

*Coordination des Centres  
de Rencontres et d'Hébergement*

## **Audits Structurels**

### **PRIORISATION DES ACTIONS D'INTEGRATION DE LA DURABILITE**

*Perspectives de travail pour les membres de la  
Coordination-CRH*

*Juin 2018*

*En collaboration avec l'Asbl Coren*

Coordination-CRH ASBL  
Avenue Gevaert 22/2 1332 GENVAL  
02/354.26.24 [coordination@coordination-crh.be](mailto:coordination@coordination-crh.be)  
Entreprise 0826.973.302 Compte 363-0744847-24

CONTEXTE .....	3
DEROULEMENT DE LA MISSION.....	3
INTERPRETATION DU TEST DE DURABILITE.....	3
APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DES 10 CRH.....	6
OPPORTUNITES D'AMELIORATION ET PERSPECTIVES DE TRAVAIL .....	7
INVENTAIRE DES ENVIES DE CHANGEMENT ABORDEES.....	9
INVENTAIRE DES BONNES PRATIQUES RECENSEES .....	10

## CONTEXTE

L'asbl COREN est missionnée par la coordination des CRH pour faciliter la priorisation des actions à mener dans le cadre des démarches d'intégration de la durabilité en cours dans les 10 CRH.

Cette mission s'inscrit dans la suite de l'audit structurel de tourisme durable (rapport avril/juin 2017 – Erika Noirhomme) réalisé par la Coordination-CRH grâce à l'outil de mesure et d'analyse appelé « test de durabilité ».

Cet outil est basé sur les référentiels de gestion environnementale.

## DEROULEMENT DE LA MISSION

- Relecture critique du rapport d'audit et analyse de l'état des lieux des CRH.
- Rencontre de présentation de la situation initiale et des opportunités d'améliorations dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue orientée gestion environnementale.
- Recueil des souhaits de changements et aider à la priorisation des actions futures.

## INTERPRETATION DU TEST DE DURABILITE

Le test de durabilité de tourisme durable propose une photo des dynamiques de fonctionnement mises en place chez les membres de la C-CRH.

La durabilité est analysée au travers des axes « Environnement », « Social », « Economique » qui sont complétés par une évaluation des bonnes pratiques de gouvernance.

A chaque axe est associé une série d'indicateurs cotés de 0 à 5 qui permettent de situer le niveau de durabilité de la mesure d'amélioration mise en place.

Les seuils des indicateurs ont été définies en se basant sur des bonnes pratiques et des chiffres de performance émanant de sites d'hébergement engagés dans une démarche de reconnaissance, soit le label Clé verte, soit le label « Entreprise Ecodynamique ».

### CORRESPONDANCES ENTRE COTATION, CRITERES ET INDICATEURS DU TEST

<u>Cotations</u>	<u>Exemples de critères d'évaluation et d'indicateurs utilisés par le test de durabilité</u>
<u>1</u> si par exemple	→ Aucun investissement économiseurs de ressources.
<u>2</u> si par exemple	→ performances environnementales inférieures à la moyenne du secteur,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ utilisation de produits d'entretien classiques, emballages jetables,</li> <li>→ quelques points de tri, déchets dangereux non triés,</li> <li>→ neutre, sans objet, le critère ne s'applique pas</li> <li>→ aucun effort d'évitement de motorisation individuelle,</li> <li>→ aucun ou peu de produits bio ou écolabelisés,</li> </ul>
<b>3</b> si par exemple	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Aucun produit néfaste pour la biodiversité,</li> <li>→ produits d'entretien verts,</li> <li>→ achats responsables,</li> <li>→ ventilation aux normes,</li> <li>→ 50% économiseurs de ressources (eau, énergie, etc.)</li> <li>→ 50/70 Kwh/nuitée,</li> <li>→ HPE des équipements,</li> </ul>
<b>4</b> si par exemple	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ isolation basse énergie,</li> <li>→ 0,16kg déchets TV /nuitée,</li> <li>→ ok avec critère Clé verte,</li> <li>→ utilisation de matériaux de rénovation et aménagements écologiques,</li> <li>→ 50% de produits bio et/ ou circuits courts,</li> <li>→ vélo à disposition des occupants, etc.</li> </ul>
<b>5</b> si par exemple	Les performances répondent ou vont au delà des critères de labellisation clé verte et du benchmark écolabel, etc.

