



## Webconférence thématique

Je communique mon engagement à mes clients !

Qui sommes-nous ?



### 3 objectifs

- Engager les professionnels du tourisme dans la réduction de leurs impacts environnementaux
- Conjuguer économies et développement durable
- Valoriser l'engagement des professionnels auprès du grand public

### 2 logiciels innovants

- Winggy® pour réduire ses impacts environnementaux et éditer son étiquette environnementale
- Edgar® pour réduire les pertes alimentaires dans la restauration commerciale

### 5 métiers

Hébergements , restauration, bien-être, campings et territoires

# La communication responsable



# Pourquoi communiquer son engagement ?

Faire valoir ses valeurs

Se démarquer de la concurrence

Attirer une nouvelle clientèle

Fidéliser ses clients

Générer un sentiment de fierté de la part des équipes

Image de l'entreprise

Facteur de crédibilité vis-à-vis des parties prenantes



# Définition de la communication responsable

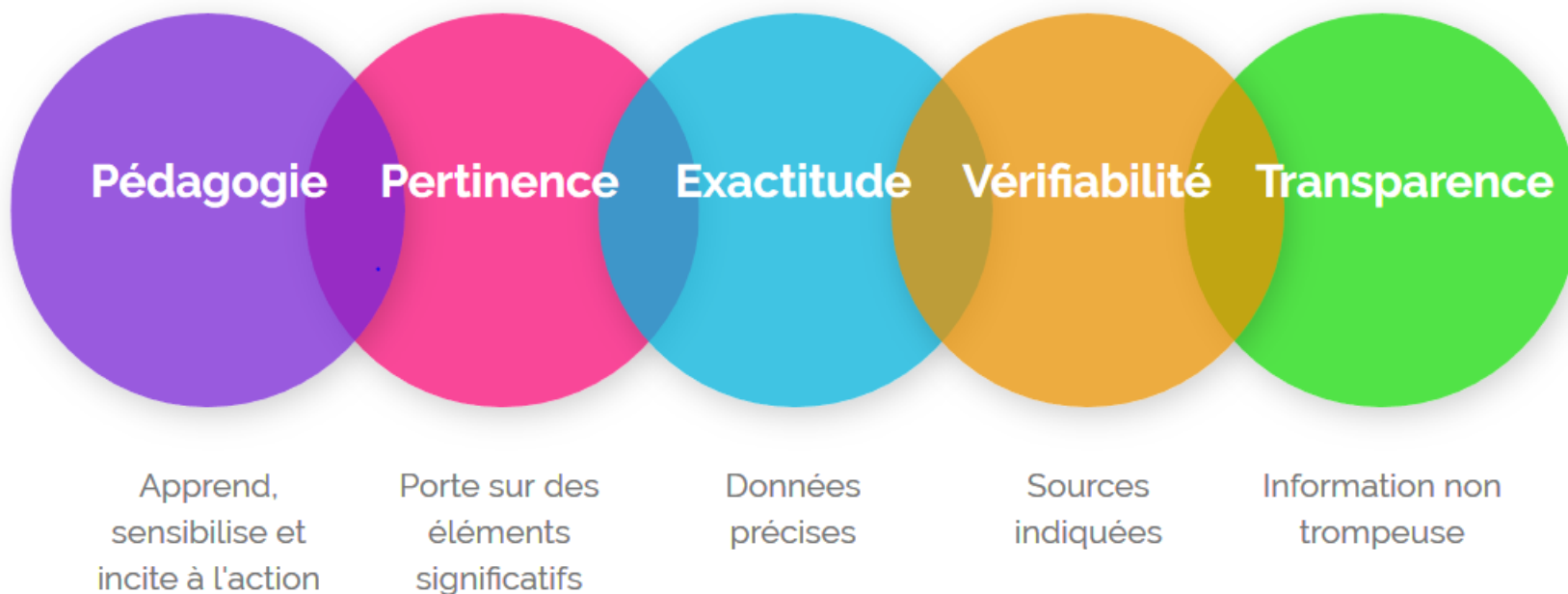
***« Communication consistant à prendre en considération les aspects sociétaux et environnementaux d'une entreprise, pour toute forme de communication, pour mettre en avant la façon dont l'entreprise, grâce à ses activités, contribue à créer de la valeur partagée et de l'impact positif »***

