

# Pour une entreprise écosensible :

## Trousse à outils pour les entreprises touristiques



Parcs  
Canada Parks  
Canada



Commission canadienne  
du tourisme

Canadian Tourism  
Commission

Les renseignements contenus dans ce document sont fournis de bonne foi et aucun des partenaires impliqués dans ce projet (Association de l'industrie touristique du Canada, Parcs Canada, Commission canadienne du tourisme), ni leurs agents ou employés ne peuvent être tenus responsables pour quelque raison que ce soit par tout individu ou toute entreprise de toute perte ou tout dommage découlant ou pouvant découler de toute mesure prise ou non par cet individu ou cette entreprise sur la base des énoncés, renseignements ou résultats de recherches qui y figurent.

Même si les données et les résultats de recherches présentés dans ce document visent à aider les exploitants d'entreprises touristiques à élaborer des stratégies de marketing et d'exploitation efficaces et reflètent la meilleure information dont dispose les partenaires à ce moment-ci, les partenaires ne peuvent garantir ni leur exactitude ni leur fiabilité. Les résultats des recherches doivent être interprétés en fonction des changements pouvant survenir sur le marché et des différentes exigences commerciales. Les partenaires ne donnent pas de conseils de nature juridique ou professionnelle. Tous les utilisateurs doivent donc consulter ces renseignements et les interpréter avec toute la diligence raisonnable et la considération nécessaire. Sans se limiter aux renseignements fournis, cet avis porte également sur les stratégies commerciales pouvant être sous-entendues par ces renseignements. Le tourisme est une industrie complexe et toute modification, même minime, aux modèles utilisés peut avoir des effets importants sur les résultats. En outre, certaines possibilités ou certains renseignements peuvent éventuellement devenir périmés ou ne pas correspondre exactement à ce qui a été décrit dans le document. Les individus ou les entreprises utilisant ce document sont priés de considérer ces facteurs et, en bout de ligne, d'interpréter les renseignements en conséquence.

Conception, développement et rédaction : Marr Consulting Services [www.marrcc.com](http://www.marrcc.com)



Droit d'auteur © 2008. Tous droits réservés. Association de l'industrie touristique du Canada, Commission canadienne du tourisme et Parcs Canada. Peut être reproduit et/ou modifié, élaboré davantage, amélioré et/ou enrichi par tout usager qui juge nécessaire, aussi longtemps que l'utilisateur inclut cet avis de droit d'auteur, avec l'avis de reconnaissance et le logo de Marr Consulting Services ci-inclus, sur toute version reproduite, modifiée, élaborée, améliorée et/ou enrichie.

# Table des matières

Introduction .....	1
Objectif .....	1
Qu'est-ce que le tourisme durable? .....	1
Code d'éthique et lignes directrices du Canada sur le développement du tourisme durable .....	2
Un point de vue canadien .....	2
Arguments de rentabilité en faveur de l'écologisation .....	3
Qui devrait utiliser ce document .....	4
Comment utiliser la trousse à outils .....	4
Faire la transition .....	6
Évaluez-vous : outil d'auto-évaluation .....	6
Les quatre « R » .....	7
Faire une déclaration .....	8
Passer à l'action .....	8
Évaluation de votre progrès .....	9
Trousse à outils par secteur du tourisme .....	10
Services alimentaires .....	10
Hébergement .....	16
Voyagistes et autocaristes .....	20
Voyagistes d'écotourisme et de tourisme d'aventure .....	23
Agents de voyages .....	29
Pourvoiries .....	32
Attractions et lieux d'événement .....	35

Trousse à outils sur le processus administratif .....	45
Développement du produit .....	45
Marketing .....	49
Éducation et formation .....	53
Administration .....	56
Approvisionnement .....	59
Exploitation .....	64
Technologie .....	69
Planification stratégique et des activités .....	72
Redonner à la communauté .....	76
Trousse à outils par besoins .....	78
Énergie .....	78
Déchets .....	83
Eaux et eaux usées .....	87
Transport .....	89
Environnement extérieur et aménagement paysager .....	94
La qualité de l'air intérieur .....	99
Socioculturel .....	105
Neutralité en carbone .....	107
Appendice A .....	112

# Introduction

## Objectif

Nous sommes arrivés à un tournant de l'histoire de l'industrie touristique du Canada, vieille de plus de 150 ans. Le marché évolue, la concurrence se transforme et des menaces nouvelles semblent parfois pointer à l'horizon tous les deux mois. Mais les transformations et défis s'accompagnent de possibilités sans précédent. Les petites et grandes entreprises touristiques canadiennes peuvent faire preuve de responsabilité et de leadership – et dynamiser considérablement leurs activités – en se ralliant autour d'un nouvel ensemble plus écologique de principes, attirant du même coup le nombre croissant de voyageurs qui suivent désormais ceux-ci.

D'après un volume croissant de preuves, l'intégration de pratiques durables à votre entreprise – sur les plans du chauffage, de l'éclairage, de la consommation d'eau, de l'aménagement paysager ou de l'impression – réduira en définitive vos coûts d'exploitation. Une stratégie verte attirera également un marché nouveau mais croissant de voyageurs avertis qui sont à la recherche d'expériences et de services véritablement durables.

*Pour une entreprise écosensible : Trousse à outils pour les entreprises touristiques* – une collaboration de l'Association de l'industrie touristique du Canada (AITC), de la Commission canadienne du tourisme (CCT), de Parcs Canada et de l'auteur Marr Consulting – vise à offrir des astuces pratiques et des conseils judicieux à l'industrie touristique du Canada. Nous ciblons tout particulièrement les petites et moyennes entreprises (PME). Considérez ce document comme un guide des « meilleures pratiques », rempli d'astuces conviviales, accessibles et pratiques. Les lecteurs peuvent suivre le plus petit ou le plus grand nombre de suggestions, compte tenu du temps et des ressources dont ils disposent.

## Qu'est-ce que le tourisme durable?

Une entreprise de tourisme durable satisfait aux obligations économiques, environnementales et socioculturelles tout en générant un revenu, en contribuant à l'emploi, en respectant l'intégrité culturelle et en préservant les processus écologiques essentiels et la diversité biologique. D'une manière générale, le tourisme durable vise à améliorer la qualité et la durabilité des expériences axées sur la nature et le patrimoine culturel en contribuant à :

- ◆ minimiser les impacts économiques, environnementaux et socioculturels négatifs de l'industrie touristique;
- ◆ accroître les retombées économiques pour les collectivités locales;
- ◆ contribuer à la préservation des atouts naturels et culturels.

Le tourisme durable procure une expérience enrichissante et suscite par conséquent un degré élevé de satisfaction parmi la clientèle.

# Code d'éthique et lignes directrices du Canada sur le développement du tourisme durable

La trousse à outils ci jointe fait fond sur le *Code d'éthique et lignes directrices du Canada sur le développement du tourisme durable*, un énoncé de principes qu'ont rédigé ensemble l'AITC, Parcs Canada et la CCT. Publié en 2005, le document confirme un engagement envers une industrie qui « équilibre les objectifs économiques, d'une part, et la sauvegarde ainsi que l'amélioration de l'intégrité écologique, culturelle et sociale du patrimoine canadien, d'autre part ». Tout en énonçant des principes directeurs importants et de haut niveau, le Code ne renferme ni conseils ni recommandations concrètes et immédiates à l'intention des exploitants. La trousse à outils vise justement à combler ce manque en proposant des interventions pratiques et utiles que les PME peuvent dès maintenant commencer à mettre en application.

Tout en reconnaissant que le tourisme durable mise sur les facteurs socioculturels, économiques et environnementaux, la présente trousse à outils met tout spécialement l'accent sur ce dernier facteur. Il en est ainsi parce que les stratégies environnementales comme le réacheminement des déchets et les améliorations sur le plan de l'efficacité énergétique constituent les premières mesures que peuvent prendre les PME. Les interventions conseillées sont concrètes et faciles à mettre en œuvre et représentent la preuve la plus directe de rentabilisation de l'écologisation. Cela dit, les auteurs considèrent *Pour une entreprise écosensible : Trousse à outils pour les entreprises touristiques* comme une étape dans un engagement organisationnel intégré envers la durabilité. Nous nous attendons à ce que ce document se développe et évolue et qu'avec le temps et sa mise en application, il traduise une vue élargie du tourisme durable. C'est pourquoi nous sommes ouverts à vos commentaires et suggestions que nous vous invitons à acheminer à l'adresse courriel indiquée à la fin de cette introduction.

## Un point de vue canadien

Cette trousse à outils repose sur un certain nombre de faits fondamentaux au sujet du Canada. Pour sa superficie, le Canada est un des plus grands pays du monde, doté d'une topographie régionale extrêmement diversifiée. Sur presque tout le territoire, les hivers sont longs et rudes; il existe également une grande diversité de climats entre les régions, allant du climat tempéré de la côte Ouest au froid extrême du Nord en passant par des étendues presque désertiques à l'intérieur de la Colombie Britannique. Notre industrie touristique naissante de l'Arctique connaît elle aussi des défis particuliers sur les plans des coûts, des distances et de la logistique, pour ne rien dire des vulnérabilités culturelles et écologiques complexes.

Ces réalités objectives ont d'importantes conséquences sur les façons dont les voyageurs viennent au Canada et s'y déplacent ensuite, ainsi que sur la quantité d'énergie requise pour assurer leur confort.

Tout en prônant une industrie touristique canadienne durable, ce document ne laisse pas ces défis pour compte. Il reconnaît par exemple que le transport aérien demeurera une réalité pratique pour de nombreuses années encore. C'est le cas tout spécialement des établissements situés dans les parties éloignées du pays où l'accès par voie terrestre peut être limité ou simplement inexistant. Le secteur du transport demeurera la plus grande source d'émissions de gaz à effet de serre de l'industrie.

Toutefois, dans ce document, nous encourageons les organismes de commercialisation touristique, les entreprises et les exploitants du Canada à réduire leur dépendance à l'égard de véhicules particuliers, tant pour le transport des voyageurs que pour les allées et venues quotidiennes des employés. Même s'il n'y est pas expressément question de l'intermodalité – l'interconnexion des transports aériens, ferroviaires, maritimes et par autocar – ces mesures d'efficacité réduiront probablement la consommation d'énergie, tout en favorisant la continuité des transports et en écourtant la durée globale des voyages.

Le secteur de l'hébergement – la deuxième grande source d'émissions de carbone – est aussi confronté à un ensemble particulier de défis et de possibilités. En Amérique du Nord, le chauffage et le refroidissement des immeubles, y compris des chambres d'hôtes, des hôtels et des centres de villégiature, correspondent

à près de 40 % des émissions de gaz à effet de serre du continent. Tous ces établissements peuvent avoir une incidence sur le climat et sur leurs résultats nets en entreprenant des rénovations visant l'efficacité énergétique. En 2007, Willard InterContinental, un hôtel de luxe de Washington, D.C., a signalé que son programme de durabilité avait entraîné une baisse de ses dépenses de 20 % attribuable à une réduction de la consommation d'électricité, de gaz et d'eau.

De nombreux services publics et administrations provinciales offrent des encouragements financiers pour des programmes de modernisation de fenêtres et d'isolation, ainsi que pour du matériel de chauffage et de refroidissement, permettant tous de réduire les coûts d'énergie. De plus, nombre des suggestions touchant les opérations qui sont présentées dans les pages qui suivent sont peu coûteuses et, dans certains cas, gratuites.

Lorsqu'elles songent à une nouvelle construction, les entreprises touristiques devraient envisager d'appliquer une norme de certification de bâtiment écologique comme LEED ou BuiltGreen. D'après des études sur les bâtiments écologiques, les coûts additionnels ne sont pas aussi élevés qu'on le croit souvent, surtout avec les options novatrices de financement offertes par l'entremise de caisses de crédit et d'autres prêteurs progressifs. Les nombreux avantages confirmés des bâtiments écologiques incluent une diminution des coûts énergétiques, l'amélioration de la santé et de la productivité des travailleurs et – facteur sans doute le plus important pour les entreprises touristiques – une démarcation forte et positive sur le marché.

## Arguments de rentabilité en faveur de l'écologisation

En tant que propriétaire d'une petite entreprise ou organisme de commercialisation touristique, vous disposez sans doute de peu de capitaux discrétionnaires que vous pouvez réinvestir dans votre établissement, votre technologie ou votre personnel. Vous devez justifier vos investissements en fonction de leur rendement. Or d'après nous, l'écologisation de votre entreprise vous procurera au moins deux avantages concrets.

Premièrement, il y a de bonnes chances que votre infrastructure de chauffage, de refroidissement et d'éclairage ait été conçue pour une époque où l'énergie était en apparence illimitée et peu coûteuse. L'isolation, à l'époque, était souvent insuffisante, les toilettes et les douches utilisaient des volumes excessifs d'eau, les appareils de chauffage fonctionnaient 24 heures sur 24 sept jours sur sept, tandis qu'on laissait les voitures et les autocars tourner au ralenti en bordure du trottoir. Les Canadiens et les Nord Américains en général tenaient entièrement pour acquis les ressources utilisées pour le chauffage, l'essence, l'eau et l'électricité.

