manière raisonnée ET former la personne en charge de l'arrosage à ces techniques.
-  Utiliser les eaux de pluies

Implication du management
Expertise technique
Visibilité auprès des clients

GESTION DE L'ÉNERGIE

Gestion de la ressource

-  Remplir le tableau de suivi mensuel des consommations d'énergie et effectuez un bilan comparatif annuel.

Chaleur & Rafraîchissement

-  Contrôler le chauffage, la ventilation et la climatisation dans votre établissement.
-  Limitez le chauffage et le rafraîchissement dans les chambres et salle chill.
-  Équiper 100 % des fenêtres d'un double ou triple vitrage.
-  Bannir l'utilisation de système de chauffage et de climatisation en extérieur.

Équipement

-  Mettre en place une procédure afin d'éteindre les appareils électriques et l'éclairage lorsque les chambres et salle chill sont inoccupés.
-  Entretenir au moins une fois par an les appareils de froid et chaud (réfrigérateurs, congélateurs, four...)
-  Acheter des appareils électriques économes en énergie.

Éclairage

-  Supprimer toutes les lampes halogènes de votre établissement.
-  Toutes les ampoules de votre établissement sont économes en énergie (dont au moins 50 % de LED).
-  Installer des systèmes de régulation de l'éclairage à l'intérieur de l'établissement (détecteur de présence).
-  Éteindre les lumières extérieures (devanture) quand elles ne sont pas indispensables.

GESTION DES DÉCHÊTS

Tri des déchets

-  Recycler les emballages : verre, plastiques, métal, papier / carton, et bois.
-  Organiser le tri dans les chambres.
-  Recycler les déchets dangereux.
-  S'assurer que la fréquence de collecte et le nombre des conteneurs sont suffisants pour collecter tout le volume de déchets triés.
-  Mesurez le poids/volume total de vos déchets.
-  Donner la possibilité aux clients de trier leurs déchets au sein de l'établissement.
-  Afficher de manière visible et compréhensible les lieux et consignes de tri des déchets pour les clients.

Réduction des déchets

-  Limiter le conditionnement individuel des produits alimentaires (5 max).
-  Supprimer la vaisselle jetable, sauf cas particuliers.
-  Limiter au maximum l'utilisation du papier d'impression et de brochure.
-  Limiter le gaspillage alimentaire constaté au sein de votre établissement.
-  Proposez de l'eau en carafe à vos clients.

ACHAT RESPONSABLE

Alimentaire

-  Proposez au moins 5 types de produits alimentaires ou boissons qui sont biologiques, ecolabellisés, produits localement dans le respect de l'environnement et/ou issus du commerce équitable.
-  Bannir les produits issus d'espèces menacées (produits carnés, poissons, crustacés...).
-  Proposez des options végétariennes/veganes au petit déjeuner.

Implication du management

Expertise technique

Visibilité auprès des clients

Entretien

-  Utiliser des produits d'entretien quotidiens porteurs d'un label ou d'une certification écologique.
-  Utiliser des produits de désinfection non chimiques.

Autres achats

-  Informez vos fournisseurs de votre démarche environnementale et encouragez les à respecter les critères de gestion des déchets, de l'eau et de l'énergie.
-  Définir une politique d'achat durable.
-  Utiliser du papier écologique.
-  Favoriser les produits ecolabellisés.

CADRE DE VIE

Intérieur

-  Interdire le tabagisme dans tout l'établissement.

Espaces verts et extérieurs

-  Bannir l'usage de pesticides (insecticides, herbicides) et d'engrais chimiques.
-  Installer un nichoir pour protéger la biodiversité locale.
-  Choisir des plantes adaptées localement.
-  Participer à une action locale pour l'environnement.
-  Réduire l'utilisation d'insecticides, d'herbicides et de fongicides.

LA DYNAMIQUE

Dans l'hôtel, la chargée de communication et marketing (Nina B) et le directeur (Matthieu G) pilotent sa mise en oeuvre. Ils connaissent les actions prioritaires définies. Ils animent la réalisation et le suivi de ces actions. Ils s'assurent de l'actualisation de la saisie des nouvelles actions mises en oeuvre dans le fichier "Plan d'action environnement" disponible sur l'ordinateur de la réception.