# Les objectifs de la communication responsable

1. Valoriser les engagements de l'établissement dans les domaines environnementaux / sociaux
1. Responsabiliser les destinataires du message : client - prospect - employé - fournisseur
2. Développer une communication plus écologique et responsable sur la forme



# Les principes de la communication responsable



# Les attentes des consommateurs

## Des engagements significatifs

*Ex. Nous souhaitons réduire nos émissions CO2 de 10% en 2019.*

## Des résultats mesurés et chiffrés

*Ex. Nous avons réduit nos déchets plastiques de 20% en 2018 !*

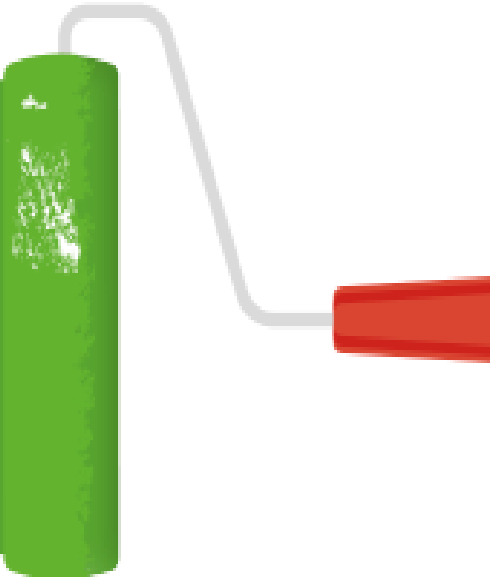
## Des déclarations précises

*Notre hôtel écofriendly s'engage pour des pratiques respectueuses de l'environnement : 30% des produits de votre petit-déjeuner proviennent de l'agriculture biologique et sont produits à moins de 100 km. Le shampoing et le gel vous sont proposés en éco-pompe afin d'éviter les emballages individuels.*





# Attention au greenwashing



« Un produit ou un service en lui-même n'est pas écologique et son impact ne peut être nul. »

*Ademe, Guide Anti-Greenwashing*

# Les exemples de greenwashing appliqué au secteur touristique

*Encourager les clients à conserver leurs serviettes pour protéger la planète et proposer des produits conditionnés de manière individuelle, en plastique, dans les salles de bain*

*Valoriser un établissement éco-friendly et proposer des activités telles que des randonnées en quad ou des sorties en jet ski*

*Encourager les clients à éteindre les lumières et régler automatiquement la climatisation/chauffage sur des températures trop basses ou trop élevés*

*Se définir comme un établissement durable et ne s'engager que sur des actions obligatoires par la loi (exemple suppression des touillettes en plastique)*

*Utiliser une photo vue du ciel de l'hôtel prise par un avion/hélicoptère pour illustrer un visuel de démarche de développement durable*

*Acheter des mots clé tel que « hôtel écologique », « éco-hôtel », « hôtel éco-responsable » sans avoir une page référente détaillée*

# Une communication responsable dans la conception des supports

- 🌍 Limiter les consommations de papier
- 🌍 Évaluer le bon nombre de tirages
- 🌍 Utiliser du papier plus respectueux de l'environnement
- 🌍 Préférer des produits de substitution à base d'eau pour les colles et vernis
- 🌍 Choisir une format standard d'impression
- 🌍 Limiter le recours aux aplats
- 🌍 Utiliser des encres plus respectueuses de l'environnement
- 🌍 Éviter les documents qui peuvent être obsolètes rapidement (coordonnées, prix,..)

# La communication responsable appliquée au tourisme



# La perception des voyageurs

**73%** des voyageurs souhaitent séjourner de manière + responsable

**72%** des voyageurs ne savent pas identifier un hébergement éco-responsable

Seulement **14 %** des Français pensent que l'hôtellerie-restauration est engagée dans le Développement durable

# L'évolution du marché hébergement sur le développement durable

## Le groupe hôtelier Marriott se débarrasse de ses mini-flacons en plastique



©KOL\_helmer/Shutterstock

Réduction 10

31/08/2019

Une réduction annuelle de 30 % de matière plastique consommée. Voici ce que promet le groupe hôtelier Marriott, qui s'apprête à bannir d'ici décembre 2020 les mini-flacons de ses salles de bains.