Cette époque est révolue. Une consommation énergétique insouciante n'est tout simplement plus justifiable sur le plan financier. Voilà justement où nous pouvons aider. En évaluant la façon dont vous exploitez actuellement votre entreprise par rapport à certaines des recommandations que renferme cette trousse à outils, vous pourrez réaliser des économies qui augmenteront concrètement vos résultats nets.

Deuxièmement, il vaut la peine d'écologiser vos opérations en raison du marché croissant de voyageurs sensibilisés à l'importance de la durabilité. Appelés « voyageurs éthiques », « voyageurs façonneurs de l'avenir » ou « consommateurs écolos », ils forment un groupe dont les décisions en matière d'achat se répercutent sur un vaste éventail de marchés. Bien que les questions de prix ou de climat à destination demeurent des facteurs importants dans le choix d'un lieu de vacances et d'un forfait, un nombre croissant de voyageurs choisissent leur destination en fonction de l'engagement de celle-ci envers des pratiques commerciales durables. D'après les constatations préliminaires de la Veille touristique mondiale de 2008 de la CCT, un nombre croissant de consommateurs sur les principaux marchés du pays s'intéressent au tourisme durable et sont disposés à payer un peu plus pour obtenir des produits touristiques durables. En effet, 60 % des voyageurs (en moyenne) des neuf pays inclus dans l'enquête sont disposés à payer de 1 à 10 % de plus pour des produits touristiques respectueux de l'environnement.

Une autre enquête internationale (TripAdvisor, avril 2007) auprès de 1 000 voyageurs de différents pays a révélé que 40 % d'entre eux tiennent compte du respect de l'environnement lorsqu'ils font des projets de voyage. Dans sa propre enquête, TNS Canadian Facts a constaté que ces « façonneurs de l'avenir » sont de plus en plus sensibilisés au réchauffement de la planète et à des questions comme la main d'œuvre enfantine et le sort des peuples indigènes. Nombre de ces voyageurs organisent leurs voyages eux-mêmes, savent naviguer sur Internet et commencent à modifier leurs habitudes d'achat. Tout en respectant des valeurs écologiques, ces consommateurs s'attendent à des niveaux supérieurs de cuisine, à l'accessibilité à des spas et des établissements de mieux être, ainsi qu'à des produits et expériences « authentiques » de valeur accrue. La présente trousse à outils vous aidera à les cibler.

## Qui devrait utiliser ce document

Cette ressource a été conçue pour de nombreux auditoires du secteur touristique. Les propriétaires et gestionnaires y trouveront une information sur les aspects de politique, de budget et de stratégie de leurs opérations. Les « champions » du personnel y trouveront des ressources destinées aux employés désireux de prendre en main l'écologisation de leur milieu de travail. La trousse à outils intéressera également les associations touristiques et organismes de commercialisation touristique désireux de diffuser certaines de ces idées parmi leurs membres.

## Comment utiliser la trousse à outils

Cette ressource gravite autour de trois thèmes : *le secteur du tourisme, le processus administratif et les besoins*. Ainsi, dans la première partie, les fournisseurs d'hébergement, les organisateurs de voyages et les pourvoyeurs de chasse et de pêche y trouveront des conseils et des ressources qui leur sont adaptés. Il est également question dans la trousse de processus commerciaux comme l'achat, la commercialisation et le développement de produits ainsi que des besoins comme l'eau, les déchets et l'énergie. La trousse à outils n'est pas un document à lire en commençant par la fin ni ne constitue un traité définitif sur le tourisme durable. Bien que les études de cas et scénarios qu'elle renferme visent à inspirer et à mettre des situations en contexte, ce document gravite clairement autour de mesures, de tâches et de leur mise en œuvre. Donc, allez-y. Examinez la table de matières, trouvez une partie qui semble s'appliquer à votre entreprise et plongez dedans.

Si vous travaillez en tourisme au Canada, vous y trouverez sûrement quelque chose d'utile. N'hésitez pas à communiquer vos réflexions et idées durant votre cheminement vert à [info@tiac.travel](mailto:info@tiac.travel); nous nous emploierons à inclure vos conseils dans les versions futures de ce document.

Randy Williams  
Président-directeur général  
Association de l'industrie touristique du  
Canada

Michele McKenzie  
Présidente-directrice générale  
Commission canadienne du tourisme

Alan Latourelle  
Directeur général  
Parcs Canada

# Faire la transition

Si vous êtes en train de lire ce document, il est fort probable que vous reconnaissez déjà l'important mouvement de changement au sein de l'industrie du tourisme. Les propriétaires et les exploitants de différents secteurs, comme l'hébergement, les restaurants, les musées, les pourvoiries et les agents de voyages sont tous en train de revisiter l'idée de leurs pratiques d'affaires habituelles et ils adoptent maintenant une nouvelle gamme de meilleures pratiques. Quelles que soient vos raisons – économiser de l'énergie et de l'argent, redonner à la communauté ou transformer votre entreprise pour qu'elle soit neutre en carbone – vous lisez le bon document.

## Évaluez-vous : outil d'auto-évaluation

Pour entamer votre propre trajet de durabilité, nous avons énuméré une série de questions qui vous aidera à évaluer vos connaissances, vos valeurs, vos motivations et vos pratiques.

1. Quels aspects suivants considérez-vous être le plus important pour la croissance de la présence de l'industrie touristique canadienne sur le marché mondial? Choisissez l'option ou les options suivantes qui correspondent à ce que vous croyez.
  - Le voyage expérientiel
  - Le tourisme en nature ou en milieux sauvages
  - Le tourisme autochtone ou communautaire
  - La collaboration et les partenariats au sein de l'industrie
  - Le développement des infrastructures touristiques
  - Le marketing de créneaux
  
2. Quels enjeux énumérés ci-dessous vous préoccupent le plus? Choisissez tous ceux qui vous touchent.
  - La santé des êtres humains
  - La perte de culture
  - La conservation d'énergie
  - La pollution de l'eau
  - La foresterie durable
  - La pauvreté
  - La pollution de l'air
  - Le changement climatique
  - Les habitats des animaux
  - La biodiversité

3. Selon vous, quel est votre niveau de connaissance en matière des enjeux environnementaux et sociaux? Choisissez l'une des options suivantes.
- Je recherche de l'information sur les enjeux environnementaux et sociaux importants.
  - Je suis au courant de ce que j'entends aux nouvelles et ce que je lis dans les journaux et les revues.
  - Je reconnais les termes clés, toutefois je trouve que je n'ai pas une bonne connaissance des enjeux.
  - J'en connais très peu au sujet des enjeux environnementaux et sociaux.
4. Quels sont les aspects du tourisme durable qui vous attirent le plus? Choisissez les options qui s'appliquent.
- La réduction des coûts
  - Une plus grande part de marché
  - L'assurance de prospérité
  - Le positionnement de mon entreprise comme un « employeur de choix »
  - La possibilité de devenir chef de file
  - La réduction de risques
  - La création de bonnes relations publiques
  - La hausse du moral de mes employés
  - Le fait de faire partie de la solution
  - La réflexion de mes valeurs personnelles dans la compagnie
5. Comment évalueriez-vous vos pratiques commerciales actuelles?
- Je considère surtout les aspects environnementaux et/ou sociaux lorsque je prends mes décisions.
  - Je considère parfois les aspects environnementaux et/ou sociaux lorsque je prends mes décisions.
  - Je considère à l'occasion les aspects environnementaux et/ou sociaux lorsque je prends mes décisions.
  - Je ne considère jamais les aspects environnementaux et/ou sociaux lorsque je prends mes décisions.

## Les quatre « R »

Voici quatre actions qui vous aideront lorsque vous pensez à ce que vous avez répondu aux questions précédentes.

- ◆ **Revue** : relisez vos réponses et pensez à vos réponses.
- ◆ **Réflexion** : réalisez que vos réponses ci-dessus reflètent vos valeurs, vos motivations et vos connaissances en matière du tourisme durable.
- ◆ **Rappel** : gardez vos réponses en tête lorsque vous utiliserez cette trousse à outils.
- ◆ **Retour** : revenez aux questions plus tard et voyez si vos réponses à ces questions ont changé.

## Faire une déclaration

Les énoncés suivants sont une adaptation de ceux tirés du *Code d'éthique sur le développement du tourisme durable* de l'Association de l'industrie touristique du Canada. Pensez à la façon dont vous pouvez les incorporer à votre entreprise ou votre organisme.

- ◆ J'encourage la protection des ressources patrimoniales naturelles et culturelles à l'aide de programmes d'éducation et de sensibilisation.
- ◆ Je favorise l'appréciation et la jouissance du patrimoine naturel et culturel du Canada, en plus de favoriser l'usage judicieux des ressources et des lieux patrimoniaux.
- ◆ Je respecte et fais participer les collectivités locales en appuyant le développement de programmes et de services touristiques qui aident à préserver l'intégrité sociale, économique, environnementale et culturelle.
- ◆ J'influence l'usage et l'appréciation responsable de notre nature, de notre culture et de nos collectivités aux voyageurs à l'aide d'outils de marketing et éducatifs.
- ◆ Je minimise les incidences nuisibles du tourisme par l'usage responsable des ressources, la prévention de la pollution et la réduction de menaces auprès d'habitats, d'espèces et de collectivités déjà vulnérables.
- ◆ Je sensibilise les voyageurs, les employés et toute autre personne à la valeur et aux besoins des ressources et des lieux patrimoniaux à l'aide de programmes d'éducation.
- ◆ Je collabore avec les gouvernements, les collectivités, les parties intéressées et les voyageurs pour promouvoir des pratiques responsables.
- ◆ Je contribuerai au développement de l'industrie touristique du Canada comme chef de file en matière de tourisme durable.

## Passer à l'action

Il n'existe pas une approche unique pour intégrer les principes du tourisme durable à votre entreprise. Il existe plusieurs façons d'agir, vous n'avez qu'à trouver celle qui vous convient le mieux.

### Le déclencheur

Prenez-vous habituellement une approche directe sans soucis? On ne vous arrêtera pas, allez-y! Choisissez deux actions et mettez-les en pratique dès maintenant. Consultez les sections « Allez-y! » de la trousse pour connaître des façons immédiates pour passer à l'action.

### Le vérificateur d'information

Avez-vous toute l'information dont vous avez de besoins pour commencer? Consultez les boîtes « Étude de cas » du document, ils vous aideront à trouver les meilleures ressources. Une fois à l'intérieur de la trousse à outils, prêtez attention aux boîtes bordaux. Elles contiennent des segments d'information générale, y compris des définitions et des descriptions.

## Le copieur

Aimez-vous prendre le chemin du sentier battu? Ne réinventez pas la roue et empruntez plutôt les idées des autres. Voyez « vert » et consultez les boîtes « Étude de cas » qui se trouvent partout à l'intérieur de la trousse à outils.

## Le planificateur

Êtes-vous le type de personne qui aime établir tous les aspects d'une stratégie avant d'entreprendre un projet? Allez consulter les sections « Planification stratégique » dans la section [Processus administratif](#). Prêtez attention aux sections « Comment faire » de la trousse.

## L'expérimentateur

Faites-vous l'essai de vos idées sur un plus petit échantillon? Si oui, les boîtes bleu « À essayer » sont pour vous.

## Évaluation de votre progrès

Pour savoir la direction dans laquelle vous vous dirigez, vous devez premièrement connaître le chemin que vous avez pris et la meilleure façon de le faire est en suivant attentivement votre progrès. Gardez un journal de vos améliorations sur une base de permanence, ou mettez du temps de côté pour y réfléchir. Pour une évaluation ou une comparaison significative, établissez une base de référence de votre situation actuelle avant d'implanter des changements, comme un réaménagement de votre système d'eau ou d'énergie.

# Trousse à outils par secteur du tourisme

## Services alimentaires

Lorsqu'on parle de pratiques commerciales durables, le secteur des Services alimentaires fait face à une série de défis uniques. Toutefois, on ne peut pas écarter la possibilité que des modifications positives existent. Entre savoir quoi faire avec les restants de tables et les restes de nourriture, et la quantité d'énergie utilisée dans la cuisine, votre entreprise peut apporter une contribution positive. Avant de commencer, il est important de noter qu'une grande partie du matériel trouvé dans cette section a été adaptée d'une publication intitulée *Food for Thought: Restaurant Guide to Waste Reduction and Recycling*, publiée par le San Francisco *Solid Waste Management Program*.

Allez-y!



Arrêtez-vous un instant et évaluez la quantité d'ordures que votre entreprise génère. Ensuite, demandez-vous si votre entreprise maximise le plein potentiel de chaque article utilisé avant d'être jeté à la poubelle. Pouvez-vous réutiliser ou recycler certains des articles que vous jetez? Pouvez-vous donner ou même vendre une portion de ces articles à quelqu'un d'autre? Une grande portion des déchets générés dans les restaurants sont des aliments, qui dans la majorité des cas pourraient être grandement réduits grâce à un meilleur stockage des aliments, de bonnes pratiques d'approvisionnement et la préparation des aliments lorsqu'ils sont commandés. De plus, les déchets peuvent aussi être détournés vers des programmes de compostage ou grâce à des partenariats avec des fermiers de la région, des banques alimentaires et différents centres d'hébergement locaux. Plus loin vous trouverez plus de détails pour réduire vos déchets tout en épargnant de l'argent!