En fonction du degré de priorité accordée au capital « Environnement » en tant que ressources et écosystème, la durabilité est souvent considérée forte ou faible lorsque l'objectif de la mesure d'amélioration ne vise pas ou peu une modification profonde des activités.

Tenant compte de ces concepts de durabilité, nous avons élaboré une grille d'interprétation des résultats du test qui situe le membre de la C-CRH audité selon 4 niveaux associés aux cotations.

Chaque niveau correspond à une stratégie d'engagement et d'amélioration.

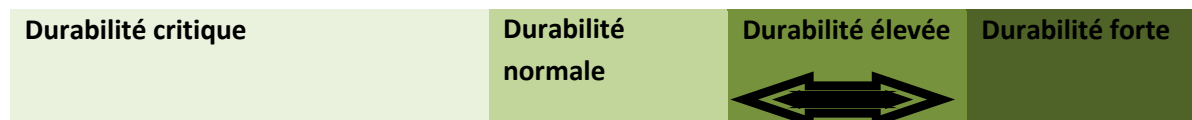
L'écart entre les cotations 1 et 2 étant peu significatif dans les faits, elles font l'objet d'un seul niveau.

**INTERPRETATION DU TEST (CAPITAL ENVIRONNEMENT)**

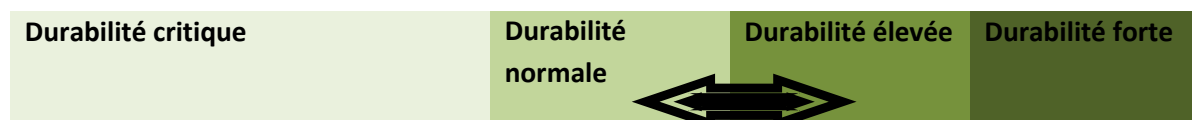
Cotation	1	2	3	4	5
<b>Niveau d'intégration</b>	<b>Durabilité critique (faible)</b>		<b>Durabilité normale</b>	<b>Durabilité élevée</b>	<b>Durabilité forte</b>
<b>Caractéristiques</b>	<p>Situation statique par rapport aux impacts générés ;</p> <p>Mise en place d'actions symboliques, anecdotiques sans modifications profondes.</p>		<p>Mise en place d'actions volontaires de réduction des impacts ;</p> <p>recherche d'un compromis dans l'intégration de la durabilité.</p>	<p>Constat d'une systématisation des bonnes pratiques en cours;</p> <p>récurrence des bonnes pratiques.</p>	<p>Constat d'une systématisation + solutions innovantes de réduction ;</p> <p>intégration reconnue, validée par un auditeur externe (clé verte par exemple).</p>

## APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DES 10 MEMBRES C-CRH

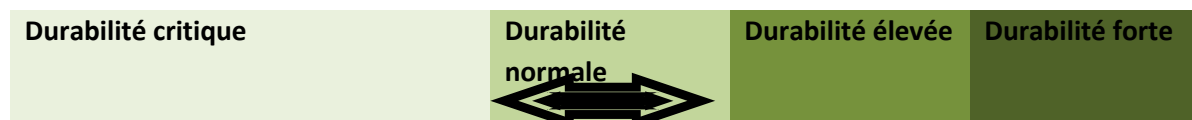
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 1



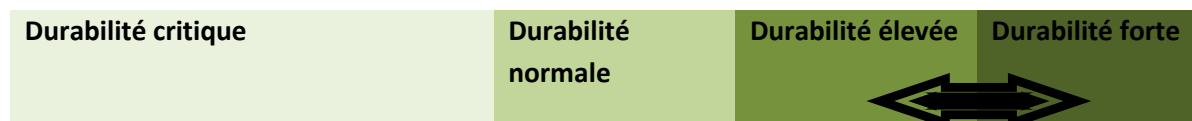
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 2