BLE MEME

## Communiqué : NH Hotel Group réduira ses émissions de carbone de 20% d'ici 2030

13 septembre 2019 à 08h34min par TH - Mots clés : NH Hotels - durable

J'aime 7 Partager

Twitter

Partager

**nh** | HOTEL GROUP  
PART OF MINOR  
HOTELS

## IHG retire les échantillons dans ses salles de bains et opte pour des grands formats

Hôtellerie - vendredi 23 août 2019 11:33

Ajouter l'article à mes favoris  
Suivre les commentaires

Poser une question / Ajouter un commentaire

Partager: f t m



© DR

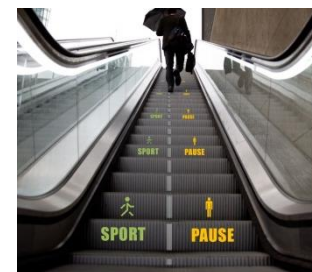
InterContinental Hotels Group (IHG) va retirer 200 millions d'échantillons dans les salles de bains de ses 843 000 chambres d'ici à 2021. Dans le cadre d'un programme de développement durable, le groupe hôtelier s'est en effet engagé à remplacer les échantillons de salle de bains par des produits en format de grande taille.

- Zéro plastique : suppression des produits plastiques à usage unique (loi Egalim)
- Baisse de l'impact carbone : maîtrise de la consommation de l'eau, de l'énergie
- Protection de la biodiversité : recherche d'approvisionnement durable pour la nourriture, utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement
- Consommation locale : approvisionnement producteurs locaux
- Lutte contre le gaspillage alimentaire



# Le nudge marketing, un levier pour la communication responsable

*« Le nudge marketing, ou marketing incitatif s'intéresse au comportement du consommateur. L'objectif est d'inciter un individu à agir d'une certaine manière, sans jamais chercher à le contraindre. »*





# Le nudge marketing appliqué au milieu du tourisme

**75%**  
des voyageurs acceptent de ne pas changer de linge de toilette chaque jour  
**ET VOUS ?**  
**OUI**

**Esprit PARC NATIONAL**  
1 petit geste = 2 grandes conséquences

- Vous économiserez 6 litres d'eau par serviette
- Vous serez très « Esprit parc national » !

Faites-nous savoir votre décision





# Le nudge marketing appliqué au milieu du tourisme

**LeCoq-Gadby**  
UN MOMENT D'EXCEPTION

Pour plus d'informations sur notre démarche, Interrogez-nous !

## Le jeu du Coq-Ethik

**ARRIVÉE** DÉPART

**CASES 6, 9, 13, 18, 23 :**  
Les engagements écologiques de LeCoq-Gadby

change mes draps et serviettes que tous les deux jours.  
17 - L'équipe de LeCoq-Gadby opte pour l'éco-mobilité.  
19 - Le toit de l'Hôtel Contemporain est recouvert de panneaux solaires photovoltaïques et thermiques.  
20 - Je trie mes déchets : J'AVANCE DE 3 CASES.  
21 - Ici... la gamme "maison" de cosmétiques écologiques et biologiques qui valorise les coproduits de pomme à cidre.  
22 - Pousse délicate au premier Spa conçu selon les principes du Développement Durable.

Pour monter les pions, les détacher de la feuille et plier les pattes.

PLIER PLIER PLIER PLIER

PLIER PLIER

Pour monter le dé, le détacher de la feuille et plier tous les éléments entre eux. Bon jeu !

**BRETAGNE**

Pour le connaître, contactez-nous !