- ◆ Envisagez de vous joindre à un programme d'accréditation reconnu comme le [Green Table Network](#) de la Colombie-Britannique. Des programmes comme celui-ci offrent une vérification complète de vos opérations et vous recevrez un sceau d'appartenance qui communiquera vos choix responsables à vos clients.

### Étude de cas : un restaurant intelligent

Le chef torontois [Jamie Kennedy](#) est reconnu mondialement pour les mets qu'il prépare dans ses trois restaurants, mais à la fin de la soirée ses clients repartent avec beaucoup plus qu'un repas inoubliable, ils repartent avec une conscience saine. Le restaurateur fait son possible pour utiliser les ingrédients saisonniers des producteurs locaux, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre occasionnés par le transport des aliments et appuyant l'économie de la région. De plus, les menus changent constamment pour refléter les aliments qui sont en saison. On donne également un exemplaire du [Guide canadien des poissons et fruits de mer « Seachoice »](#) aux dîneurs afin qu'ils puissent vérifier si le poisson qu'ils ont commandé est sur la liste des « meilleurs choix » de l'organisme. D'autant plus, les employés sont toujours prêts à discuter des pratiques de conservation du restaurant avec les clients.

L'appui que M. Kennedy apporte aux entreprises de la région ne s'arrête pas à l'achat des aliments, il appui également plusieurs organismes à but non lucratif en organisant et en participant une gamme d'événements comme *Feast of Fields* et *Empty Bowls*, et en présentant des allocutions pour des causes comme la *Living Ocean Society*. Il est également un des fondateurs de *Endangered Fish Alliance*, le *Fonds mondial pour la nature*, *Seafood Watch* et la *Living Ocean Society*. Il est également un des fondateurs de la *Knives and Forks Alliance*, un groupe composé de chefs et de fermiers qui partagent le même engagement à promouvoir l'exploitation agricole mixte et les produits agricoles de la région.

## Déchets alimentaires

Dans le secteur de la restauration, la nourriture est LA plus importante source de perte monétaire et écologique. Chaque fois que vous jetez de la nourriture, vous jetez votre argent par la fenêtre. Voici quelques idées qui pourraient vous aider à arrêter cette tendance.

- ◆ Si les clients retournent souvent leurs assiettes à moitié pleines, considérez réduire les portions que vous servez.
- ◆ Préparez les mets lorsqu'ils sont commandés.
- ◆ Assurez-vous que vos employés préparent les aliments qu'en enlevant ce qui n'est pas nécessaire.
- ◆ Assurez-vous de conserver les aliments à la bonne température afin de prévenir la perte d'aliments.
- ◆ Vérifiez tous les aliments lors de la livraison afin d'assurer qu'ils ne soient pas gâtés ou endommagés.
- ◆ Inscrivez la date sur les aliments lorsqu'ils sont livrés et assurez-vous de faire la rotation de vos aliments afin que tout soit utilisé dans les délais prescrits.
- ◆ Reconstituez certains de vos légumes qui ont commencé à dépérir, comme le céleri, en coupant le bas du pied et en l'immergeant dans de l'eau tiède pour 15 à 20 minutes.

Oubliez « l'élimination de déchets » et pensez « récupération des ressources »

Même si la quantité de pertes et de déchets est réduite, une grande quantité de matériaux est tout de même acheminée vers la benne. Plusieurs de ces articles peuvent éviter les sites d'enfouissement grâce à des programmes de récupération et de compostage.

### Récupération

Ces jours-ci, des programmes de récupération œuvrent presque partout à travers le pays et les matières recyclées sont souvent amassées à votre porte. Informez-vous à propos des programmes offerts dans votre région et suivez cette nouvelle tendance! Placez des bacs de récupération à côté des poubelles et utilisez des affiches d'information pour éduquer vos clients et vos employés à propos du programme. La récupération est toute aussi facile que jeter les ordures, mais avec l'avantage de savoir que vous collaborez à ce que les matériaux utiles ne se trouvent pas dans les sites d'enfouissement.

### Compostage

Le compostage est tout simplement le recyclage des déchets organiques. Vous pouvez tout composter, des grains de café moulus et filtres à café aux coquilles d'œufs, fruits et légumes. Au lieu de jeter ces restes à la poubelle, mettez en place un composteur et créez un compost riche en nutriments, idéal pour les plantes et les jardins de fleurs, d'herbes et de légumes. Si vous n'avez pas de place pour un composteur ou si vous n'avez pas besoin de compost, trouvez un fermier ou jardinier de la région qui pourrait en faire l'usage. De plus en plus de communautés font la collecte de déchets organiques. Pour de plus amples renseignements, visitez le [www.compost.org](http://www.compost.org).

- ◆ Certains organismes de bienfaisance de votre région ont peut-être des programmes en place pour faire la collecte de vos vieux uniformes, meubles et appareils électroménagers et leur donner une nouvelle vie.
- ◆ Pensez à toute la graisse et l'huile qui a déjà servi comme une ressource avec une deuxième vie, car elle pourrait être utilisée pour le biodiesel ou d'autres produits. Plusieurs organismes sont mêmes prêts à venir les chercher tout à fait gratuitement.

## Réduire votre quantité de déchets

Il y a plusieurs autres façons pour vous de réduire la quantité de déchets que vous jeter tout en réduisant vos coûts opérationnels.

- ◆ Placez des tapis de caoutchouc dans les aires qui sont utilisées pour laver la vaisselle. En plus de prévenir que la vaisselle casse si elle tombe ou est échappée par terre, les tapis peuvent également prévenir les accidents de travail en réduisant la possibilité de perdre le pied sur un plancher mouillé.
- ◆ Servez les breuvages dans des verres ou des tasses en céramique au lieu d'utiliser des verres/tasses à usage unique.
- ◆ Minimisez l'usage des récipients pour les mets à emporter et songez à utiliser des options recyclables ou biodégradables.
- ◆ Utilisez des récipients réutilisables pour les condiments comme le sel, le poivre, le ketchup, la moutarde et le sucre.

### Serviettes de table en papier ou en tissu

Plusieurs restaurateurs ont réussi à réduire leurs déchets en utilisant des serviettes de table en tissu. Toutefois, il existe plusieurs arguments en faveur de et contre les serviettes de table en tissu. Gardez en tête les points suivants lorsque vous déciderez quelle option vous convient le mieux :

- 1) Quelle image voulez-vous présenter à votre clientèle?  
Habituellement, les restaurants haut de gamme préfèrent les serviettes de table en tissu. Les restaurants-minute et les restaurant offrant des repas à emporter préfèrent les serviettes de table en papier.
- 2) Les serviettes de table en tissu sont plus dispendieuses au départ, mais elles peuvent être réutilisées.
- 3) Lorsque vous choisissez des serviettes de table en tissu, assurez vous de rechercher des serviettes qui ont été fabriquées à partir de coton, de chanvre ou de fibres de lin produits biologiquement. Ceci augmentera grandement le facteur « écologique » des serviettes de table puisque aucuns pesticides et engrais chimiques dangereux ne sont utilisés lors de la production.
- 4) Choisissez des serviettes de table en tissu durables afin qu'elle puissent être réutilisées plusieurs fois avant d'être remplacées – une importante économie de coûts pour vous!
- 5) Lavez vos serviettes de table en tissu avec un détergeant biodégradable sans phosphates dans une laveuse éconergétique – vous remarquerez une économie importante d'eau contrairement à une laveuse conventionnelle.
- 6) Lorsque vous choisissez des serviettes de table en papier, identifiez celles fabriquées de matières recyclées et sans agents de blanchiment. Consultez la section « À essayer! » plus loin pour de plus amples renseignements sur le Guide d'achat sur les papiers jetables de Greenpeace, qui vous aidera à trouver des marques qui respectent l'environnement.
- 7) Les serviettes de table sans agents de blanchiment peuvent être compostées.
- 8) Si vous choisissez des serviettes de table en papier, demandez à votre fournisseur d'ajouter le nom et le logo de votre entreprise sur les serviettes, en plus d'une indication qu'elles ont été fabriquées de matières recyclées. Songez également à inclure le pourcentage de fibres recyclées postconsommation.
- 9) Peu importe votre décision, informez votre clientèle. Faites leur savoir ce que vous faites et pourquoi (voir la section [Marketing](#)).

- ◆ Au lieu d'offrir des pailles emballées individuellement, distribuez-les depuis des récipients sanitaires approuvés.
- ◆ Utilisez des sous-verres réutilisables au lieu d'utiliser des serviettes de table.
- ◆ Les écoles, les églises et les garderies de la région seraient heureux d'hériter de vos vieux seaux et de vos grandes boîtes pour leurs activités de bricolage et leurs jeux.

## D'où proviennent vos aliments?

Les consommateurs veulent savoir de plus en plus d'où proviennent la nourriture qu'ils consomment. En établissant des partenariats avec les producteurs de la région, vous appuyerez l'économie locale et vous aurez l'option de servir des aliments frais uniques à votre région – des aliments que les voyageurs recherchent souvent!

### À essayer!

Songer à partir votre propre jardin de fines herbes biologiques soit à l'intérieur ou à l'extérieur de votre restaurant. Vos clients aimeront les arômes et saveurs agréables que seulement des fines herbes fraîches peuvent donner à vos plats. De plus, vous pouvez utiliser votre composte pour aider la croissance de vos plantes.

### Des poissons et fruits de mer durables

SeaChoice est un organisme à but non lucratif qui informe les consommateurs et les entreprises au sujet de l'achat de fruits de mer durables. L'organisme offre aux acheteurs un système de cotation dans le but de les aider à faire le meilleur choix. Visitez le [www.seachoice.org](http://www.seachoice.org) pour de plus renseignements et pour obtenir un exemplaire du Guide canadien des poissons et fruits de mer qui vous aidera avec l'achat de fruits de mer et l'éducation de vos clients.

### Aliments locaux ou biologique

Il y existe encore beaucoup de confusion au près du public lorsqu'on parle d'aliments locaux et biologiques. Les aliments biologiques sont des aliments qui ont été cultivés sans engrais chimiques, pesticides, modifications génétiques et sans antibiotiques et hormones pour ce qui est des animaux. On trouve peut trouver des aliments biologiques partout dans le monde. Les aliments locaux sont des aliments cultivés dans votre région, mais ils ne sont pas nécessairement biologiques. L'achat d'aliments locaux appui les producteurs locaux et produit génère moins d'émissions liés au transport des aliments.

Idéalement, essayez de trouver des producteurs locaux qui suivent des pratiques biologiques. Si cette option n'est pas offerte dans votre région, choisissez des fruits et légumes de votre région lorsqu'ils sont en saison. En ce qui concerne la viande, les œufs et les produits laitiers, il serait bon de choisir des aliments biologiques car plusieurs personnes ont des problèmes de santé liés à ces aliments.

Peu importe l'option que vous choisissez, assurez vous de partager cette information avec clients, car plusieurs personnes préfèrent les aliments locaux ou biologiques.

- ◆ Songer à vous approvisionner de cafés et de thés équitables.

## À essayer!

Visitez les marchés fermiers de votre région et parlez directement avec les producteurs. Vous pouvez trouver une liste des marchés sur les sites suivants :

[www.traveltowellness.com/canada\\_farmers\\_markets](http://www.traveltowellness.com/canada_farmers_markets) et <http://marketplace.chef2chef.net/farmer-markets/canada.htm>. De plus, vous pouvez trouver les producteurs dans votre région sur le site [www.canadianfarmersmarket.com](http://www.canadianfarmersmarket.com).

Si ces sites ne vous aident pas, essayez les pages jaunes sous les énoncés : marchés publics, aliments naturels et biologiques, produits naturels – détaillants, épiciers grossistes, volailles – grossistes, artisanat – détaillant.

En dernier recours, effectuez une recherche sur Google! Faites vos recherches en utilisant les termes clés suivants : marchés publics, aliments locaux, aliments biologiques, coopératives alimentaires, groupe d'achat commun. N'oubliez surtout pas d'inclure votre région dans le champ de recherche afin d'obtenir les résultats les plus près de vous.

## La parfaite tasse de café

En vous procurant du café équitable, biologique et cultivé à l'ombre, vous faites un choix très responsable. Les pratiques équitables font en sorte que les producteurs de café reçoivent un prix juste pour leur produit. En matière du café biologique, aucuns pesticides dangereux n'ont été utilisés lors de la culture. De plus, les fermiers qui cultivent le café à l'ombre laissent les arbres intacts pour les oiseaux migrateurs. Essayez-en une tasse – elle saura satisfaire vos papilles et votre conscience responsable!

## Approvisionnement

- ◆ Évitez les emballages en achetant des produits en gros.
- ◆ Si possible, évitez les contenants en Styrofoam qui ne sont pas recyclables.
- ◆ Pour réduire les emballages, achetez votre viande en gros et coupez la dans votre cuisine.

## À essayer!

Consultez le Guide d'achat sur les papiers jetables de Greenpeace. L'organisme classe les différentes marques de mouchoirs, de papier hygienique, de serviettes de table et d'essuie-tout qui sont bons pour la planète. Informez vous au près de votre fournisseur pour savoir si vous pouvez commander une de ces marques. Vous pouvez trouver le guide en suivant le lien suivant :

<http://www.greenpeace.org/canada/fr/documents-et-liens/documents/guide-papier-jetable>.