Le déploiement de la Charte nécessite une collaboration des opérations et des fonctions supports (marketing, technique, achat...).

L'hôtel est assisté par un responsable des opérations (Clara), les fonctions supports et la direction.

Le responsable des opérations, avec l'appui du coordinateurs environnement (Maxime), ont un rôle essentiel dans cette dynamique. Ils sont chargés de mettre en place les actions environnementales dans l'hôtel et de les partager avec l'équipe.

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

A l'Hôtel Palmito, nous accordons autant de place aux petites initiatives individuelles qu'aux grandes avancées :

Une enquête de satisfaction du personnel est mise en place avant l'entretien individuel qui a lieu tous les ans (après saison). Elle a pour but d'encourager l'ensemble des employés à faire part de leurs remarques et suggestions.

Le gérant de l'établissement (Aurélien L.) s'entretient 2 fois par an minimum (avant et après saison) avec ses collaborateurs des différents services de l'hôtel dans des réunions où chacun peut s'exprimer librement.



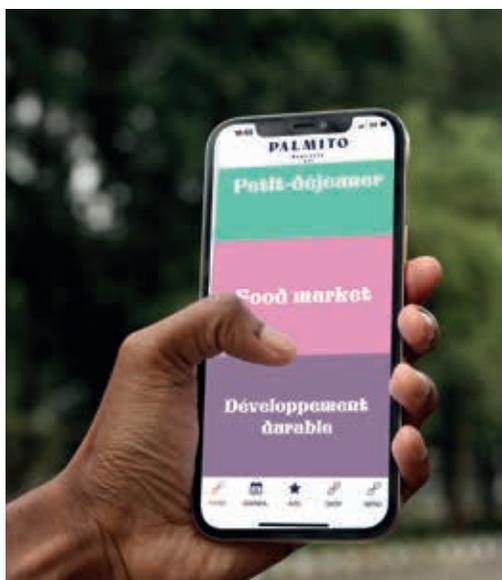


**SOYONS LE CHANGEMENT QUE NOUS
VOULONS VOIR DANS LE MONDE**

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

1 SENSIBILISER NOS CLIENTS

La communication électronique via notre application est privilégiée auprès de nos clients et en interne. En ce qui concerne nos brochures commerciales, nous avons supprimé les versions papiers pour les intégrer à notre



application digitale. Pour tous les documents type factures, nous privilégions l'envoi par e-mail et si le client le demande une copie papier, celle-ci doit être imprimée sur du papier recyclé.

Avril 2022 : *pénurie de papier recyclé - Nous utilisons du papier classique en attendant d'être approvisionné.*

Nous proposons à notre clientèle de participer à nos actions (choix de la fréquence de nettoyage du linge, incitation de notre clientèle au tri de leurs déchets ...).

Nous proposons des conseils à nos clients pour être un éco-voyageur. Voici un extrait de ce que le client peut lire sur l'application Palmito dans sa chambre:



LES BONS GESTES POUR UN VOYAGE ÉCORESPONSABLE :

AVANT DE PARTIR :

- Alléger au maximum ses bagages ; voyager léger permet de diminuer son impact sur l'environnement.
- Favoriser les hébergements qui ont une démarche de développement durable (certifications, prix d'excellence...) et les activités respectueuses de l'environnement.

PENDANT LE SÉJOUR :

- Utiliser des modes de transport moins polluants ou propres : train, bus, vélo, marche à pied...
- Contribuer au développement des économies et des savoir-faire locaux. Visiter les entreprises d'artisanat locales. Elles sont mentionnées dans l'onglet "favori" de l'application ou à la réception.
- Ne pas acheter de produit fabriqué à partir d'espèces menacées (animaux ou végétaux) et dont le commerce est interdit par la loi.
- Ne pas favoriser le tourisme sexuel ou la prostitution.
- Modérer sa consommation d'eau et d'énergie : réutiliser ses serviettes et draps, éteindre les lumières, préférer les douches aux bains...

