



**EG09**

**TYPES DE STRUCTURES**  
TOUT ÉTABLISSEMENT  
**MÉTIERS ET FONCTIONS**  
RÉCEPTIONNISTE  
**OBJECTIFS**

UTILISATION MAÎTRISÉE DES RESSOURCES NATURELLES  
RÉDUCTION DES POLLUTIONS  
CHANGEMENT DE CULTURE POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

# Accueil et réception

## Déchets

- Je récupère les piles des clients grâce à un petit récipient visible.
- J'oriente les piles usagées vers une filière agréée : déchetterie, revendeur, éco-organisme de collecte.
- Je retourne les cartouches d'impression au fournisseur ou les oriente vers une filière de traitement adaptée : déchetterie, collecteur, éco-organisme.
- Je récupère les journaux mis à la disposition des clients et je les oriente vers le système de recyclage.
- Je récupère les brochures touristiques et commerciales périmées et je les oriente vers le système de recyclage.
- Je jette les documents, papiers et cartons dans les poubelles dédiées au tri.
- A la pause café, ma tasse réutilisable et lavable m'évite de jeter des gobelets à usage unique.
- Quand je bois pendant la journée, l'eau du robinet à la place de l'eau minérale m'évite de produire des déchets. C'est bon pour ma santé et celle de la planète aussi.

## Énergie

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour et accueillir agréablement les clients, j'éteins la lumière.
- En hiver, je place un thermomètre dans la pièce : 19 °C est la température la plus raisonnable.
- En cas d'absence de plus de 30 minutes de mon poste, j'éteins l'ordinateur et l'éclairage du bureau. Le soir je coupe aussi les imprimantes et le photocopieur. Je configure les dispositifs d'économies d'énergie de mes ordinateurs (fonction Energy star), j'active la mise en veille automatique.
- Lorsque j'envoie un courrier électronique, je ne joins que les documents nécessaires et j'optimise leur taille (fichiers

compressés, images et PDF basse résolution, etc.), je cible les destinataires et je limite les envois en nombre.

- J'éteins le parking.
- J'éteins les enseignes lumineuses.

## Eco-mobilité

- J'informe les clients sur les modes de transport locaux plus durables : horaires et itinéraires des transports en commun.
- Je propose des alternatives locales aux clients : vélos en prêt ou en location, scooters ou vélos électriques, navettes ou covoiturage, avec tout ce qu'il faut pour qu'ils se repèrent facilement.
- Je pratique le covoiturage avec mes collègues ou les employés des entreprises voisines. Je viens à pied, à bicyclette, en bus ou en train.

## Ressources

- J'imprime en recto-verso, en mode éco et en mode multipages par feuille. J'utilise le noir & blanc si possible.
- Je récupère les feuilles imprimées au verso pour les utiliser comme brouillon ou bloc-notes.
- Je n'imprime pas systématiquement les courriers électroniques, je les enregistre si nécessaire comme des documents sur mon disque dur.

## Sensibilisation

- Je crée une éco-bibliothèque où les clients trouveront des publications et ouvrages sur l'écocitoyenneté et les thématiques du développement durable.
- J'abonne l'établissement à des magazines sur le développement responsable, l'environnement, pour les mettre à disposition des clients. Les anciens numéros iront dans notre éco-bibliothèque.
- Dans notre éco-bibliothèque, j'ajoute des brochures et informations sur les initiatives locales et tous ceux qui agissent près de chez nous.
- Dans notre éco-bibliothèque, j'ajoute quelques DVD en prêt sur les thématiques du développement durable.
- J'ajoute des sites Internet sur le développement durable dans les favoris de l'ordinateur mis à disposition des clients.
- J'affiche les actions et résultats de notre démarche environnementale.
- J'accueille des expositions de sensibilisation et des événements

artistiques dans l'espace d'accueil et de réception.

- Je propose à mes clients de participer aux campagnes et événements locaux en faveur du développement durable.
- J'informe nos clients sur la localisation des producteurs et marchés bio, ainsi que sur les autres activités touristiques douces ou écolabellisées.



Lorsqu'ils partent en excursion, en visite, en balade ou en déplacement pendant la journée, offrez à vos clients fumeurs un cendrier de poche, c'est un bon outil de prévention et vous leur simplifierez la vie. Ces petites boîtes métalliques peuvent porter vos messages et logos.



Sites Internet ludiques et pédagogiques de sensibilisation au développement durable

[www.casuffitlegachis.fr/](http://www.casuffitlegachis.fr/)

[www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens](http://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens)

[www.fondation-nicolas-hulot.org/magazine/le-petit-livre-vert-pour-la-terre](http://www.fondation-nicolas-hulot.org/magazine/le-petit-livre-vert-pour-la-terre)

[www.mtaterre.fr](http://www.mtaterre.fr)

En montagne : <http://www.mountain-riders.org/agir/6>



« Lorsque nous présentons l'établissement à l'arrivée de nos clients, nous leur mentionnons qu'ils peuvent nous confier leurs piles en leur montrant les collecteurs à disposition. Je ne sais pas le poids que cela représente mais chaque mois nous collectons près d'une trentaine de litres de piles ! »

M. LEMENUËL – Riviera Beach Club – Presqu'île de Giens. Lauréat du Prix de l'Environnement de l'Hôtelier HOTELPLAN.