- ◆ Achetez vos denrées non périssables dans les plus grands formats possibles afin de réduire la quantité d'emballage et les émissions de gaz à effet de serre associées avec les multiples livraisons de plus petites quantités.
- ◆ Approvisionnez-vous de produits papier contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation ou certifiés FSC pour vos serviettes de table, essuie-tout, menus, matériaux promotionnels et papier hygiénique. Ou encore, choisissez des serviettes de table en tissu, des séchoirs à main à air chaud et des matériaux promotionnels numériques/électriques.

## Que sont des produits certifiés FSC?

Le papier et les produits certifiés par le Forest Stewardship Council (FSC) ont été fabriqués à partir de fibres ligneuses qui proviennent de forêts bien gérées, de sources de matières recyclées vérifiées, ou d'une combinaison de sources contrôlées respectueuses des forêts. Les produits sont identifiés par le logo du FSC, offrant une garantie aux consommateurs que ces produits ont satisfait les plus exigeantes normes environnementales et sociales. Cette démarcation permet aux consommateurs de choisir des produits en papier ou en bois qui appuient une gestion forestière responsable et durable. Pour de plus amples renseignements au sujet du Forest Stewardship Council, visitez le [www.fsccanada.org](http://www.fsccanada.org).

## Eau

- ◆ Lorsque vous lavez des aliments comme les fruits et les légumes, remplissez un bassin d'eau et lavez les dans le bassin au lieu de faire couler l'eau dans l'évier pour rien.
- ◆ Faites fonctionner les lave-vaisselle seulement lorsqu'ils sont remplis.
- ◆ Placez des réducteurs de volume d'eau dans le réservoir de toutes vos toilettes (consultez la section sur l'[Hébergement](#) pour plus de détails).
- ◆ Songez à utiliser les eaux ménagères pour arroser vos jardins.

## Énergie

- ◆ Plusieurs fournisseurs d'électricité offre des programmes incitatifs, notamment des rabais pour modifier vos luminaires et vos électroménagers dans le but de les rendre plus éconergétique.

## Soyez brillant!

À l'aide de son programme « Power Smart », qui fait valoir une gamme de produits, services et programmes aidant l'efficacité énergétique, Manitoba Hydro sensibilise ses clients à la possibilité d'économies énergétiques. Manitoba Hydro aide ses clients à identifier les endroits où ils peuvent être plus efficace et offre des renseignements sur la façon de le faire. De plus, l'organisme propose un programme incitatif offrant des rabais aux personnes qui se procurent des appareils Energy Star et qui adoptent d'autres méthodes efficaces. Consultez le [www.hydro.mb.ca](http://www.hydro.mb.ca) pour plus de détails. Hydro Québec offre également un éventail de programmes semblables à ceux offerts par Hydro Manitoba. Visitez le site Web d'[Hydro Québec](#) pour en apprendre davantage au sujet de leurs initiatives.

- ◆ Lorsque vous changez ou remplacez vos électroménagers, assurez-vous de choisir des modèles homologués Energy Star.
- ◆ Mettez en place un horaire de nettoyage et d'entretien mensuel pour tous vos appareils. Ce processus maximisera leur efficacité et assurera qu'ils fonctionnent correctement.
- ◆ Placez des bandes de plastiques ou des rideaux aux portes des réfrigérateurs/congélateurs-chambres afin de minimiser la quantité d'air froid qui est perdue lorsque la porte est ouverte.
- ◆ Faites décongeler vos congélateurs régulièrement – ceci les aide à mieux fonctionner.

# Hébergement

De nature, le secteur de l'hébergement laisse derrière un important bilan carbone. Peu importe le type d'hébergement que vous gérez – hôtel, gîte touristique, centre de villégiature ou terrain de camping – vous avez une myriade de possibilités à votre disposition pour faire une différence en matière des décisions que vous prenez concernant l'énergie, l'eau, le transport et vos achats. Pour un impacte facile et rapide, centrez vos efforts sur vos mesures de conservation d'eau. Pour réduire vos émissions tout en réalisant des avantages financiers, songez à moderniser votre éclairage, votre système de chauffage, votre système de climatisation et votre système d'eau chaude.

Allez-y!



Dans le but de mettre votre maison en ordre, commencez par vous engager à la durabilité et partager vos objectifs avec vos employés et vos clients. Une vision précise vous aidera à entreprendre des mesures qui fonctionneront pour votre entreprise. Allez voir ce que fait [Canadian Mountain Holidays](#).

## Étude de cas : une escapade sans remords

La [Sooke Harbour House](#) de la Colombie-Britannique fait sa part pour sauver la Terre tout en économisant des milliers de dollars en dépenses d'exploitation à ses propriétaires. Comment? L'auberge, qui est située près de l'océan, dispose d'un jardin biologique et saisonnier proposant des délicatesses gastronomiques tout en économisant simultanément 10 % des dépenses de la cuisine. Les propriétaires amassent et filtrent les eaux usées des douches et des éviers avant de les réutiliser sur l'aménagement paysager. Ces mesures ainsi que d'autres efficacités aident à améliorer le résultat net de la Sooke Harbour House. Plus particulièrement, la clientèle continue d'y retourner car ils apprécient les installations luxueuses de l'établissement et leurs pratiques durables.

## Eau

L'eau est une ressource précieuse importante pour une entreprise. Utilisez-la intelligemment et choisissez prudemment vos appareils à haut rendement. Vos clients s'attendent à recevoir le même niveau de confort dont ils sont habitués à la maison.

- ◆ Réparez les fuites!
- ◆ Posez des pommes de douche à débit réduit et des aérateurs sur tous les robinets.

### Chaque goutte représente une économie

Un robinet qui coule peut gaspiller jusqu'à 200 000 litres d'eau chaque année. En moyenne, l'eau coûte 12,5 ¢ par 100 litres au Canada. L'installation d'une nouvelle rondelle pour un robinet coûte 5 \$ et vous épargnerait 250 \$ par année.

Changez vos pommes de douche pour des pommes à débit réduit de haute qualité. Économisez entre 115 et 190 litres d'eau chaude chaque jour et entre 52 \$ et 87 \$ par année, excluant vos frais de chauffage.

### Concevez une barrière de réservoir

Les barrières de réservoir commerciales en plastique sont extrêmement bon marché et peuvent réduire la quantité d'eau dans les réservoirs de toilettes. Vous ne voulez pas dépenser d'argent? Utilisez une bouteille de plastique vide, remplissez-la d'eau ou de sable et placez-la à l'intérieur du réservoir. Et voilà, vous venez d'épargner 18 000 litres d'eau par toilette par année.

- ◆ Si vous remplacez vos toilettes, cherchez à vous procurer des modèles à débit restreint ou à double chasse.

## Moins de lessive à faire

Votre propriété a peut-être déjà mis sur pied un programme pour la réutilisation de serviettes et de literies, qui invite les gens à réduire leur propre empreinte lors de leur séjour, toutefois si vous n'avez de tels programmes en place, il serait peut-être avantageux pour vous d'y songer juste pour les économies de coûts. Une fois que votre programme est mise en place, assurez vous que vos employés connaissent le programme et que le programme est continuellement appliqué de façon constante afin d'éviter la perception d'écoblanchiment.

- ◆ Si une personne reste plus de trois jours dans votre établissement, changez leur literie une fois au trois jours.

### C'est prouvé!

Faire la lessive quotidiennement utilise une énorme quantité d'eau, de produits chimiques et d'électricité. De plus, le lavage répétitif use les serviettes et les draps beaucoup plus rapidement en plus de ralentir le personnel de l'entretien ménager. Une politique visant à réutiliser les serviettes et la literie économise environ 1,50 \$ par chambre. Pour un hôtel de 50 chambres, ceci représente une économie annuelle de 27 375 \$.

- ◆ Songez à utiliser un cycle de lavage plus court afin de réduire vos coûts de main-d'œuvre ainsi que la quantité d'énergie et d'eau utilisés.
- ◆ Utilisez des détergents à lessive et des assouplisseurs à tissus naturels, biodégradables et sans colorant. Assurez vous de communiquer cette politique « d'arrière-scène » à vos clients.
- ◆ Optez pour une solution de rechange aux feuilles assouplissantes, comme des balles ou des tissus assouplissants antistatiques.

## Mode de transport alternatif

Invitez vos clients à prendre des vacances sans véhicule. Bien que l'accessibilité varie largement entre les destinations rurales et urbaines, vous pouvez tout de même offrir des options de transport durable.

- ◆ Offrez la location de vélo gratuite à vos clients durant leur séjour.
- ◆ Encouragez vos clients à découvrir votre région à pied avec des cartes réutilisables identifiants les attractions et points d'intérêt de votre région.
- ◆ Encouragez le transport en commun comme alternative au stress et aux complications à conduire dans un environnement inconnu et à trouver un stationnement. Ayez à votre disposition de l'information sur le transport en commun, notamment les trajets, les horaires et les tarifs.

## Entretien ménager

- ◆ Évitez les désinfectants chimiques et les produits de nettoyage à base de javellisant qui peuvent être dangereux pour les poissons et la faune. Utilisez des solutions économiques fait à partir de bicarbonate de soude, de vinaigre ou tout autre ingrédients naturels, ou identifiez des solutions de rechange commerciales non toxiques.

## À essayer!

Si vous achetez des produits de nettoyage chimiques, vous jetez votre argent par la fenêtre. Il existe des solutions de rechange beaucoup plus économique et beaucoup moins néfastes. Voici des recettes pour des produits de nettoyage courants.

**Produits de nettoyage tout usage** : Incorporez du vinaigre, du sel et quatre c. table à un litre d'eau tiède.

**Nettoyant pour la toilette** : Pour désinfecter, brossez l'intérieur de la cuvette avec du bicarbonate de soude et du vinaigre, ou avec du borax.

**Nettoyant pour les fenêtres** : Ajoutez une c. table de vinaigre ou jus de citron à un litre d'eau et essuyez vos fenêtres avec de vieux journaux.

## Récupération et compostage

- ◆ Afin de réduire les coûts et les incidences associés avec les déchets, placez un bac de récupération dans chaque chambre.

## À essayer!

Placez une carte dans chaque chambre expliquant les raisons pourquoi la récupération est bonne pour l'environnement. Vous pouvez même utiliser l'exemple suivant ou le modifier pour refléter votre établissement :

*Nous vous remercions d'avoir séjourné avec \_\_\_\_\_. Veuillez vous joindre à notre engagement à garder un environnement propre en plaçant tous les journaux, le verre, l'aluminium et le carton dans le bac de récupération bleu fourni. Nous vous remercions à l'avance pour les efforts que vous entreprenez pour faire partie de la solution.*

- ◆ Songez à composter vos déchets alimentaires. Vérifiez si un service de collecte de déchets organiques est offert dans votre communauté.

## Étude de cas : Transformer les « déchets » en aliments comestibles

Le [Fairmont Royal York](#) – la plus grande cuisine dans un hôtel au Canada – génère plus de 1 000 kg de déchets alimentaire quotidiennement. Au lieu de jeter ses déchets alimentaires, l'hôtel composte les grains de café et les légumes inutilisés et l'utilise ensuite dans un jardin d'herbes situé sur le toit. Turtle Island Recycling vient chercher le reste des déchets organiques et les transforme en engrais. Adoptant un processus semblable, le Fairmont Hotel Vancouver réduit ses déchets de moitié et économise maintenant 11 112 \$ annuellement.

## Promouvoir l'économie locale

Découvrez les producteurs, les fournisseurs et les experts de votre collectivité.

- ◆ Dans la mesure du possible, utilisez des aliments cultivés localement au lieu d'utiliser des aliments qui ont voyagé de longues distances.
- ◆ Établissez des partenariats avec les entreprises de votre région et encouragez vos clients à utiliser leurs produits ou services.

## Étude de cas : L'expérience locale

Le [Grizzly Bear Ranch](#), un centre de villégiature dans le massif Selkirk dans les Rocheuses canadiennes, propose le plus d'aliments et de boissons locaux et régionaux possible. D'après les propriétaires, près de 85 % des besoins alimentaires et de boissons de l'établissement proviennent de la Colombie-Britannique. De plus, le ranch a intégré une autre entreprise locale, [Kaslo Kayaking](#), à ses programmes destinés aux clients. Tout le personnel et les fournisseurs proviennent également des régions les plus près de l'établissement : les propriétaires sous-traitent un expert de la région en matière d'ours grizzli pour guider les randonnées interprétatives et approchent les six familles vivant dans cette région isolée pour combler leurs besoins de charpenterie, mécaniques et tout autre métier du bâtiment.

- ◆ Présentez les œuvres des artistes de la région dans les aires communes.
- ◆ Présentez l'artisanat, les savons, les friandises, les produits de boulangeries et tout autre petit cadeau fabriqués à la main ou localement.