APRÈS LE SÉJOUR :

- Partager son expérience et ses découvertes avec ses proches ou sur internet, changer sur son comportement éco-responsable: ce partage peut amener d'autres à faire de même.

2 SENSIBILIER NOS COLLABORATEURS

Comme évoqué plus haut dans la dynamique, Nina et Matthieu ont pour objectif de mettre en place des initiatives environnementales. Les missions sont de :

- Favoriser l'éducation à l'environnement des collaborateurs,
- Fixer des objectifs environnementaux et assurer leur suivi,
- Responsabiliser tous les départements de l'hôtel (réception, serveur polyvalents, chargés de l'entretien des chambres, veilleur de nuit...)
- Impliquer tous les employés en leur permettant d'apporter leurs idées.

3 SENSIBILISER NOS FOURNISSEURS

Nos fournisseurs et sous-traitants collaborent ensemble pour développer des pratiques respectueuses de l'environnement et de l'éthique. Avec nous, ils s'engagent, non seulement à minimiser leur impact sur l'environnement mais également à respecter les droits de l'homme et du travail, les lois et réglementations ainsi qu'une déontologie stricte.

4 RÉDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Afin de maîtriser notre bilan carbone, nous mettons en place des actions pour réduire notre empreinte.

- Les livraisons sont limitées: regroupement des commandes, journées sans livraison.
- Nous choisissons des fournisseurs locaux afin de privilégier les circuits courts et participer à l'économie de la région.
- Des vélos électriques sont proposés à la location.
- Le personnel privilégie les transports en commun et un QR code redirigeant sur le réseau de bus local est mis à disposition des clients.



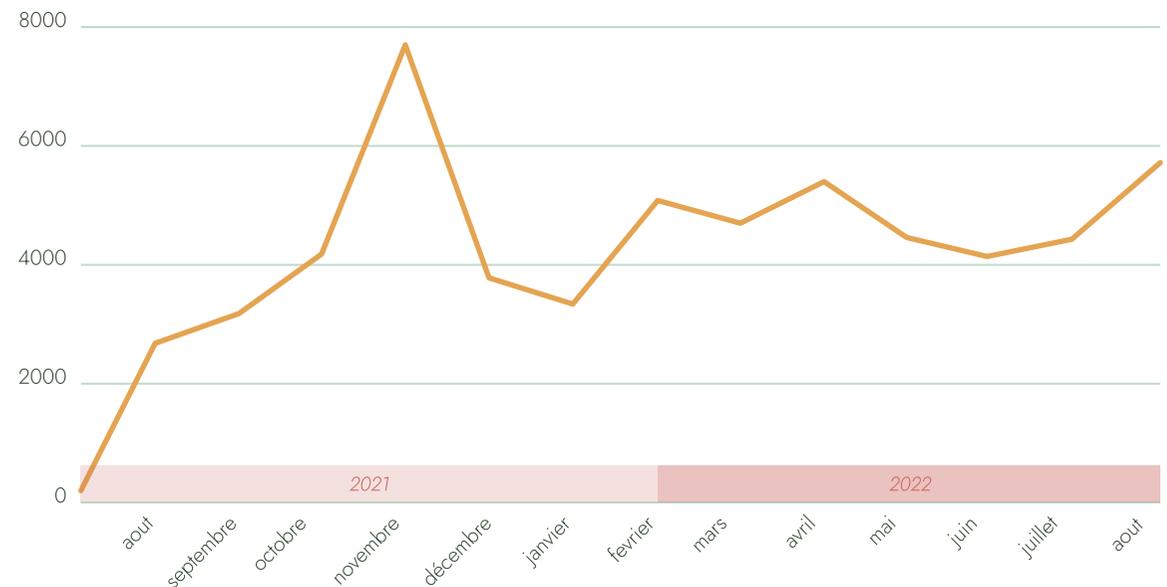
5 RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Suite à la rénovation de l'hôtel en 2021, des améliorations ont été faites au niveau de l'isolation des fenêtres. Nous favorisons systématiquement l'amélioration des installations techniques et l'équipement en appareils coénergétiques.