02 97 38 10 00

www.lecoq-gadby.com

© 2019 LeCoq-Gadby



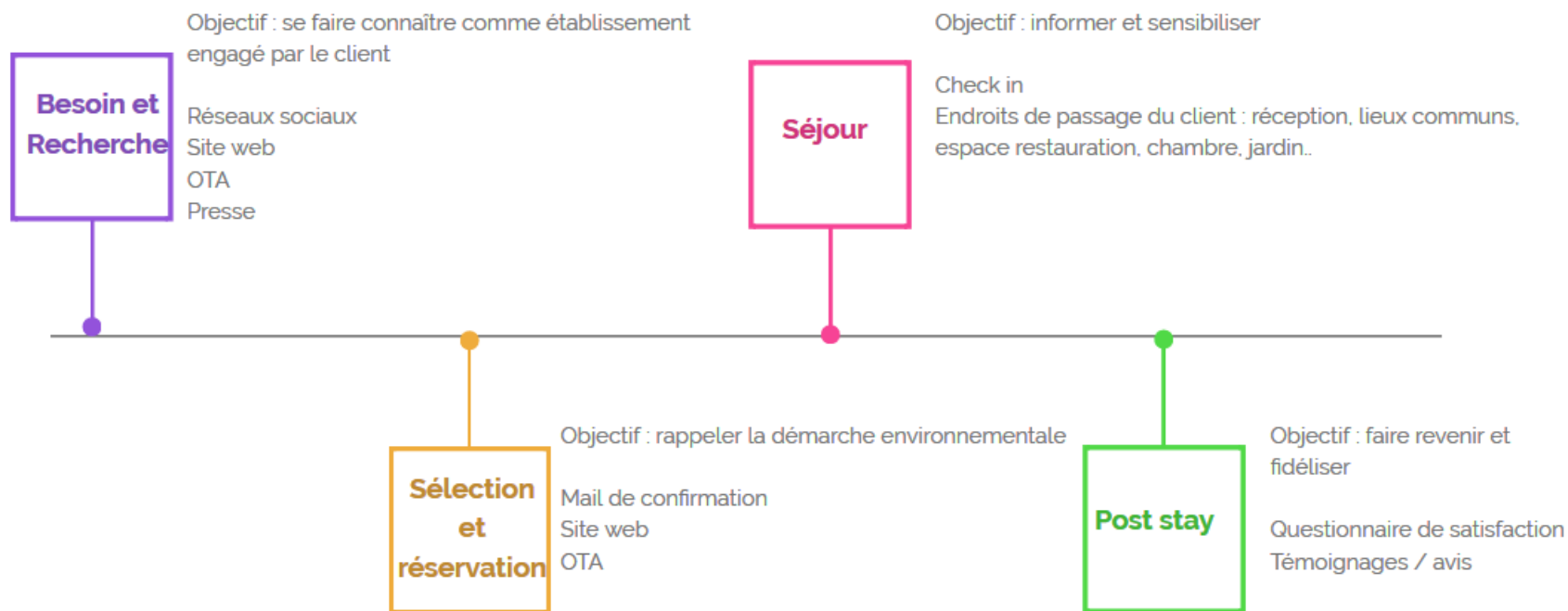
# Le nudge marketing appliqué au milieu du tourisme



# Communiquer son engagement tout au long du parcours client

## PARCOURS CLIENT HEBERGEMENT

Communiquer son engagement environnemental tout au long du parcours client



# Communiquer sur son site web



# Communiquer sur les réseaux sociaux : les dates clés

3 février



3 mars



22 avril



22 mai



2 juin



3 juillet



15 septembre



16 octobre



8 décembre



21 mars



30 mai au 5 juin



22 septembre



22 mars



8 juin



27 septembre



15 au 19 juin





# Communiquer sur les réseaux sociaux : exemples de communication



**La Grée des Landes**

22 mai · 🌱

22 mai 2019.

Journée internationale de la biodiversité 🌿

La Grée des Landes n'est pas seulement lové au cœur de la Nature, L'Éco-Hôtel Spa Yves Rocher incarne le respect sans concession pour les écosystèmes et l'environnement. Toits végétalisés, panneaux photovoltaïques, chaudière bois, récupération des eaux de pluie, jardin filtrant, enduits naturels, nichoirs à chauve-souris...

Ici, rien n'est laissé au hasard.

Pour la Nature comme pour votre bien-être.