## Un jardin encore plus écologique

- ◆ En utilisant une citerne pluviale de 90 \$, vous pouvez réduire votre consommation d'eau en utilisant l'eau pluviale amassée pour arroser les aménagements paysagers.
- ◆ Une fois établies, les plantes indigènes n'exigent pas beaucoup d'eau et elles préservent la biodiversité et l'authenticité de votre région.
- ◆ Adoptez des [méthodes organiques](#) pour l'entretien de votre pelouse au lieu d'utiliser des engrais chimiques.

## Tout le monde à l'eau

- ◆ Songez à remplacer les systèmes sanitaires des piscines qui utilisent le chlore avec des solutions de recharge plus écologiques, notamment des systèmes qui utilisent une solution faite à partir de bicarbonate de soude ou de sel.
- ◆ Recouvrez vos piscines extérieures à la fin de la journée afin d'éviter la perte de chaleur.

## Une nuit sous les étoiles

- ◆ Créez un environnement idéal pour le camping – une alternative à impact peu important au caravanning. Songez à réserver certains de vos emplacements de camping populaires pour les clients potentiels qui arrivent sans réservation.
- ◆ Proposez des sentiers pédestres et des pistes cyclables qui relient votre terrain de camping à d'autres destinations populaires comme les plages, les installations sanitaires, le magasin général du terrain de camping, la marina, etc.
- ◆ Approvisionnez-vous de bois de chauffage en utilisant les arbres morts, le chablis et les arbres abattus pour faire de la place pour des nouveaux sites et sentiers.
- ◆ Offrez des randonnées pédestres guidées ou associez-vous avec des groupes à but non lucratif qui pourraient offrir de l'information pertinente sur la flore et la faune de la région, et plus particulièrement sur les espèces et les habitats vulnérables. Pour un exemple de ceci, visitez [Friends of Riding Mountain National Park](#) (en anglais seulement).
- ◆ Utilisez les plantes, les arbres et les arbustes indigènes pour créer de l'ombre et réduire le bruit. Les plantes sont de très bons isolants qui peuvent aider à tempérer le froid et la chaleur dépendamment du moment de la journée. Pour savoir quelles espèces sont originaires de votre coin de pays, visitez [Evergreen Native Plant Database](#) (en anglais seulement).

## Voyagistes et autocaristes

Les voyagistes et les autocaristes font face à plusieurs défis associés avec le déplacement de leurs clients – des déplacements qui sont souvent sur de longues distances ou vers plusieurs différentes destinations, et le tout doit être accompli dans le moins de temps possible. Les derniers avancements technologiques aident à aborder ces défis, surtout avec l'apparition des véhicules hybrides et un accès facile à des solutions de rechange en matière de carburant, comme l'éthanol et le biodiésel. Toutefois, votre entreprise peut également réduire ses émissions et ses coûts grâce à une planification d'itinéraire stratégique et la formation des employés.

Allez-y!



Pour les voyages en groupe, restez dans des hôtels qui se trouvent près des attractions et des restaurants que vous voulez visiter. En regroupant plusieurs points d'intérêts dans le même secteur, vous aurez la chance d'épargner de l'argent sur le carburant et du temps en déplacement, et par conséquent, vos clients auront plus de temps pour visiter. Dans les plus grandes villes urbaines, vous serez probablement capable de choisir des hôtels et des restaurants qui se situent à quelques pas des attractions. De plus, les visites à pied guidées vous permettront d'économiser de l'argent sur le transport en autobus, réduiront à presque rien les émissions de gaz à effets de serre et feront vivre une expérience mémorable de plus à vos clients.

### Étude de cas : L'histoire de la voiture « graisseuse »

[NorthVan Green Tours](#) propose des visites guidées de la région de North Vancouver et Whistler (Colombie-Britannique) à bord d'un VUS hybride de Toyota. Toutefois, Eric Williamson, propriétaire et exploitant de l'entreprise, a modifié le moteur du véhicule afin qu'il puisse rouler à l'huile végétale usée, qui obtient des restaurants de la région. M. Williamson offre des visites personnalisées à ses clients et lors de ces visites il doit s'arrêter à un restaurant ou un kiosque alimentaire du coin pour refaire le plein. Ces arrêts imprévus lui offre également l'occasion d'informer ses clients sur les bienfaits des biocarburants.

## Transport

Pour les voyagistes et les autocaristes, le transport représente le plus gros défi en matière de la durabilité. Voici quelques conseils que vous pouvez suivre pour réduire votre empreinte tout en conservant une entreprise prospère.

- ◆ Planifiez des itinéraires pratiques afin de minimiser le temps de conduite. Essayez de changer votre itinéraire habituel pour voir si des chemins plus courts ou plus pratiques existent.
- ◆ Encouragez vos clients à marcher ou à faire du vélo entre les attractions, les restaurants et les hôtels qui sont près l'un de l'autre et offrez leur une nouvelle façon de vivre leurs vacances.
- ◆ Assurez-vous que tous les véhicules soient bien entretenus et qu'ils le soient régulièrement. Un moteur bien réglé aura un meilleur kilométrage en carburant, ce qui réduira les émissions en plus de vous économiser de l'argent.
- ◆ Débarrassez-vous de tout rebut dangereux provenant des véhicules en conformité avec les lois provinciales et fédérales.

## Biocarburants 101

Les biocarburants sont fabriqués à partir de ressources renouvelables comme les matériaux végétaux. Lorsqu'ils brûlent, les biocarburants produisent moins de gaz à effets de serre que les carburants à base de pétrole. Les deux biocarburants les plus communément utilisés pour les véhicules sont l'éthanol et le biodiésel.

En Amérique du Nord, l'éthanol est le biocarburant le plus communément produit de maïs. Actuellement, plusieurs compagnies de pétrole mélangent l'essence avec l'éthanol (habituellement 15 % d'éthanol), et plusieurs autres compagnies planifient le faire sous peu. La production de l'éthanol est un sujet assez controversé. Lorsque vous prenez une décision en matière de carburant pour votre compagnie, consultez l'information récente ayant rapport à votre région et prenez une décision qui fonctionne le mieux pour vous, financièrement et environnementalement.

Le biodiésel est un segment du marché de carburants alternatifs qui est encore petit, mais qui est un plein essor. Tandis que l'éthanol provient de sources à base de plante, le biodiésel est dérivé d'huile végétale et de graisses animales, par exemple l'huile de soya, l'huile de canola ou les huiles de cuisson utilisées. Le biodiésel est une technologie relativement nouvelle, mais elle est en train de plus en plus accessible. Lorsque vous déterminez la solution qui est la meilleure pour votre entreprise, assurez-vous de vérifier les installations qui existent dans votre région.

- ◆ Songez à ajouter, soit par achat ou location, des véhicules électriques hybrides à votre flotte pour réduire vos dépenses en carburant et vos émissions.
- ◆ Ne laissez pas marcher les voitures au ralenti. Consultez la fiche de renseignements plus bas et partagez l'information avec vos chauffeurs.

## Conception de produits

- ◆ Concevez des voyages qui visitent des régions, des attractions, des restaurants et/ou des hôtels qui ont ou qui sont dans le processus de mettre en place des pratiques durables.
- ◆ Faites valoir les œuvres d'art, les mets, l'artisanat et les boutiques de la région, et aidez à appuyer l'économie locale.
- ◆ Informez vos clients potentiels de vos pratiques durables à l'aide de votre site Web et votre catalogue.
- ◆ Pensez aux endroits que vous visitez et aux incidences négatives que vos voyages pourraient avoir sur l'environnement de ces régions. Repensez la grosseur et le nombre de vos groupes, ou songez à des itinéraires ou destinations alternatifs. Il y a surtout important de se rappeler que les dégâts causés à ces régions pourraient avoir des répercussions sur votre entreprise.

## Lavage de véhicules

- ◆ Nettoyez vos véhicules avec des produits biodégradables.
- ◆ Mettez en place un système de collection « d'eau ménagère » pour le nettoyage de vos autocars.
- ◆ Songez à utiliser des établissements de nettoyage écologiques s'il y en a dans votre région. Plusieurs de ces entreprises offrent des savons biodégradables, un système de filtration des eaux et la réutilisation de ces eaux, et un système de traitement d'eau qui garanti qu'aucun produit chimique se retrouvera dans les conduits pluviaux.

## Sans aucune destination : quelques faits au sujet de la marche au ralenti

Les véhicules qui marchent au ralenti sont non seulement une source majeure d'émissions de gaz à effets de serre, mais ils représentent aussi une perte d'argent et de carburant.

### *Les raisons derrière la marche au ralenti :*

- ◆ Pour réchauffer ou refroidir la cabine des passagers
- ◆ Auparavant, les chauffeurs ont été enseignés à ne pas éteindre un moteur diesel
- ◆ La croyance erronée que la marche au ralenti est meilleure pour le moteur, et que faire partir et d'éteindre le moteur use prématurément le démarreur
- ◆ La croyance mal placée que le démarrage répétitif d'un véhicule produit plus de pollution que la marche au ralenti
- ◆ La perception fautive qu'un moteur doit être réchauffé avant que l'automobile soit conduite.

### *Les réalités de la marche au ralenti*

- ◆ Faire marcher au ralenti un moteur diesel pour plus de cinq minutes n'est pas une façon efficace de réchauffer le moteur d'un autobus, même durant les temps froids. La façon la plus rapide de réchauffer le moteur est en conduisant à des vitesses constantes. Cette méthode réduit également l'usure des pièces du moteur comparativement à l'usure qu'il subirait à travailler à une vitesse réduite.
- ◆ Les moteurs à essence modernes ne nécessitent pas plus de 30 secondes pour se réchauffer, même durant les froids les plus durs des hivers canadiens.
- ◆ Une marche au ralenti excessive peut être dommageable aux organes du moteur, notamment les cylindres, les bougies d'allumage et les systèmes d'échappement.
- ◆ Redémarrer souvent un véhicule a peu d'impacts sur les organes de moteur, comme la batterie et le démarreur, toutefois la marche au ralenti de plus de 10 secondes est plus dispendieux que d'éteindre et redémarrer un moteur.
- ◆ Selon la température, plusieurs autobus garderont une température intérieure à un niveau confortable pour un certain temps sans à avoir à marcher au ralenti. Organisez vos visites de façon à ce que les passagers et les chauffeurs ne soient pas obligés de passer du temps supplémentaire à bord de l'autobus
- ◆ Une étude récente de l'EPA sur une flotte d'autobus a conclu que les émissions mesurées après le redémarrage d'un véhicule comportaient beaucoup moins de monoxyde de carbone, d'oxydes d'azote et d'autres polluants que lorsqu'un autobus a marché au ralenti pendant plus de 10 minutes. L'analyse a indiqué qu'une marche au ralenti de plus de trois minutes émettait plus de particules fines (suie)

## Voyagistes d'écotourisme et de tourisme d'aventure

Les baby-boomers continuent de remodeler l'image des loisirs canadiens et l'industrie du voyage remarque que les tendances se dirigent maintenant vers le tourisme expérientiel et naturel. Cette nouvelle vague d'amateurs d'aventures s'intéresse à des environnements en parfait état et aux cultures régionales authentiques, soit deux nouvelles raisons d'adopter le plus de pratiques durables possible.

Allez-y!



L'aventure ouvre l'appétit et la nourriture est souvent un attrait important pour les écotouristes. Si vous êtes un fournisseur d'aliments, consultez la section des [services alimentaires](#) de cette trousse à outils pour des conseils pour savoir comment offrir de délicieux produits durables. Premièrement, pensez à ce que vos clients aiment manger. Lorsque c'est possible, achetez des aliments locaux et/ou biologiques. Deuxièmement, observez comment vos clients mangent. Utilisez-vous des assiettes, des verres et des ustensiles jetables, et des emballages en plastic pour vos pique-niques et vos repas de camping? Laissez les articles jetables derrière et investissez dans de légers ustensiles de camping. Vous pouvez maintenant trouver plusieurs types d'ustensiles de très bonne qualité. Pourriez-vous mettre votre logo sur ces articles et les donner à vos clients comme cadeaux?

### Partager les aires communes

- ◆ **Organisez vos activités localement.** Utilisez les guides et fournisseurs de la région dans le but de maximiser les avantages économiques de la communauté ou région.
- ◆ **Visitez des parcs nationaux, provinciaux et régionaux.** Essayez d'inclure les parcs et les monuments nationaux, provinciaux et régionaux à vos itinéraires. Les prix d'entrée aident à supporter l'entretien du parc et les projets de conservation, qui en retour aident à préserver notre patrimoine naturel.
- ◆ **Associez-vous avec des communautés de Premières Nations.** Créez la possibilité d'avoir des discussions ouvertes et des consultations avec les Premières Nations. Établissez des partenariats avec les organisateurs de visites et les services de guides gérés par le peuple des Premières Nations. Renseignez-vous auprès des Premières nations lorsque vous recherchez des emplacements de camping éloignés afin d'éviter des endroits culturellement et archéologiquement vulnérables.
- ◆ **Éduquez les voyageurs.** Élaborez un code d'éthique et un code de conduite pour l'arrière-pays, et partagez-les durant la session d'orientation.
- ◆ **Contribuez à la communauté.** Faites des dons à des organisations caritatives, des projets et des organismes qui sont dévoués à la préservation des zones naturelles canadiennes.
- ◆ **Donnez localement.** Offrez des souvenirs fabriqués localement afin d'aider l'économie régionale, en plus d'ajouter un élément unique et authentique à votre voyage. Par exemple, songez à offrir des œuvres et des portraits de paysages, de faune et de cultures locaux, des bijoux faits à partir de matériaux locaux, des conserves, des confitures, des miels, du sirop d'érable, de l'artisanat et des courtpointes faits à la main, et des œuvres autochtones et Inuites.
- ◆ **Élargissez vos horizons.** Les voyages d'apprentissage représentent un secteur en pleine croissance au sein de l'industrie touristique. Si vous n'offrez pas déjà d'élément éducatif à votre forfait, songez à en ajouter un. Vous pouvez inviter un professeur d'histoire, un biologiste ou un archéologue à venir participer à votre voyage.