- Nous veillons à adapter nos équipements et installations techniques (ampoules basse consommation LED, détecteurs de présence...)
- Nous utilisons les cycles à 30°C ou 40°C de nos machines d'entretien ménager
- 100% des chambres de l'hôtel sont équipées de doubles vitrages

Afin de mieux maîtriser notre consommation d'énergie, nous assurons un suivi mensuel de nos consommations en électricité. Ci-dessous, le suivi annuel de la consommation:

Électricité en KW/h - année 2021-2022

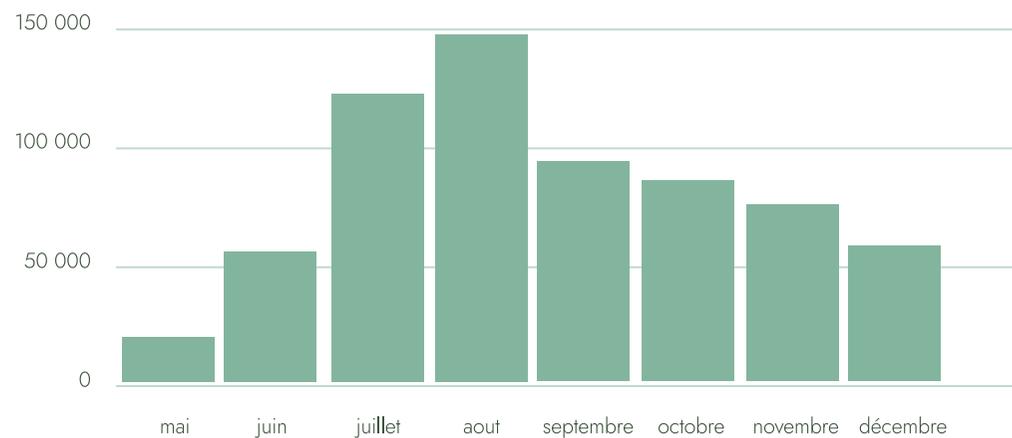


6 RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'EAU

Aujourd'hui, la gestion de l'eau est un enjeu crucial au regard des défis climatiques. Nous en avons pleinement conscience et nous sommes convaincus que raisonner notre consommation a un réel impact à court terme.

- Afin de détecter d'éventuelles fuites, nous assurons un suivi mensuel de nos consommations
- Nous veillons à adapter nos équipements et installations techniques (réducteur du débit d'eau)
- 100% de nos chambres sont équipées en chasse d'eau double flux

Le suivi de la consommation d'eau en m3 sur l'année 2021



7 MAÎTRISER ET RÉDUIRE NOS DÉCHETS

Nous assurons le tri et le recyclage de nos déchets au sein de l'hôtel.

- Des partenariats sont en place pour allier le recyclage des déchets (bouchons en plastique, savons usagés) et des dons envers des associations.
- Nous réduisons l'utilisation d'emballages unidoses.
- Nous trions de nombreux déchets : carton, papier, plastique, aluminium, verre, batterie et piles, cartouches d'encre, ampoules, mobilier, équipements électriques et électroniques...
- Depuis le mois de mars nous faisons la pesée des poubelles. La personne en charge de changer les poubelles doit inscrire le poids de celle-ci sur un tableur excel au moment de la remplacer. Ce tableau est disponible dans le back office.

8 BIODIVERSITÉ

- L'utilisation d'insecticides est appliquée à titre exceptionnel. Au cours de l'année 2020, une seule plante a nécessité son utilisation sur une très courte période. Nous n'utilisons ni herbicides ni fongicides.
- L'arrosage est fait de manière raisonnée. Il est réduit au juste besoin des plantes. Il implique de : connaître les besoins en fonction des plantes définir les durées et fréquences d'arrosage en fonction de la pluviométrie.