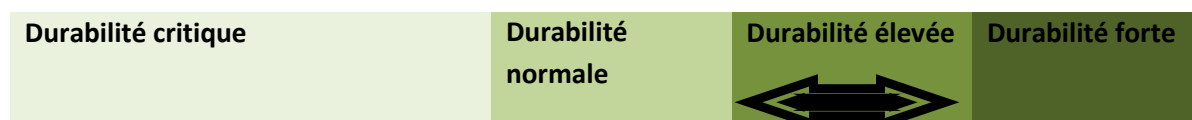
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 3



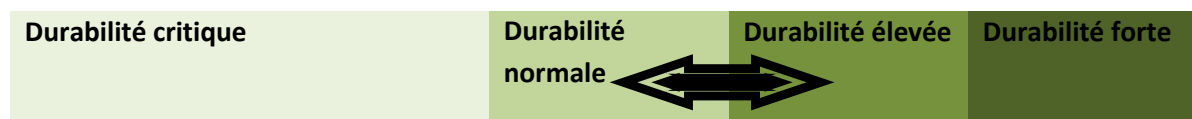
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 4



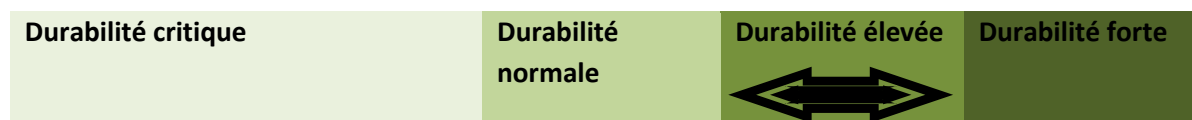
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 5



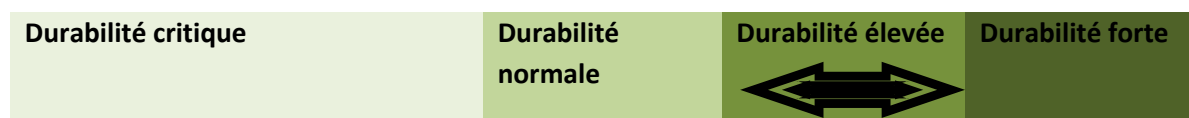
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 6



### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 7



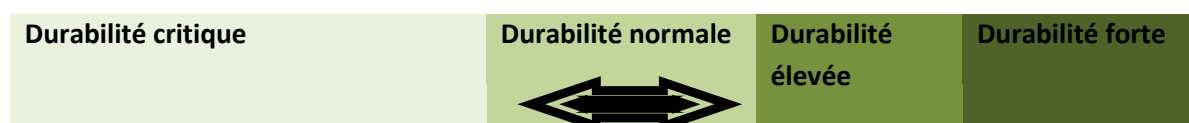
### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 8



### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 9



### APPRECIATION GLOBALE DE LA DURABILITE DU CENTRE 10



## OPPORTUNITES D'AMELIORATION ET PERSPECTIVES DE TRAVAIL

Les opportunités d'amélioration sont proposées dans une perspective de durabilité forte pouvant se traduire par le renforcement des bonnes pratiques et l'amélioration continue des performances environnementales en se basant sur le référentiel « Clé verte ».

Le dépôt d'un dossier de candidature pour une labellisation n'est pas envisagé à ce stade. Il s'agit prioritairement de s'appuyer sur les critères et indicateurs d'un référentiel de systématisation pour accroître progressivement la durabilité moyennant, notamment, une redéfinition des seuils des indicateurs de performance qui seraient plus adaptés et spécifiques au fonctionnement des structures des membres C-CRH.

Domaine d'action	Opportunités/Perspectives
Politique de durabilité (vision partagée)	<p>1. Elaborer une politique de durabilité explicitant clairement l'engagement en matière de réduction de l'empreinte écologique.</p> <p>Il s'agit souvent d'une exigence si le CRH décide de mettre en place une démarche de reconnaissance autre que label MJ verte.</p> <p>La politique de durabilité marque concrètement la vision, les intentions générales en matière de durabilité et les objectifs que le CRH souhaite atteindre.</p> <p>L'élaboration d'une politique de durabilité offre par ailleurs l'avantage de concerter et partager avec les travailleurs des objectifs communs d'amélioration et de fonctionnement interne.</p> <p><i>Il n'ya pas de format standard ni de contenu type pour un tel outil.</i></p>