## La grosseur des groupes : Prendre en considération l'écosystème

Lorsqu'une entreprise organise un circuit d'aventure durable, il est important de déterminer la grosseur du groupe qui sera la plus rentable tout en étant la plus durable. Votre réponse pourrait varier selon les activités offertes sur le circuit et les endroits visités. Lorsque vous calculez le nombre maximum de participants pour un circuit, pensez à :

- ◆ minimiser les incidences environnementales et culturelles;
- ◆ assurer que les guides puissent avoir un contact personnel avec les clients;
- ◆ assurer que les guides maintiennent le contrôle de la situation en tout temps;
- ◆ améliorer les rapports au sein du groupe;
- ◆ augmenter le degré d'appréciation des clients envers l'environnement et les activités;
- ◆ augmenter le nombre de possibilités pour les clients d'interagir avec les gens du coin;
- ◆ créer un environnement sécuritaire – assurez-vous que les services d'évacuation peuvent répondre aux besoins de vos groupes situés dans des régions éloignées dans le cas d'une urgence.

Les plus petits groupes offrent des expériences beaucoup plus intimes, en plus de favoriser l'usage de plus petits véhicules, qui pourraient vous donner accès à des régions encore plus isolées. Jouez avec la grosseur de vos groupes et parlez à vos clients au sujet de leurs expériences. Ceci vous aidera à trouver des solutions qui sont meilleures pour l'environnement, l'expérience du client, ainsi que vos résultats nets.

## Tête-à-tête avec la faune

Vos clients auront peut-être la chance incroyable de voir un nid d'oiseau rempli d'œufs sur le point d'éclore ou un faon en train de déjeuner. De tels spectacles créent des souvenirs mémorables. Toutefois, il est important de garder les points suivants en tête.

- ◆ **Assurez-vous de bien connaître votre région.** Soyez conscient de la présence d'animaux, ainsi que les endroits que les animaux fréquentent souvent et les chemins qu'ils empruntent. Assurez-vous d'éviter les sites de reproduction et de nidification. Informez-vous auprès des groupes environnementaux ou auprès des chercheurs pour savoir quelles sont les zones vulnérables et les périodes de l'année à éviter des visites dans ces zones.
- ◆ **Ralentissez.** Conduisez lentement lorsque vous vous déplacez dans les zones fauniques.
- ◆ **Parlez-en.** Offrez des programmes d'immersion et des causeries sur l'environnement dans le but d'éduquer les employés et les voyageurs. Invitez des conférenciers, comme des biologistes et zoologistes, à venir identifier les indicateurs de la période de nidification.
- ◆ **N'effrayez pas les animaux.** À moins que ce soit la saison de chasse, minimisez la quantité de bruit et de dérangements, comme les mouvements soudains, la photographie avec flash, les vêtements de couleurs vives et les feux à ciel ouvert, car ils effrayent souvent les animaux.
- ◆ **Suivez les traditions.** Donnez l'opportunité à vos clients d'apprendre des anciens autochtones au sujet de la faune et des plantes locales.

## Étude de cas : À l'image de G.A.P.

Pour une bonne partie des deux dernières décennies, [G.A.P. Adventures](#), une entreprise d'aventures durable, s'est efforcé à soutenir les économies locales tout en minimisant les impacts environnementaux et culturels négatifs. En 2006, *Condé Nast Traveler* a ajouté l'entreprise canadienne sur sa 12e Green List annuelle, soulignant son engagement aux initiatives environnementales, ses contributions aux communautés locales et la qualité de ses expériences. La revue a choisi l'entreprise pour avoir manifesté les meilleures façons de préserver les environnements et les cultures qui font de cette planète un endroit à découvrir.

Songez à adopter certaines, sinon chacune, des stratégies de G.A.P. :

- ◆ Développer un projet avantageux pour la planète : « Un voyage pour un arbre ».
- ◆ Appuyer les initiatives communautaires.
- ◆ Élaborer un code d'éthique pour l'écotourisme.
- ◆ Maintenir des petits groupes pour minimiser les impacts environnementaux et sociaux négatifs.
- ◆ Incorporer des séjours en milieu familial, lorsque possibles.
- ◆ Appuyer l'économie locale en visitant les restaurants et les marchés locaux, et en séjournant dans des petits hôtels, lorsque possibles.
- ◆ Renseigner les guides et les voyageurs au sujet des voyages à impacts peu importants.

## À l'eau

Le côté aventureux du secteur touristique se fie largement sur les activités nautiques, comme la voile, le kayak, le canot, la plongée, la descente en eaux vives et l'observation de baleines. Ceci étant dit, le secteur détient également la responsabilité de préserver et de protéger cette ressource naturelle partagée. Voici quelques points à garder en tête.

- ◆ **Aucun déversement.** Ne déversez pas et ne permettez pas à vos clients de déverser des eaux usées, des eaux résiduelles et des déchets dans les plans d'eau douces. Mettez sur pied une politique qui interdit le dérangement de l'environnement avec vos clients.

## Étude de cas : La mer est verte

[Ocean Quest](#) est une entreprise de tourisme d'aventure durable qui offre des expéditions de plongée sous-marine aux naufrages de l'île Bell dans la baie de la Conception et d'autres régions sur la côte de Terre-Neuve-et-Labrador. L'entreprise s'efforce à améliorer la viabilité et la durabilité de l'industrie touristique en préservant l'héritage sous-marin et en encourageant les plongeurs de la région et touristes à adopter leur politique interdisant le dérangement de l'environnement.

Grâce à la création de nouvelles initiatives comme sa conférence annuelle « Youth and the Oceans », Ocean Quest s'est démarqué comme chef de file en matière de tourisme durable. De plus, l'entreprise participe à des programmes visant à nettoyer les plages, des programmes pour récupérer les filets fantômes, des camps d'été environnementaux et des manifestations contre le déversement illégal d'huile, de produits toxiques et de déchets. Parcs Canada a reconnu les efforts de l'entreprise à plusieurs reprises, leur attribuant plusieurs prix sur le tourisme durable.

- ◆ Levez l'ancre. Si vous devez absolument ancrer votre bateau, assurez-vous de les ancrer dans les zones permises. Utilisez des cordes plus souples ou des cordes cousinées lorsque vous ancrez votre bateau à un arbre afin de réduire les dommages causés à l'écorce et aux branches.
- ◆ Un moteur plus propre. Faites l'entretien régulièrement des moteurs de vos bateaux et lorsqu'il est finalement temps de les changer, remplacez les avec des modèles plus propres et à faible consommation de carburant.
- ◆ Roulez au légumes. Si vous opérez un plus gros bateau avec des moteurs en-bord, songez à utiliser le biodiésel comme source de carburant. Le [biodiésel](#) est fait à partir d'huile végétale et il produit moins d'émissions que le pétrole ou les carburants à base de diesel. De plus, le biodiésel peut remplacer ou être mélangé avec le diesel sans ou avec très peu de modifications au moteur.
- ◆ Évitez les déversements d'huile. Utilisez un entonnoir lorsque vous refaites le plein afin d'éviter des dégâts.

## Sur terre

Si votre entreprise offre des circuits de randonnée pédestre, de randonnée de haute montagne, de cyclisme et archéologique, songez à incorporer les meilleures pratiques suivantes dans vos opérations quotidiennes :

- ◆ **Ayez le moins d'impacts possibles.** Encouragez vos clients à n'utiliser que des savons biodégradables dans les ruisseaux et lacs d'eaux douces. Évitez de camper à moins de 30 m (98 pi) des plans d'eau et à moins de 100 m (330 pi) des entrées des grottes.
- ◆ **Restez sur les sentiers battus.** Diminuez votre empreinte en utilisant les emplacements de camping et les réseaux de sentiers déjà établis, et recherchez les terrains les plus élevés et les plus secs afin de diminuer l'érosion.
- ◆ **Essayez de prendre le chemin direct.** Lorsque vous transportez les bagages aux emplacements, prenez en considération l'efficacité. Prenez le chemin le plus direct pour vous rendre à votre destination au lieu de suivre les groupes qui voyagent à pied ou en vélo.
- ◆ **Évitez les feux.** Évitez les feux à ciel ouvert et débarrassez-vous de toute installation artificielle après l'usage.

## Pas de fumée sans feu

Les feux de camp sont à la source de plusieurs incendies de forêt chaque année. Suivez les étapes suivantes pour prévenir les feux de forêt :

- ◆ Renseignez-vous au sujet des interdictions locales.
- ◆ Prenez en considération les facteurs vents. Si le vent est assez fort pour répandre les étincelles sur des matériaux combustibles comme des brindilles et des feuilles mortes, n'allumez pas de feux.
- ◆ Utilisez le foyer désigné. S'il n'y a pas de foyer désigné, dégagez un cercle de deux mètres (cinq pieds) jusqu'à la terre et bâtissez votre feu au centre.
- ◆ Assurez-vous de maintenir un petit feu et de le garder à une distance raisonnable de matériaux combustibles.
- ◆ Gardez un seau d'eau et une pelle à portée de main, et gardez toujours un œil sur votre feu.
- ◆ Éteignez votre feu en l'arrosant jusqu'à ce que les cendres soient froid au touché. Des cendres chaudes peuvent rallumer le feu.

- ◆ **N'ayez pas peur du changement.** Modifiez vos itinéraires pour favoriser la régénération et pour éviter de causer des dommages irréversibles suite à un usage répété.
- ◆ **Ne laissez aucune trace derrière vous.** [Leave No Trace](#) est une campagne qui a été adoptée un peu partout dans le monde et qui enseigne les aventuriers à réduire leur empreinte environnementale.
- ◆ **Enseignez la débrouillardise.** Enseignez vos clients à prendre soin de petits problèmes, comme les crevaisons, eux-mêmes afin de réduire le nombre d'appel pour « assistance routière ».
- ◆ **Évitez les problèmes de toilette.** Utilisez des toilettes à compostage permanentes ou enterrez les déchets humains au moins 15 cm (6 po) sous terre et au moins 100 m (330 pi) de sources d'eau et de terrains de camping.

## À cheval

Si votre entreprise se fie sur les chevaux pour les circuits et l'équitation en groupe, vous minimisez déjà votre empreinte sur l'environnement. Voici quelques conseils pratiques pour éviter d'avoir une incidence néfaste sur les espèces et les habitats sauvages.

- ◆ **Évitez les introductions.** Minimisez la possibilité d'introduire des graines de plantes qui ne sont pas indigènes dans un écosystème sauvage vulnérable. Nourrissez les chevaux à l'aide d'un sac placé au bout du chanfrein d'un cheval (terme anglais : nosebag), ramassez et jetez le fumier, et donnez de l'eau aux chevaux dans une auge ou un sceau.
- ◆ **Érigez des clôtures.** Utilisez des clôtures portables et des attaches souples lorsque vous attelez vos chevaux. Gardez vos chevaux dans un enclos se situant à plus de 30 m (100 pi) du plan d'eau le plus près et dans une zone d'au moins 15 m<sup>2</sup> (160 pi<sup>2</sup>) par animal.

## Au sommet des montagnes

Au cours des dernières années, l'escalade est rapidement devenue une activité très populaire. Les formations rocheuses sont, comme toute autre merveille, une ressource précieuse. Pensez à ces suggestions lorsque vous organisez vos aventures d'escalade.

- ◆ **Moins de craie s'il vous plaît.** Minimisez votre usage de craie lorsque vous faites de l'escalade, puisque les marques peuvent nuire à l'apparence naturelle des formations rocheuses.
- ◆ **Ne soyez pas vieux jeu.** Utilisez des matériaux moelleux pour cousiner les cordes lorsqu'elles sont attachées à des ancrages naturels. Évitez d'utiliser une quantité excessive de boulons dans les zones d'escalade.
- ◆ **Des grottes sans lumières.** Un éclairage puissant dans les grottes favorise la croissance d'algues et d'autres espèces étrangères. Ceci peut également être néfaste pour les animaux qui habitent les grottes.
- ◆ **Suivez la cadence.** Les sentiers ne devraient pas gêner l'écoulement naturel de l'eau et les structures devraient être construites de manière à ne pas déranger la formation vulnérable des grottes.

## Oh que c'est beau la neige

Le ski alpin, la motoneige, le ski de fond, la raquette, l'héli-ski, le traîneau à chiens et les aventures polaires sont tous d'incroyables expériences canadiennes. N'oubliez juste pas de garder l'arrière-pays dans le meilleur état possible.