*LES ESPÈCES MENACÉES D'EXTINCTION
ET LES PRODUITS QUI EN SONT DÉRIVÉS
NE SONT PAS EXPOSÉS, CONSOMMÉS
OU VENDUS DANS L'HÔTEL.*

OBJECTIFS 2023 :

- S'équiper d'un collecteur d'eau pour récupérer les eaux de pluie et s'en servir pour l'arrosage des plantes.
- Choisir des plantes adaptées localement.
- Participer (sur la base du volontariat) à une action locale pour l'environnement tel que le nettoyage des plages.



*UNISOAP est une association française
qui recycle le savon des hôtels pour donner
accès à l'hygiène aux plus démunis*

9 ACHATS VERTS

Utiliser du papier écologique

Dans le cadre de la Charte, un papier est considéré comme écologique s'il réunit ces trois conditions :

- il est produit par un site certifié ISO14001 ou il est écolabellisé ;
- il est blanchi sans chlore ;
- il est produit à 100 % à partir de papier recyclé ou à partir de bois issu de forêts certifiées FSC (Forest Stewardship Council) ou PEFC (PanEuropean Forest Certification).

En évaluant la répartition de la consommation du papier entre ses différents usages (factures, réservations, archivage, administration...) nous avons étudié des **pistes de réduction de la consommation** :

- Pour tous les documents type factures, nous privilégions l'envoi par e-mail si le client l'accepte.
- Nous mesurons la consommation de ramettes de papiers A4 sur l'année.

Avril 2022 : pénurie de papier recyclé - Nous utilisons du papier classique en attendant d'être approvisionné.

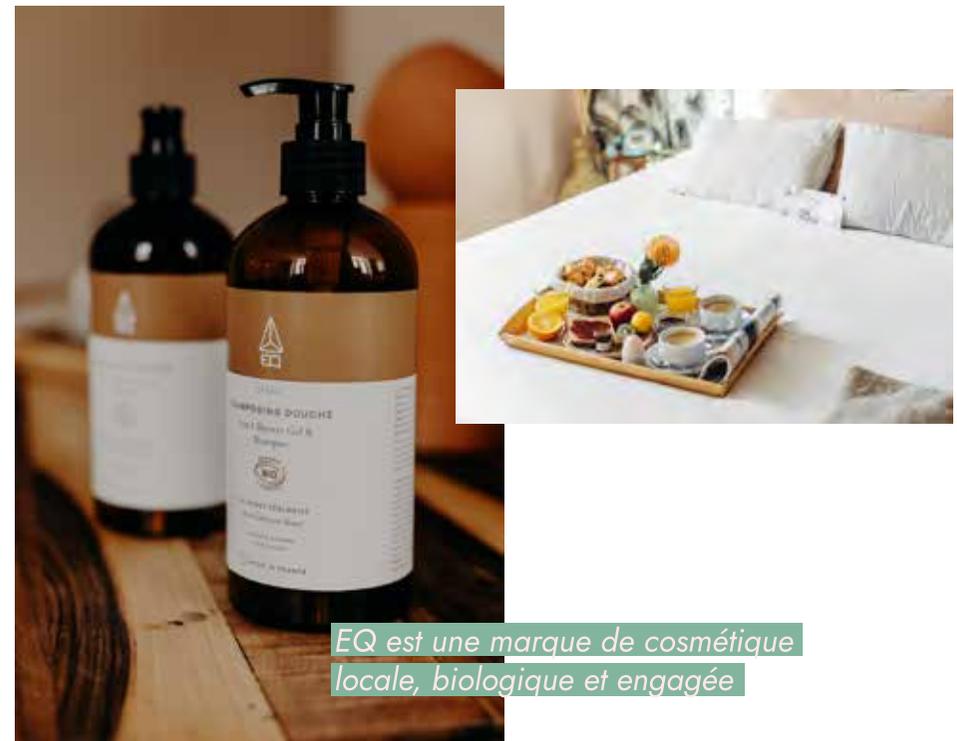
Favoriser les produits écolabellisés

L'hôtel utilise au moins trois produits écolabellisés: Liquides-vaisselles, désinfectants...

Le shampoing douche en chambre est certifié BIO, naturel et végétal.