Découvrir la vidéo : <http://bit.ly/2Pv5PoI>

#LaGréeDesLandes #NaturalSlowLife #LaGacilly #Biodiversité

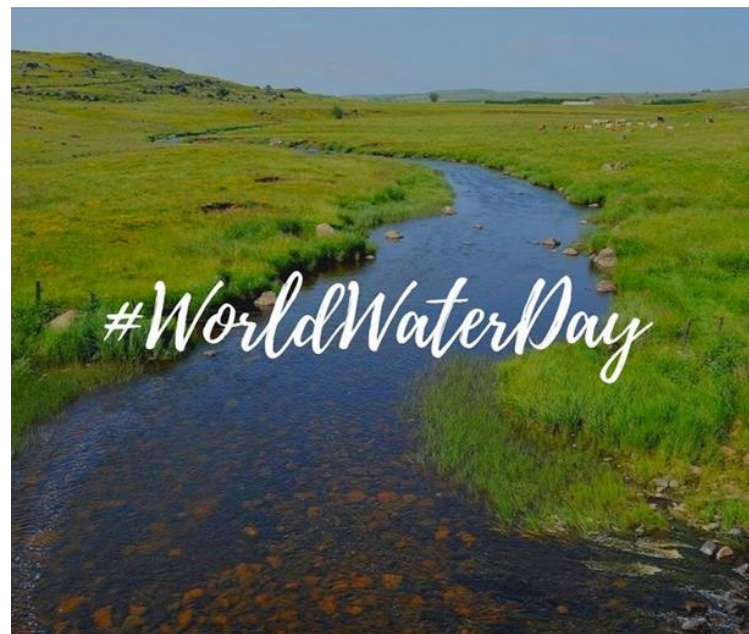


**Betterfly Tourism**

À l'instant · 🌐

L'eau est une ressource précieuse qu'il est indispensable de préserver. Dans notre hôtel, la totalité des robinets des douches et des lavabos sont équipés avec des économiseurs d'eau et nous récupérons l'eau de pluie pour l'arrosage des plantes et du jardin. Notre objectif est de réduire de 15% la consommation d'eau liée à notre activité d'ici 2020.

#JournéeMondialeDeLeau #NoWaterNoLife #TourismeDurable



👍 J'aime

💬 Commenter

➦ Partager



# Communiquer sur les réseaux sociaux : exemples de communication

 **Betterfly Tourism** · À l'instant · 

Et si vous preniez le temps de découvrir Nantes différemment ? En cette [#JournéeMondialeSansVoiture](#), notre hôtel soutient la mobilité douce et vous propose des vélos en location pour visiter la ville. [#Tourismedurable](#) [#Visiteràvélo](#)



 J'aime     Commenter     Partager

 **Betterfly Tourism** · À l'instant · 

Saviez-vous que plus d'1 milliard de pailles sont utilisées chaque jour sans être recyclées ? C'est l'un des plastique les plus dangereux pour les animaux marins. Dans notre hôtel, vous ne trouverez plus de pailles en plastique. Nous les avons remplacées par des pailles réutilisables en inox ! [#JournéeSansPaille](#) [#LePlastiqueNonMerci](#)



 J'aime     Commenter     Partager



# Communiquer sur les plateformes de réservation : ex. de Vaovert

The screenshot displays the VaoVert website interface. At the top left is the logo "VaoVert DURABLEMENT HÔTE". The navigation menu includes "Hébergements", "Concept", "Engagement Éco-Responsable", and "Blog". On the right, there are user profile icons for "Bonjour Florian" and "Espace Pro".

The main banner features a lush green background with a wooden structure and the text "JE VOYAGE RESPONSABLE" and "1<sup>ère</sup> plateforme d'hébergements écologiques de France".

Below the banner is a search bar with fields for "Où voulez-vous aller?", "Date d'arrivée", "Date de départ", and "1 adulte - 0 enfant", followed by a green "Rechercher" button.

The content area is divided into two sections:

- Rechercher par région:** A map of France with regional boundaries.
- NOS COUPS DE COEUR:** A grid of four featured listings, each with a tree icon in the top right corner:
  - Le Domaine du Centaure:** Sylvains-les-Moulins, France. Hébergement insolite écologique.
  - Le Domaine Du Balbuzard:** Condat-en-Combraille, France. Camping écologique.
  - Troglogites:** Brasparts, France. Cite écologique.
  - Avalone:** Saint-Fiacre-sur-Ardèche, France. Résidence de tourisme.

A green chat bubble in the bottom right corner says "zendesk chat" and "Chattez avec nous".





# Communiquer sur les plateformes de réservation : ex. de Vaovert



# Communiquer sur les plateformes de réservation : ex. de Vaoovert

DURABLEMENT HOTEL

Hébergement Insolite écologique en Bretagne

Où voulez-vous aller ? X Date d'arrivée Date de départ 1 adulte - 0 enfant Rechercher