- ◆ **Le covoiturage.** Minimisez l'usage de transport motorisé et songez à partager vos véhicules avec d'autres voyageurs ou avec les fournisseurs d'hébergement.

- ◆ **Fabriquez votre neige.** Visez à respecter des bonnes pratiques en matière d'énergie, de déchets et d'eau lorsque vous utilisez des canons à neige.
- ◆ **Trouvez leur une famille.** Les animaux impliqués dans les activités de traîneau à chien peuvent jouir d'une très bonne qualité de vie. Associez-vous avec de organismes pour les animaux pour trouver des nouvelles familles pour les chiens qui ne peuvent plus participer à cette activité.
- ◆ **Prenez le chemin de moindre résistance.** Utilisez les routes et les pentes déjà établies pour toutes vos activités récréatives d'hiver.
- ◆ **Offrez une diversité.** Le changement climatique continuera d'avoir un impact important sur les voyageurs d'activités hivernales. Avec des hivers de plus en plus courts, les voyageurs devraient peut-être songer à diversifier leurs produits et services. Des activités en nature ou culturelles peuvent compléter vos activités existantes et vous offrir une source de recettes tout au long de l'année.

### Étude de cas : Petite, mais futée

[Great Excursions Company](#), un petit voyageur de circuits d'aventure en groupe situé à Regina (Saskatchewan), offre d'incroyables excursions en traîneau à chiens au Québec. En vertu de son engagement envers le tourisme durable et responsable, la direction s'assure que les chiens soient traités de façon éthique. De plus, l'entreprise utilise des produits recyclés et appuie les entreprises locales.

Great Excursions s'est également engagé à partager ses connaissances et à contribuer à la préservation des activités culturelles traditionnelles de la région en collaborant avec les communautés des Premières Nations.

Dernièrement, ayant reconnu que la durabilité représente une responsabilité sociale tout autant qu'une préoccupation environnementale et économique, l'entreprise offre diverses possibilités aux jeunes ayant des déficiences mentales ou physiques.

## Agents de voyages

Avec la hausse de vacanciers qui recherchent des aspects de santé et de durabilité dans leurs vacances, les agents de voyages ont maintenant l'occasion de se positionner comme des « agents de voyages écologiques » offrant des vacances responsables et économiques. Ce service à valeur ajoutée pourrait aider une entreprise visionnaire à se démarquer des autres agents de voyages traditionnels. Plus loin vous trouverez des conseils et des suggestions pour démarrer une entreprise dans ce secteur ou pour rendre votre entreprise plus écologique. Assurez-vous de consulter les autres sections de cette trousse à outils pour connaître d'autres pratiques durables qui vous pouvez introduire à votre bureau.

### Le saviez-vous?

Selon une récente étude de TNS Canadian Facts, 80 % des voyageurs croient que les pratiques de tourisme durable peuvent avoir des incidences positives et significatives sur l'avenir de la planète. En ce qui concerne la planification de voyages, près de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils s'efforceraient à trouver une agence de voyages qui répond à des directives de tourisme durable.

Allez-y!



Commencez par faire une liste de fournisseurs touristiques durables à l'aide de sites Web comme [Green Traveller](#), [Responsible Travel](#), [The International Ecotourism Society](#) ou [National Geographic's Center for Sustainable Destinations](#). Utilisez les autres sections de la trousse à outils pour voir si vos fournisseurs de voyages actuels adhèrent à des pratiques durables. Vérifiez s'ils ont de l'information sur leurs sites Web concernant leurs pratiques durables ou environnementales.

### Choix de destinations

À titre d'agent de voyages responsable, c'est votre devoir de penser aux impacts environnementaux et touristiques sur les communautés locales, ainsi qu'aux activités que vos clients pratiqueront lorsqu'ils visiteront une destination.

### Programme d'attribution de cotes écologiques pour les hôtels

Le programme [Green Leaf™](#) identifie les établissements de logement au Canada, aux États-Unis et en Europe selon les meilleures pratiques environnementales qu'ils ont en place, avec une cote de un à cinq.

Le [programme de Clé verte](#) de l'Association des hôtels du Canada est une vérification volontaire complètement autoadministrée. Ce programme d'évaluation a été conçu dans le but de reconnaître les hôtels, les motels et les centres de villégiature qui se sont engagés à améliorer leur rendement financier et environnemental. De plus, le programme de Clé verte sert de lignes directrices aux hôteliers, leur montrant comment réduire leur impacts environnementaux et leurs coûts d'exploitation.

- ◆ Proposez des destinations qui appuient les communautés locales en employant les résidents et en développant des projets qui améliorent la qualité de vie des gens de la région.
- ◆ Encouragez vos clients à choisir des destinations axées sur la communauté et familiarisez-les aux projets touristiques dans ces communautés.
- ◆ Songez à offrir des destinations touristiques équitables. Le concept du commerce équitable, qui garanti que les producteurs de pays en développement reçoivent une part équitable des recettes,

s'étant maintenant au tourisme avec l'idée que les communautés locales bénéficieraient des activités touristiques grâce à des salaires équitables et d'autres bienfaits à long terme. Pour un exemple de ceci, visitez [Fair Trade in Tourism South Africa](#).

- ◆ Si vous savez qu'une destination populaire éprouve des difficultés suite à un environnement endommagé ou susceptible, essayez d'offrir une alternative à vos clients.
- ◆ Faites attention à l'écoblanchiment. Évitez d'utiliser des fournisseurs et des exploitants d'entreprises touristiques qui ne font que semblant d'être durables.

## Écoblanchiment

L'écoblanchiment se produit lorsqu'un organisme essaie d'avoir un image écologique en faisant des déclarations environnementales qui sont trompeuses, superficielles ou complètement fausses.

## Transport

Vos clients s'attendent à ce que vous les dirigiez vers le mode de transport ayant la meilleure valeur pour leur argent et leur temps. Essayez de leur offrir des options qui sont également avantageuses pour la planète.

- ◆ Vérifiez si le train pourrait être utilisé comme alternative à l'automobile et à l'avion. Offrez des voyages en train à vos clients lorsque possible, surtout des les régions qui utilisent des trains électriques, et expliquez leur pourquoi cette option pourrait être un choix de déplacement durable.
- ◆ Si vos clients ont besoins de faire une location de voiture, cherchez à leur trouver une voiture hybride ou économique en essence. Expliquez-leur que ce choix est non seulement bon pour l'environnement, mais aussi économe puisqu'ils épargneront en carburant. Gardez une liste des entreprises de location qui offrent des voitures hybrides.
- ◆ Introduisez vos clients au concept de déplacements neutres en carbone. Essayez d'acheter des billets d'avions avec des compagnies aériennes qui offrent l'option de compenser d'émissions de carbone, ou encouragez vos clients à ajouter les frais de compensations à leur forfait de voyage.

## Compensation de carbone

Les déplacements, surtout les vols de longue distance, contribuent de façon importante au réchauffement de la planète en émettant du dioxyde de carbone dans l'atmosphère. Les programmes de compensation d'émissions de dioxyde de carbone offrent la possibilité aux voyageurs « d'équilibrer » leurs impacts négatifs sur l'environnement en contribuant financièrement à des projets, comme le développement d'énergie renouvelable ou les initiatives de reboisement, qui aideront à réduire les émissions de carbone ailleurs.

- ◆ Songez à faire une liste des fournisseurs de compensation de carbone et encouragez vos clients à payer les frais de compensation lorsqu'ils achètent des billets d'avion ou réservent une chambre d'hôtel.
- ◆ Essayez de trouver un fournisseur qui dispose d'une calculatrice d'émissions de carbone facile à utiliser pour calculer les émissions d'un forfait de voyage (transport, hébergement, et toute autre activité).

## La compensation de carbone

La compensation de carbone implique une contribution financière à un projet qui s'efforce à réduire les émissions à une quantité égalant approximativement la quantité de carbone produite par le déplacement, soit en avion ou en voiture, d'un voyageur. Certaines compagnies aériennes offrent des calculatrices sur leur site Web afin de permettre à leurs clients de calculer la quantité d'émissions générées par leurs déplacements en avion, alors que d'autres compagnies invitent leurs clients à se procurer des compensations au moment de l'achat des billets. Les fonds amassés sont habituellement dirigés vers un projet particulier, choisi par la compagnie aérienne, ou transmis à un fournisseur de compensation de carbone qui prend en charge une gamme de projets. Consultez la section « [La neutralité en carbone](#) » de cette trousse à outils pour plus de détails sur la compensation de dioxyde de carbone.

## Pourvoiries

Les pourvoiries dépendent grandement sur la faune et les habitats de poisson en parfait état, et par conséquent elles sont très susceptibles à l'empiétement, la pollution, l'épuisement de ressources et toute autre incidence écologique négative. En adoptant de meilleures pratiques, les entreprises, les guides et les clients peuvent agir de façon concrète à protéger l'avenir de l'industrie ainsi que celle de la planète.

Allez-y!



Si vous êtes un membre de l'association des pourvoiries de votre région, démarquez-vous en partageant les politiques de conservation que vous avez établies. Si l'association à laquelle vous appartenez a un code d'éthique que ses membres doivent respecter, assurez-vous d'en faire part à vos clients. Par exemple, créez une section « Code d'éthique » sur le site Web de votre compagnie et soulignez les mesures que vous avez prises pour vous assurer qu'il soit respecté. De plus, si vous avez un pavillon ou tout autre bâtiment, créez une grande affiche du code et placez-la dans une aire publique.

## Conservation des habitats

L'extinction de la faune est largement attribuable à la perte d'habitats, ainsi qu'aux risques posés par la détérioration, la fragmentation et le braconnage des habitats. Voici quelques mesures que vous prendre pour protéger les zones humides, les forêts et les autres sites naturels :

- ◆ Appuyez des groupes de conservation comme [Canards Illimités Canada](#) et [Conservation de la nature Canada](#). Ces organismes travaillent à conserver les habitats et les ressources sur lesquels votre entreprise compte.
- ◆ Appuyez et partagez les conclusions de recherches scientifiques liées à la protection et la conservation d'habitats.
- ◆ Soyez attentif lorsque vous guidez vos clients à leur emplacement de chasse ou de pêche – utilisez toujours les chemins et les sentiers déjà existants. Pour des conseils, visitez le site de [Tread Lightly](#), un organisme américain de chasse et pêche qui est axé sur les enjeux de gestion d'écosystème.
- ◆ Nettoyez vos bottes et votre équipement lorsque vous revenez d'un voyage de chasse. Ceci préviendra la prolifération de plantes invasives d'une région à l'autre.

## Formation des clients

Puisque la grande majorité de vos produits se trouve en nature et se pratique en petit groupe, comme pourvoyeur vous êtes en mesure d'enseigner vos clients sur les meilleures pratiques. Que vous soyez dans un poste d'affût, sur un bateau ou assis autour du feu, aidez à faire passer le temps en jouant le rôle de source d'information pour vos clients.

- ◆ Assurez-vous d'être au courant des répercussions de menacer ou de mettre la faune et les plantes en danger, et assurez-vous que vos guides le sont aussi. Dans la mesure du possible, montrez des exemples à vos clients, mais assurez-vous d'observer seulement et de ne rien déranger. De plus, profitez de cette occasion pour expliquer leur importance et leur statut en vertu des lois provinciales et nationales sur les espèces en péril.
- ◆ Mettez en évidence les programmes de conservation d'espèces et d'habitats de votre région. Cherchez à savoir si la possibilité de partenariat existe avec les parcs, les zones de conservation et les réserves fauniques de la région. Ils pourraient être une source d'experts en matière du patrimoine naturel de cette région et venir faire des présentations pour ajouter à l'expérience de vos clients.

## Comité sur la situation des espèces en péril au Canada

Le Comité sur la situation des espèces en péril au Canada (COSEPAC) est un groupe d'experts national qui évalue et identifie les espèces sauvages en voie de disparition. Les catégories du COSEPAC comprennent :

- ◆ **Disparue** : Espèce sauvage qui n'existe plus.
- ◆ **Disparue du pays** : Espèce sauvage qui n'existe plus à l'état sauvage au Canada, mais qui est présente ailleurs.
- ◆ **En voie de disparition** : Espèce sauvage exposée à une disparition de la planète ou à une disparition du pays imminente.
- ◆ **Menacée** : Espèce sauvage susceptible de devenir en voie de disparition si les facteurs limitants ne sont pas renversés.
- ◆ **Préoccupante** : Espèce sauvage qui est particulièrement vulnérable aux activités humaines ou aux événements naturels, mais qui n'est pas une espèce en voie de disparition ou une espèce menacée.
- ◆ **Données insuffisantes** : Espèce sauvage pour laquelle l'information disponible est insuffisante pour permettre une évaluation directe ou indirecte du risque de disparition de l'espèce sauvage.
- ◆ **Non en péril** : Espèce sauvage qui a été évaluée et jugée comme ne risquant pas de disparaître étant donné les circonstances actuelles.

Définition du mot « espèce » : toute espèce indigène, sous-espèce, variété ou population géographiquement ou génétiquement distincte d'animaux ou de plantes sauvages.

Pour de plus amples renseignements et une liste des espèces en péril, visitez le site Web de [COSEPAC](#).