Favoriser l'agriculture biologique

L'hôtel propose au moins cinq aliments issus de l'agriculture biologique: Oeufs, céréales, le jus ACE et le miel.



EQ est une marque de cosmétique locale, biologique et engagée

10 ENGAGEMENT SOCIAL

La diversité

La diversité au sein de notre hôtel est une réalité: diversité des métiers et des profils, diversité des cultures et des origines, diversité des expériences et des parcours.

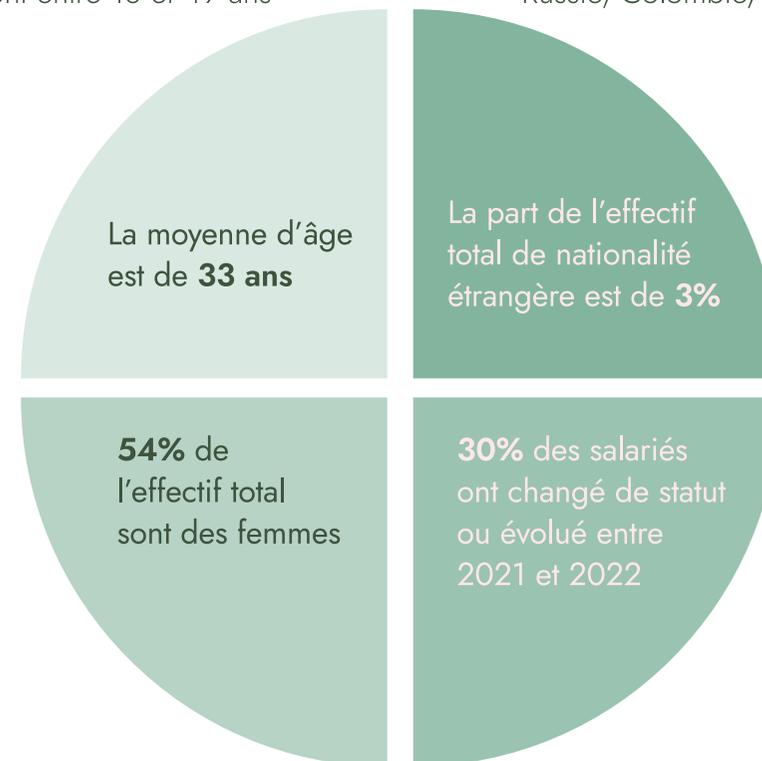


DIVERSITÉ D'ÂGE

Les membres de l'équipe ont entre 18 et 49 ans

DIVERSITÉ D'HORIZON

Pays les plus représentés: Russie, Colombie, Angleterre



DIVERSITÉ DE SEXE

7 femmes pour 6 hommes

DIVERSITÉ DE STATUT

119 heures de formations ont été effectuées par les salariés sur une année

La formation

Afin d'améliorer en permanence le professionnalisme et d'appréhender au mieux les évolutions de nos métiers, nos salariés bénéficient d'opportunités de formation tout au long de leur carrière pour développer leurs compétences.

L'évaluation de chaque employé est organisée tout au long de l'année par un entretien annuel de progression, nommé « entretien professionnel ». Différents thèmes y sont abordés : les réussites, les difficultés rencontrées, les souhaits de formation et d'évolution.