Saint-M'Hervé, 35500 France

Plan Satellite

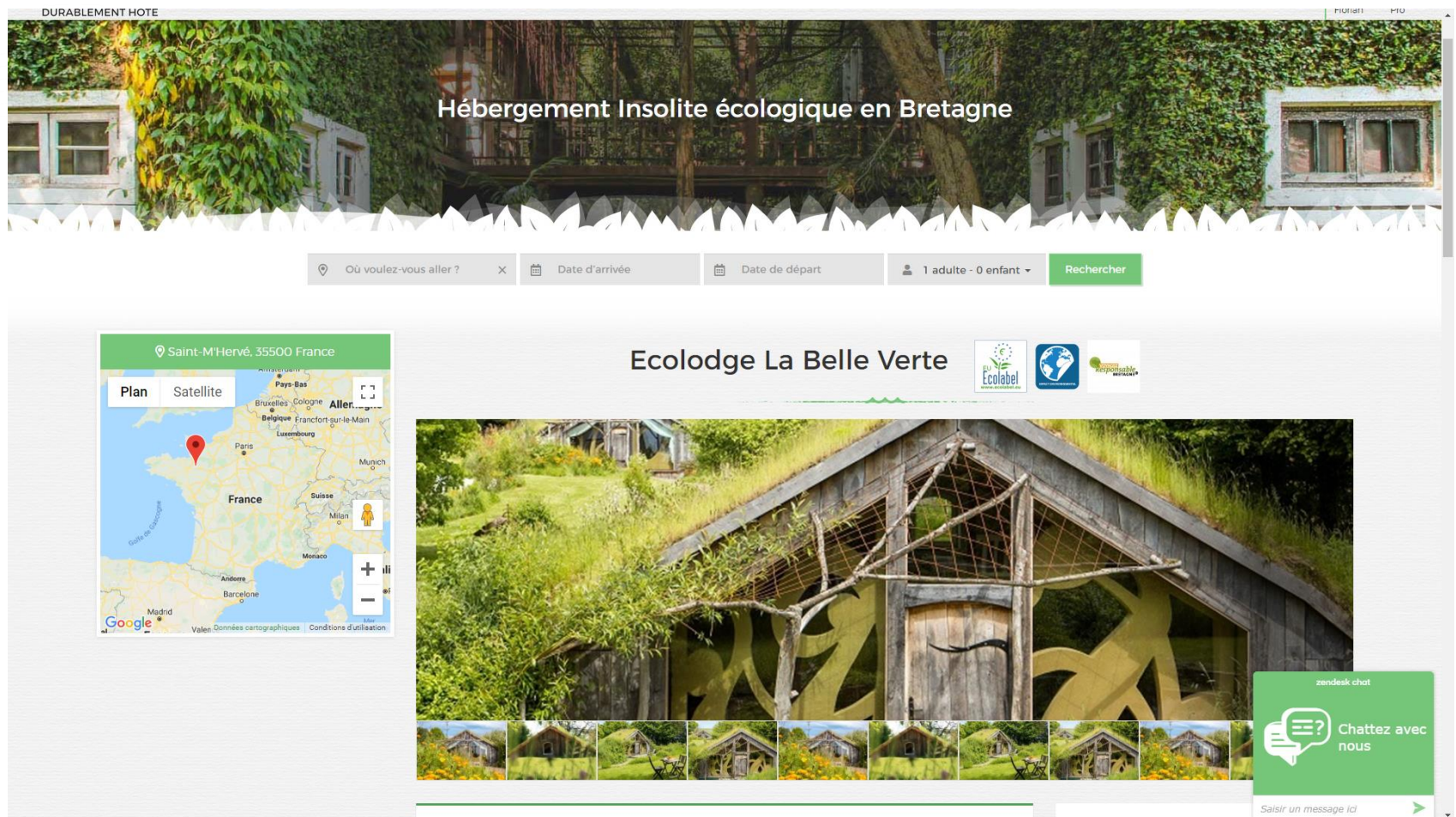
Ecolodge La Belle Verte

Ecolabel

zandesk chat

Chattez avec nous

Saisir un message ici

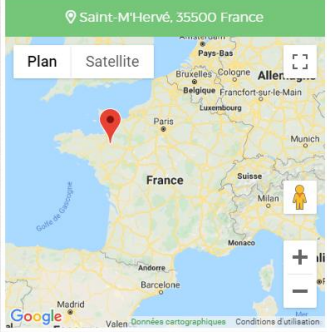


# Communiquer sur les plateformes de réservation : ex. de Vaoovert

Où voulez-vous aller ? ×  Date d'arrivée  Date de départ  1 adulte - 0 enfant  Rechercher

Saint-M'Hervé, 35500 France

Plan Satellite



France

### Ecolodges semi-enterrés près de Vitré


Pour découvrir cet hébergement **primé par les "Palmes du Tourisme Durable" en 2017**, direction Saint M'Hervé, en Ille-et-Vilaine. Situé à **une cinquantaine de kilomètres de Rennes**, moins de deux heures de train seront nécessaires pour y venir depuis Paris. Établi dans un **hameau au milieu des champs**, le ton est de suite donné pour l'Ecolodge La Belle Verte : préparez-vous à vivre une **belle parenthèse naturelle**.