	<p>2. Identifier un référent motivé pour le pilotage et l'animation de la démarche ou du suivi des actions d'amélioration de la durabilité évaluées prioritaires par le conseil d'administration, l'équipe, les évaluations des clients,...</p>
Conformité réglementaire	<p>1. Réaliser un inventaire des obligations environnementales et sectorielles du centre, se mettre en conformité et tenir une veille réglementaire.</p> <p>Remarque : collaborer avec la coordination des CRH pour prendre en charge ce travail commun à tous les CRH (Un éco-conseiller a été engagé par la C-CRH en partie dans ce but)</p>
Mise en œuvre du programme d'actions	<p>1. Définir de manière participative avec les travailleurs les objectifs environnementaux à atteindre et les modalités de fonctionnement pour respecter et vérifier la limitation de l'empreinte écologique des activités du centre (engagement 10 de la Charte de la C-CRH)</p> <p>2. Thématiques environnementales à privilégier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique/procédure d'achats durables (produits d'entretien, nettoyage, alimentation, consommables bureautiques)</li> <li>• Alimentation durable</li> <li>• Gestion de l'eau et réduction des polluants</li> <li>• Efficacité énergétique et économie d'énergie</li> <li>• Sensibilisation du public sur les consommations, la communication des bonnes pratiques de durabilité et l'incitation aux changements en interne et externe (outils d'intervention : Nudge, bonus-malus écogeste, etc.)</li> </ul>
Maitrise des impacts et documentation de la politique (en préparation du label Clé verte par exemple)	<p>1. Suivre l'évolution de la durabilité à travers la tenue de fiche ou tableau de bord de suivi des indicateurs et performances environnementales</p> <p>2. Rédiger un manuel de durabilité qui a pour objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une vue d'ensemble cohérente de la démarche mise en place</li> <li>• Décrire et formaliser le mode de fonctionnement de la démarche de durabilité et les responsabilités</li> <li>• Centraliser dans un document les indicateurs de performances, les procédures, actions permanentes et structurelles de l'organisation en matière durabilité</li> <li>• D'assurer le suivi de la démarche lors de changement dans la coordination et l'animation de la démarche</li> <li>• Servir d'outil de communication (interne + externe)</li> </ul>



## INVENTAIRE (NON EXHAUSTIF) DES ENVIES DE CHANGEMENT ABORDEES

1. Disposer d'une veille réglementaire.
2. Co-développer avec les autres membres de la C-CRH un outil d'évaluation et d'amélioration progressive de la durabilité spécifique au CRH (label, affiche de durabilité,...), en complément à la Charte.
3. Bénéficier d'un audit d'amélioration « prévention et gestion des déchets ».
4. Participer à un atelier d'échanges entre pairs sur les politiques d'achats durables, autres bonnes pratiques environnementales en cours (alimentation durable, cahier de charge produits d'entretien, tri des déchets, etc) → mutualisation des moyens.
5. Etre outiller /former pour :
  - Mobiliser son équipe et animer une démarche d'amélioration ;
  - Planifier et évaluer sa démarche.
6. Disposer d'un manuel de durabilité → aide à la rédaction.
7. Disposer de tableaux de bord de suivi des indicateurs et performances environnementales.
8. Bénéficier d'un accompagnement global en management environnemental en vue de déposer un dossier de candidature à la labellisation « Clé verte ».
9. *Autres* (voir rapport individuel).
10. Mettre en place une démarche globale « Alimentation durable ».
11. Bénéficier d'un cadastre énergétique de l'ensemble des bâtis (Centre 2) permettant un classement des bâtiments en fonction de leur potentiel d'économie d'énergie. Ce travail vise à déterminer les interventions et investissements prioritaires.
  - Pistes suggérées : appel à projets UNIPSO ; candidature « audit énergie d'un site » via le facilitateur URE de la région wallonne <https://www.icedd.be/service/audits-energetiques> ==> [ure@icedd.be](mailto:ure@icedd.be) → [pierre.demesmaecker@icedd.be](mailto:pierre.demesmaecker@icedd.be)
12. Disposer d'un système informatisé de suivi des consommations (eau, énergie) et de détection des gaspillages → vu les moyens en personnel, il s'agit d'une alternative à la mise en place de tableau de bord des consommations (voir exemple <https://fr.shayp.be/>)
13. Faciliter le suivi et l'analyse des consommations énergétiques → disposer d'un tableau de bord des performances (obligatoire dans le cadre de la procédure de suivi UREBA par exemple).
14. Systématiser la sensibilisation aux écogestes.