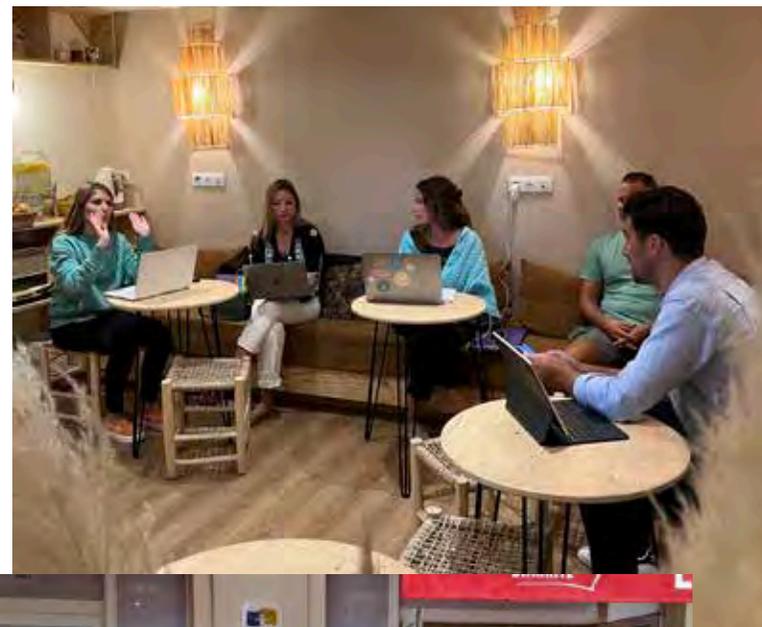
Au quotidien

Célébration

Tous les ans, 1 soirée et 1 journée entières sont dédiées aux employés de l'hôtel. C'est l'opération « journée du perso » : une journée d'activités, de jeux, déjeuners et dîner au restaurant. Cela permet de côtoyer les collaborateurs dans des conditions moins formelles.

11 ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Nous avons pleinement conscience d'avoir un rôle à jouer en faveur des communautés qui nous entourent. Ainsi, notre engagement sociétal se manifeste aussi bien par des dons, des collectes, des partenariats et il implique tous les acteurs et partenaires de l'hôtel, à titre individuel ou collectif.



12 DONS, COLLECTES ET PARTENARIATS

LES BOUCHONS D'AMOUR

Depuis peu, nous collectons les bouchons en plastique. Le produit financier de la vente des bouchons sert à financer du matériel pour des personnes handicapées ainsi que des actions humanitaires.

UNISOAP

Nous avons rejoint la démarche UNISOAP pour un tourisme durable et solidaire. 1^{ère} association française qui a pour mission de collecter et recycler les savons des hôtels à des fins humanitaires. L'objectif est de transformer ces déchets en ressources pour ceux qui en ont besoin en leur donnant accès à l'hygiène.

TREE6CLOPE

TREE6CLOPE est une association de défense de l'environnement qui a pour objectif de lutter contre la pollution générée par les mégots de cigarettes. Nous sommes adhérent de cette association et collectons tous les mégots devant l'hôtel.

TOO GOOD TO GO

Too Good To Go est une application qui permet aux commerçants de proposer leurs invendus sous formes de paniers surprises. Notre hôtel a choisi de s'associer à la plateformes afin de réduire le gaspillage et la production de déchets.

SOLIKEND

Solikend est une entreprise de l'Économie Sociale et Solidaire, portée par une petite équipe basée à Biarritz. Leur projet innovant est basé sur la solidarité et l'hôtellerie régionale. Nous offrons 1 à 3 nuitées par mois (hors saison et hors vacances scolaires) au bénéfice du monde associatif.



SOLIKEND



NOS OBJECTIFS POUR 2023

SURFRIDER FONDATION

SURFRIDER FONDATION est une organisation non gouvernementale internationale environnementale à but non-lucratif ayant pour but « la protection et la mise en valeur de l'océan, du littoral, des vagues, des lacs, des rivières et de toutes les populations qui en jouissent. » Au premier janvier 2023 nous soutiendrons la mission locale de Surfrider Fondation Europe par un don annuel.

1% FOR THE PLANET

Au 1^{er} janvier 2023 nous rejoignons le mouvement mondial porté par des entreprises qui ont décidé de donner 1 % de leur chiffre d'affaires à des associations de préservation de l'environnement.

ÉCOTABLE

Notre alimentation est responsable d'environ un tiers des émissions de gaz à effet de serre. Elle est source d'enjeux cruciaux aussi bien sanitaires que sociaux. Afin de garantir une restauration écoresponsable, nous mettons tout en oeuvre pour l'obtention du premier échelon écotable en 2023.