Si ces ecolodges peuvent vanter un impact minimale sur la nature, la vision de ces maisons semi-enterrées ne vous laissera pas insensible. Nommés "Dans la Prairie" et "Sous les pommiers", ces

[↓ Voir plus](#)


### Les Critères Ecoresponsables de « Ecolodge La Belle Verte »

Cliquez sur les symboles pour découvrir les critères éco-responsables présents dans cet hébergement.



- Habitat**
  - Eco-habitat
    - Maison bioclimatique
    - Utilisation de matériaux respectueux de l'environnement
  - Produits d'entretien extérieur bio
  - Isolation naturelle ( laine de chanvre, moutons, paille...)
  - Toiture végétale
  - Peintures et enduits naturels
  - Literie naturelle et/ou bio
  - Hôtel à insectes

### Notre équipe



Hélène a ouvert son Ecolodge en 2013, écolablé en 2016, son hébergement a remporté les palmes du tourisme durable en 2017. Son leitmotiv, proposer des séjours authentiques en hébergements passifs et autonomes en énergie.

[Partager Sur](#)

zendesk chat

Chattez avec nous

Saisir un message ici

# Communiquer via un concours : ex. les Palmes du Tourisme Durable





# Communiquer via la presse

FRANCE

## Vacances écolo : comment se mettre au vert

Par Coralie Schaub — 5 juillet 2019 à 21:16

**Nantes. Les dix commandements de l'hôtel écolo**

Yveline VITAZ, directrice de l'hôtel Amiral, à mi- et plus des distributeurs de gel adhésif et de shampoings dans les salles de bains. | OUEST-FRANCE

**Classé parmi les hôtels les plus écolos de France, l'hôtel L'Amiral, à Nantes, devient de plus en plus vert au fil des ans. Leurs écogestes sont à tester aussi à la maison.**

Situé à deux pas de la place Graslin, à Nantes, l'hôtel Amiral est inscrit dans une démarche de développement durable. Au fil des ans, il a engrangé les labels « 100% vert ». Établissements, viticulture, tourisme, l'hôtel Amiral est son écogeste vert.

**Make it with Creative Cloud.**  
Des outils innovants pour le photographe, le designer, la vidéo et le web à partir de l'ONE et l'IC par Adobe.

franceinfo

vidéos radio jt magazines DIRECT TV DIRECT RA

Brut.

● / Météo / Climat

## VIDEO. Comment partir en vacances de manière écoresponsable ?

### ENVIRONNEMENT : LES 10 HOTELS LES PLUS ECOLO DE FRANCE

Par CNEWS - Mis à jour le 18/07/2019 à 13:21  
Publié le 13/07/2019 à 09:24

f t



[Solar Hôtel Paris]

Alors que l'impact environnemental de l'activité touristique fait actuellement débat et pose de nombreuses questions, comme en témoigne la mise en place par le gouvernement d'une écotaxe sur les billets d'avion d'ici à 2020, le parc hôtelier s'adapte, de son côté, au grand défi d'un tourisme plus responsable. Dans ce contexte, quels sont les dix hôtels les plus écolo de France ?



# Communiquer lors des envois d'emails

Nathalie Simon  
Directrice

+33 (2) 44 43 07 12

n.simon@hotelbellevue.com



HÔTEL  
BELLEVUE  
★★★



*Choisir notre établissement, c'est choisir de voyager de manière plus responsable. Notre hôtel est engagé dans la démarche officielle d'affichage environnemental et nous travaillons au quotidien pour diminuer l'impact de notre activité sur la planète. Pour en savoir + : [www.hotelbellevue/développement-durable.com](http://www.hotelbellevue/développement-durable.com)*

# Communiquer dans son établissement : les éco-gestes

PRÉSERVONS LA PLANÈTE

.....

**1,3** milliard de tonnes de nourriture  
sont perdus chaque année.

.....

*Servez-vous en illimité  
mais en quantité adaptée !*

Diminuer le gaspillage alimentaire permet de réduire le gaspillage de ressources et d'énergie utilisées pour produire, transporter et emballer les produits alimentaires.