15. Bénéficier d'une aide à la création d'un outil pédagogique pour conscientiser au niveau de l'énergie (éolienne, atelier pratique, une pièce dédiée,...).
16. Obtenir une aide à la mise en page des formulaires de contrôle des sorties d'hébergement.

## INVENTAIRE DES BONNES PRATIQUES RECENSEES

### Centre 1

- ⇒ Emploi de produit naturel pour l'entretien
- ⇒ **Chaudière à condensation**
- ⇒ « Rangers » (guides nature qui ont pour mission de sensibiliser le public au respect de l'environnement)
- ⇒ Recyclage des déchets pour les animations
- ⇒ **Participation chaque printemps à l'opération Be WAPP – Grand nettoyage de printemps**
- ⇒ Label « Bienvenue Vélo »
- ⇒ **Action de maîtrise des quantités d'eau lors du nettoyage**
- ⇒ Politique d'alimentation durable
- ⇒ **Organisation d'un petit déjeuner Oxfam lors de la semaine du commerce équitable**
- ⇒ lorsque le centre a débuté sa gestion environnementale, afin que le personnel soit sensibilisé aux enjeux environnementaux, **la direction a invité ses employés à remplir un questionnaire concernant les écogestes et bonnes pratiques réalisés à la maison.**

### Centre 6

- ⇒ Emploi de produits biodégradables, labellisés BIO pour l'entretien
- ⇒ **chaudière aux pellets utilisée avec du combustible renouvelable, produit en Ardenne et possédant un label de qualité verte**
- ⇒ Isolation par un isolant écologique recyclé, remplacement des châssis par du double vitrage bois
- ⇒ **Recensement des oiseaux pour NATAGORA chaque printemps**
- ⇒ **Les surplus de nourritures vont à une association**
- ⇒ **Accord d'approvisionnement avec des entreprises qui offrent des produits BIO d'entretien de jardin**
- ⇒ le centre poursuit le projet « Environnement pour tous », porté par la Région Wallonne
- ⇒ Journée portes ouvertes et fête des voisins

### Centre 7

- ⇒ le centre offre des animations concernant le recyclage des objets
- ⇒ le prix des sacs poubelles n'est pas inclus dans le forfait de base et est facturé en fin de séjour. Ceci est mis en place afin de sensibiliser au maximum les visiteurs et surtout de les inciter à trier le plus possible
- ⇒ **Certains jeunes d'instituts médico-pédagogiques sans emploi viennent en immersion en entreprise, hors cadre scolaire**
- ⇒ Participation chaque année à l'opération Arc-en-ciel qui consiste à récolter des vivres non périssables au bénéfice d'associations d'enfants
- ⇒ **Participation à la bourse Win Win du secteur associatif**
- ⇒ Le centre est un comptoir de change pour la monnaie locale

- ⇒ **boîte à suggestions où les jeunes peuvent donner leur avis** sur la ferme et ainsi influencer la prise de décision de la direction

### Centre 8

- ⇒ **Mise en place d'un système de coût additionnel au forfait à payer par les visiteurs si ceux-ci dépassent un nombre défini de litres par nuitée**
- ⇒ **Des produits fabriqués de manière artisanale** sont employés pour l'ensemble de l'entretien
- ⇒ Panneaux photovoltaïques
- ⇒ Le prix des sacs poubelles pour les déchets résiduels n'est compris dans le forfait de base. Ceci a pour but de conscientiser les visiteurs sur la quantité de déchets qu'ils produisent et surtout à trier le plus possible
- ⇒ Label « Bienvenue vélo »
- ⇒ Gestion environnementale partielle