PALMITO

Biarritz

7 Rue du Port-Vieux, 64200 Biarritz

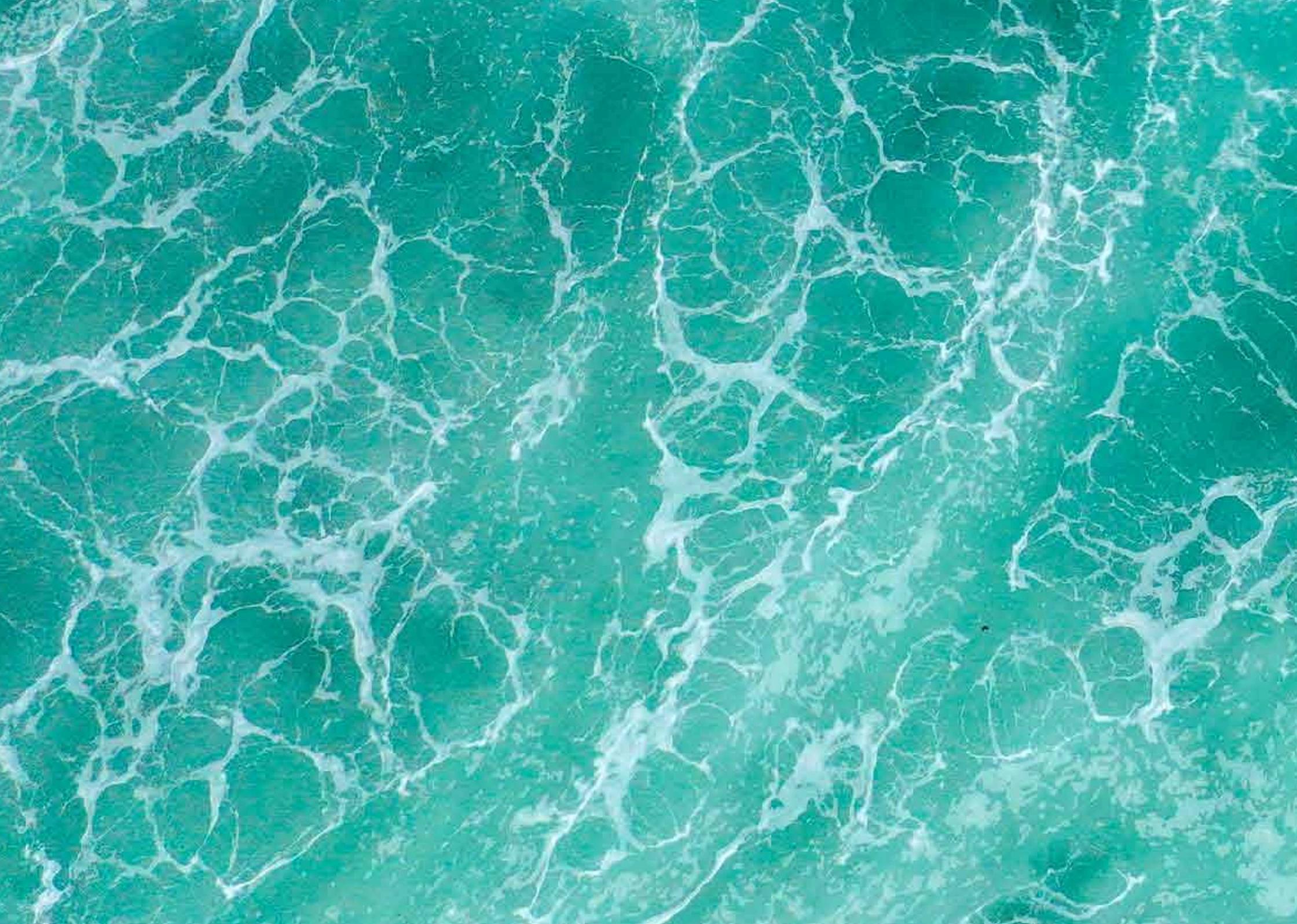
Suivez toute notre actualité et
nos engagements sur nos réseaux sociaux



@palmito_biarritz



/PalmitoBiarritz



PALMITO

B i a r r i t z