PRÉSERVONS LA PLANÈTE

.....

**75%** des voyageurs acceptent de réutiliser  
le linge de toilette.

**et vous ?**

.....

*Votre serviette accrochée signifie  
Je la réutilise*

*Votre serviette sur le sol signifie  
Merci de me la changer*

En réutilisant votre serviette, vous nous aidez à économiser de l'eau, de l'électricité et de la lessive.



# Communiquer dans son établissement : lors du check in

*Notre hôtel s'est engagé à réduire son empreinte environnementale. Par exemple, nous fermons les rideaux de votre chambre pendant les journées de fortes chaleurs. Cette action permet de préserver la fraîcheur de celle-ci et de diminuer l'utilisation de la climatisation. Nous avons également supprimé les produits à usage unique dans les chambres afin de diminuer notre volume de déchets plastiques. Si vous le souhaitez, nous en avons quelques uns à votre disposition à la réception, n'hésitez pas à nous les demander.*

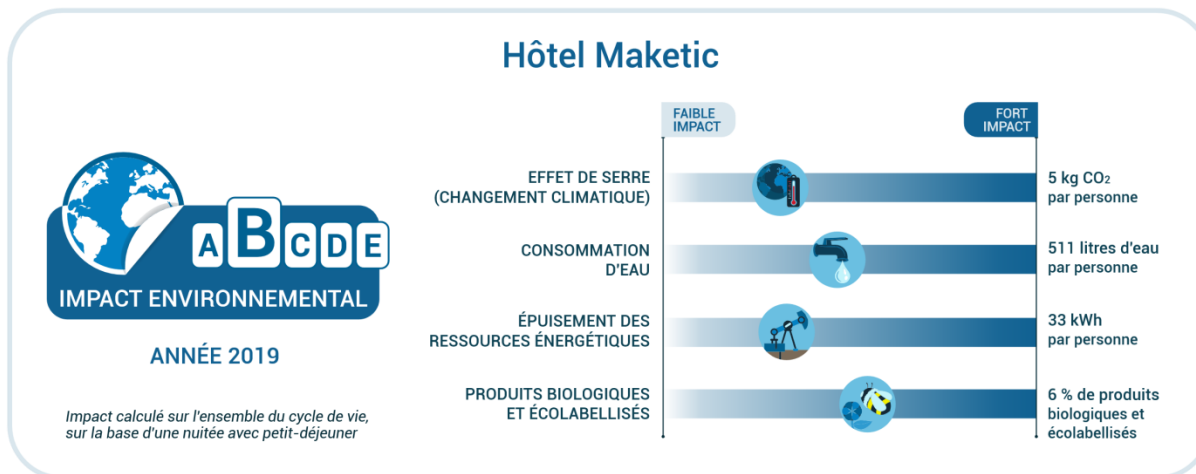




# Les labels et dispositifs officiels



# L'étiquette environnementale, support reconnu de communication responsable



# L 'étiquette environnementale, support reconnu de communication responsable

Dispositif officiel, porté par l'ADEME et le MTES

Indique la performance environnementale d'un produit ou d'un service

Communique une note allant de A à E selon plusieurs critères environnementaux

Aide le consommateur à comparer les produits et services entre eux

5 secteurs déployés dont l'hôtellerie avec + de 150 hôtels

Démarche d'amélioration continue

Répond aux ODD de l'ONU (12 -> consommation et production durable, 13 -> lutte contre le changement climatique, 14 -> vie aquatique)



# Définir sa stratégie de communication responsable

Où en est l'établissement dans sa démarche environnementale ?

Quels sont les objectifs sur 2019 et 2020 ?

Quelle stratégie environnementale pour atteindre les objectifs ?

Quels sont les sujets sur lesquels l'établissements souhaite communiquer ?

# Plan de communication

Identifier et connaître les cibles

Définir les bons messages : quel fil conducteur et quels sont les messages à faire passer ? Quel vocabulaire ? Quels types de visuels ? Quelles preuves ?

Quels sont les impacts souhaités sur les attitudes et comportements de la cible ?

Identifier les supports pour chaque message

Définir un planning

# Des questions ?

Carole MATHIS  
Responsable marketing et communication  
[c.mathis@betterfly-tourism.com](mailto:c.mathis@betterfly-tourism.com)

[www.betterfly-tourism.com](http://www.betterfly-tourism.com)