### Centre 9

- ⇒ Lors de chaque stage/classe verte, un enfant est désigné « Capitaine Énergie »
- ⇒ De plus, le prix des sacs poubelles pour les déchets résiduels n'est pas inclus dans le forfait de base et est à régler en fin de séjour. Cette action vise à ce que les participants trient le plus possible.
- ⇒ lorsque les enfants sortent du centre et partent le long des sentiers, ils prennent automatiquement des sacs en papier pour ramasser les déchets laissés sur le sol

### Centre 10

- ⇒ dès que les enfants sortent du centre avec leurs animateurs, ils prennent des sachets pour ramasser les déchets laissés sur le sol. Le personnel éduque fortement les enfants au sujet du gaspillage alimentaire et du tri des déchets
- ⇒ des panneaux didactiques expliquant la faune et la flore locales sont présents au sein de la Villa.

### Centre 5

- ⇒ **Les produits d'entretien sont fabriqués artisanalement par une association locale** ou des produits BIO sont utilisés
- ⇒ Panneaux photovoltaïques
- ⇒ Des consignes sont utilisées pour les produits ménagers ainsi que pour les boissons.
- ⇒ **Au lieu de construire un sentier en béton pour les personnes à mobilité réduite, la Prairie opté pour des dalles de gazon**
- ⇒ ateliers « recyclage », « papier recyclé »
- ⇒ **Dans la mesure du possible, le Centre 5 achète des produits labellisés « Fairtrade » et des produits Oxfam**

### Centre 4

- ⇒ **Grâce à un jeu de sensibilisation mis en place par le centre, des étiquettes illustrées et claires sont disposées dans les sanitaires et permettent de rappeler constamment aux utilisateurs les bonnes pratiques à suivre concernant la réduction de consommation d'eau**
- ⇒ Les produits d'entretien sont fabriqués « maison »
- ⇒ Une isolation a été réalisée (murs & double vitrage) lors des travaux de rénovation et arrive son terme.
- ⇒ le système de chauffage est contrôlé à distance et par étage.

- ⇒ Grâce à un jeu de sensibilisation mis en place par le centre, des étiquettes illustrées et claires sont disposées dans les locaux et permettent de rappeler constamment aux utilisateurs les bonnes pratiques à suivre concernant la réduction de consommation d'énergie.
- ⇒ Les membres du Centre 4 demande aux participants d'apporter gourde et boîte à tartines
- ⇒ l'association fait appel au brasseur de la région et emploie ainsi des bouteilles consignées.
- ⇒ **Le Centre 4 fait partie du groupe d'achat commun de la région et est même le lieu de distribution.**
- ⇒ **Le Centre 4 travaille en réseau avec le Plan Communal du Développement de la Nature, le Contrat de Rivière et le plan Maya.**
- ⇒ **Une politique environnementale globale est formulée par écrit**

### Centre 2

- ⇒ **le mobilier usé est donné plutôt que jeté.** C'est le cas, par exemple, des matelas
- ⇒ les participants doivent apporter leur gourde et leur boîte à tartines
- ⇒ Label « Bienvenue vélo »
- ⇒ panneaux didactiques informant les visiteurs du respect de la nature
- ⇒ **une évaluation des prestations de service est proposée à chaque fin de séjour aux clients**

### Centre 3

- ⇒ Panneaux photovoltaïques
- ⇒ Tous les châssis du premier et deuxième étage du château ont été remplacés.
- ⇒ **Le chauffage de tous les bâtiments est géré à distance** depuis l'accueil
- ⇒ **Participation au projet BioDIPAP afin d'accueillir et créer de la biodiversité aux abords de bâtiments**
- ⇒ Le centre prend part au projet Farnières-Haïti porté par l'association du même nom.
- ⇒ **Concernant la monnaie locale, le centre a décidé de rejoindre le mouvement du « sous-rire » et devient un lieu d'échange de la monnaie**
- ⇒ Pour son projet de conseil des jeunes, le centre est en relation avec un service d'aide en milieu ouvert (AMO).
- ⇒ Le Centre 3 possède un système de management environnemental partiel. En effet, d'une part, une entreprise du Brabant wallon a été engagée récemment pour réaliser une analyse énergétique du domaine. D'autre part, l'agence de développement local a organisé une soirée « déchets » et a ensuite réalisé une analyse du château à ce niveau
- ⇒ un Conseil des Jeunes du Centre 3 est en phase de mis en place.