- ◆ Prenez le temps d'en apprendre davantage au sujet des maladies qui affectent les animaux que vos clients chassent. La maladie débilitante chronique, la tuberculose et le ver des méninges sont quelques-unes de plusieurs maladies que vous pourriez rencontrer. En étant capable de repérer les symptômes, vous pouvez aider les représentants de la faune de votre province à enrayer les épidémies et à assurer que vos ressources de chasse continuent à fleurir.

### À essayer!

Songez à inviter des experts à participer à vos expéditions, des chercheurs universitaires, d'anciens autochtones et des employés de parc peuvent être des candidats appropriés. Les groupes de conservations de la région peuvent également avoir à leur disposition des experts qui pourraient souhaiter partager leurs connaissances.

## Dans la communauté

En appuyant et en impliquant les petites communautés de votre région, vous pouvez aider à favoriser leur viabilité économique. En ce qui concerne les pourvoiries en milieux ruraux ou éloignés, ces petits villages peuvent représenter un support d'assurance en matière de fournitures et d'employés. Pour savoir comment faire une contribution à votre communauté locale, consultez la section « [Contributions à la communauté](#) ».

- ◆ Garder les lignes de communication ouvertes entre vous et les représentants municipaux de petites communautés éloignées peut être un aspect important pour garantir votre réussite dans cette région. L'appui de la communauté peut augmenter le profil de votre entreprise, qui en retour aidera à attirer un plus grand nombre de visiteurs à la communauté et à maintenir l'économie locale.
- ◆ Cherchez à embaucher des gens de la communauté locale. Habituellement, les gens de la région connaissent le mieux la région et peuvent diriger vos clients vers les meilleurs endroits pour la chasse et la pêche.
- ◆ Songez à mettre sur pied un programme d'apprentissage qui encouragerait les jeunes de la région à devenir guide. Transmettre les connaissances et les techniques des guides chevronnés vous aidera à former de nouveaux guides talentueux.

## Respect des règles

a réussite de votre pourvoirie dépend largement d'un environnement sain qui maintient une excellente population d'animaux. Les règles provinciales et fédérales aident à conserver ces conditions, toutefois beaucoup plus peut être fait à cet égard. Du moins, assurez-vous de respecter et de demander à vos clients de respecter toutes les règles provinciales et fédérales concernant les saisons de chasse, les limites de prises et le poids de prises.

- ◆ Familiarisez-vous avec les lois et les règlements applicables dans votre province et région. Informez vos clients au sujet des poids de prises, des limites de prises et de toute autre loi avant qu'ils partent pour leur excursion de chasse ou de pêche. Expliquez-leur que ces lois existent afin d'assurer qu'il y ait encore de bonnes populations d'animaux dans ces régions afin de permettre aux clients d'y revenir pour chasser ou pêcher pour encore plusieurs années à venir.

### À essayer!

Vous ne connaissez pas les règlements locaux de votre région? Essayez d'effectuer une recherche sur le moteur de recherche Google en utilisant le nom de votre province ou territoire et « règlement de pêche ou de chasse » afin de trouver les lois et règlements actuels de votre région. Ou consultez le site Web de votre gouvernement provincial ou territorial et recherchez le ministère de la conservation, de la faune ou de l'environnement. En ce qui concerne la pêche, rendez-vous à [Pêches et Océans Canada](#).

- ◆ Pratiquez la pêche avec remise à l'eau de façon sécuritaire. Pour des directives sur la façon de manipuler les poissons lors de la pêche remise à l'eau, visitez [Wild Trout Streams](#) (en anglais seulement).
- ◆ Essayer de pêcher avec un hameçon sans crochet. La pêche avec un hameçon sans crochet est beaucoup exigeante pour les pêcheurs, car il est plus difficile d'attraper des poissons avec ce type d'hameçon. Lorsque vous pratiquez la pêche avec un hameçon sans crochet, l'usage d'hameçons sans crochet facilite le retrait de l'hameçon de la bouche du poisson, causant ainsi moins de dommages à leur bouche.

## Sans aucune trace

- ◆ Assurez-vous de ramasser toutes les cartouches de carabine et de fusil de chasse vides. Votre prochain groupe de clients ne serait pas nécessairement impressionné de trouver une petite mine de cartouches au beau milieu de cet espace sauvage intacte.
- ◆ Consultez les autres sections de cette trousse à outils ([Transport](#), [Hébergement](#), et [Services alimentaires](#)) pour obtenir des conseils sur la façon de rendre certains autres aspects de votre entreprise plus durables.

## Attractions et lieux d'événement

Que vous organisez une conférence pour 30 personnes ou pour 3 000 délégués – ou que vous choisissiez l'éclairage pour un petit musée rural ou pour un grand centre international – vous avez une myriade de possibilités à votre disposition pour faire des choix plus intelligents. Vous trouverez plus loin quelques idées que vous pouvez appliquer à votre entreprise dès aujourd'hui.

Allez-y!



Placez des bacs pour faire la récupération du papier, des cannettes en aluminium, du verre et des autres matières recyclables. En facilitant l'accès à ces bacs, vous démontrez les efforts que vous faites pour vous adhérer à l'idée de la durabilité. Songez à permettre à vos clients d'utiliser ou de se procurer des tasses réutilisables; d'autant plus, pensez à offrir des rabais pour les encourager à contribuer de façon positive à leur expérience et à l'environnement.

### Attractions à l'intérieure

#### *Événements*

Les conférences, les réunions, les salons professionnels, les banquets et les concerts semblent générer un impact environnemental assez important puisque que tous ces événements rassemblent plusieurs gens dans un seul endroit. Toutefois, ces événements de grande envergure présentent également une occasion unique pour bien maîtriser la consommation d'énergie, de matériaux et d'eau, ainsi que les déchets générés. Songez à adopter l'une des suggestions suivantes :

- ◆ Choisissez une ville d'accueil qui est près de la majorité des participants et qui propose un transport en commun bien établi.
- ◆ Choisissez des hôtels qui se situent à quelques minutes de marche de l'événement et/ou qui ont des politiques écologiques en place ou qui ont des certificats écologiques.
- ◆ Établissez une politique interdisant la marche au ralenti et affichez-la sur des affiches avec la marque de l'événement côté trottoir afin d'avertir les chauffeurs des automobiles qui viennent chercher ou porter les participants à l'événement.
- ◆ Proposez aux participants l'option d'assister à l'événement par vidéoconférence.
- ◆ Affichez toute l'information liée à l'événement ou tout document qui doit être lu au préalable sur le site Web de l'événement afin d'éviter l'envoi de documents imprimés par la poste.
- ◆ Faites parvenir l'information aux délégués électroniquement et offrez l'ensemble des documents imprimés aux personnes qui s'inscrivent surplace. Essayez d'imprimer tout votre matériel recto verso sur du papier certifié FSC, attestant que le papier provient de sources durables, ou sur du papier qui comprend un pourcentage élevé de matière recyclée postconsommation et sans agent de blanchiment. Dans la mesure du possible, utilisez de l'encre végétale (préférentiellement à base de soya).

#### À essayer!

Communiquez avec l'office de commercialisation touristique (OCT) de la région où l'événement se déroulera et demandez leur de vous fournir une liste des imprimeries de la région qui offrent du papier sans agent de blanchiment avec un pourcentage élevé de fibre recyclée postconsommation et/ou du papier certifié FSC et/ou un système d'impression sans eau.

Vous pouvez également vous renseigner auprès du [Forest Stewardship Council](#) pour obtenir une liste d'imprimeries certifiées FSC.

- ◆ Fournissez les présentations et la documentation sur des clés USB réutilisables.
- ◆ Ayez des bacs de récupération à la disposition des délégués afin qu'ils puissent recycler les documents imprimés qu'ils ne veulent plus garder.
- ◆ Utilisez une compagnie d'impression qui se situe près de l'événement au lieu d'acheminer sur de longues distances les matériaux déjà imprimés.
- ◆ Offrez des aliments et des boissons biologiques produits localement.
- ◆ Fournissez des refroidisseurs d'eau avec des verres réutilisables au lieu de servir de l'eau embouteillée.
- ◆ Utilisez autant que possible de la vaisselle en céramique et des couverts en métal.
- ◆ Intégrez des artistes dans la cérémonie ou la réception d'ouverture de votre événement.
- ◆ Offrez comme cadeau des articles fabriqués à la main ou localement aux conférenciers, aux délégués et aux personnes invitées.

### Pour un événement neutre en carbone

Pourquoi ne pas organiser votre prochain événement neutre en carbone? Premièrement, vous devez identifier le plus d'efficiences possible provenant de l'électricité, du chauffage et de la climatisation, du transport terrestre et aérien, des services des aliments et de la boisson, de papier et tout autre matériel. Par la suite, compensez le reste de vos émissions de carbone. Pour de plus amples renseignements au sujet d'événements neutres en carbone et pour des calculatrices en ligne pour calculer vos émissions, visitez [David Suzuki Foundation](#).

### Étude de cas : De l'énergie renouvelable au Cape Chignecto

[Cape Chignecto Provincial Park](#), le plus grand parc provincial en Nouvelle-Écosse, propose des vallées profondes, des anses abritées, des espèces de plantes rares, et les restes d'une forêt ancienne. En 2008, le parc a ouvert un nouveau centre d'interprétation qui est alimenté par une série de panneaux solaires photovoltaïques. Le centre sera doté d'expositions et de programmations interactives, une terrasse d'observation et un système de communication par satellite. Les sites à l'intérieur du parc ne sont pas accessibles en voiture. Les terrains de camping accessibles à pied et les réseaux de sentiers offrent un accès sécuritaire tout en limitant les incidences sur l'environnement avoisinant.

## Étude de cas : un centre de congrès pas comme les autres

Depuis 1996, le [Centre des congrès de Québec](#) s'efforce à incorporer des pratiques durables à tous les aspects de leurs opérations – des décisions d'approvisionnement et des options de cuisines respectueuses de l'environnement à la gestion des déchets et de l'énergie et les types d'événements offerts. Voici quelques stratégies que le centre a mises sur pied :

- ◆ L'édifice est chauffé à l'aide de fournaises au gaz naturel à haut rendement énergétique.
- ◆ L'organisme est toujours en train d'identifier des possibilités pour réduire, réutiliser, recycler et renouveler – du papier aux fibres de tapis en passant par la vaisselle.
- ◆ En plus de maximiser de la lumière naturelle, l'établissement utilise également des luminaires éconergétiques et un système de climatisation naturel.
- ◆ Les salles de bain sont munies d'urinoirs et de robinets activés électroniquement.
- ◆ L'établissement est doté d'un système qui vérifie la qualité de l'eau.
- ◆ Le centre utilise des produits locaux et biologiques.
- ◆ Les repas sont servis sur de la vaisselle en porcelaine au lieu d'être servis dans des contenants jetables et de la vaisselle biodégradable ou recyclable est offerte pour les collations.
- ◆ Les membres de la direction offrent aux participants le lait, le jus et le sucre en gros format pour les pauses café, au lieu d'offrir des portions individuelles.

On voit un retour sur ces efforts de différentes façons. Le Centre des congrès de Québec a reçu les prix EcoGeESte (2003) et Stellaris (2004) pour avoir tranché de moitié ses émissions de gaz à effets de serre, en plus d'avoir réduit sa consommation d'énergie par mètre carré de 30 %. Il est également important de noter que le centre communique de façon incroyable ses initiatives au public.

### *Musées, galeries d'art et lieux historiques*

Les attractions culturelles et les lieux historiques du Canada offre non seulement une panoplie d'expériences à leurs visiteurs, mais ils proposent également un éventail d'incroyables possibilités pour faire la sensibilisation des enjeux environnementaux et socioculturels appuyant des pratiques durables. Essayez d'adopter quelques-unes des stratégies suivantes :

- ◆ Transmettez l'information du site sur de grands panneaux fixes au lieu d'utilisez des pamphlets imprimés et servez-vous du courriel. Songez à utiliser des écrans LCD pour transmettre l'information sur place, comme l'ordre du jour, et utilisez l'Internet et le courriel pour les bulletins électroniques.
- ◆ Lorsque vous ne pouvez pas éviter d'imprimer certains documents, assurez-vous d'utiliser du papier qui contient un pourcentage élevé de matières recyclées postconsommation ou du papier certifié FSC. Imprimez vos documents recto verso et utilisez de l'encre végétale. Assurez-vous que les logos soient visibles afin de bien représenter vos valeurs environnementales.
- ◆ Récupérez les cartes et les guides avec des boîtes de dépôt aux sorties, et réutilisez les pour les autres visiteurs.
- ◆ Partagez vos accomplissements avec vos clients; par exemple, créer un petit modèle ou un outil de visualisation pour démontrer comment vos pratiques de récupération, de conservation d'eau et d'énergie renouvelable fonctionnent.
- ◆ Sensibilisez les visiteurs à la situation socioculturelle importante de votre région. Offrez leur des conseils sur la façon de minimiser leur impacte – surtout en matière de milieux culturels délicats/susceptibles.

- ◆ Aidez les visiteurs à comprendre la culture, les coutumes et les normes sociales de la région.
- ◆ Proposez des activités pratiques aux bénévoles, favorisant ainsi un rapport profond avec les gens et les coutumes de votre région.

## Attractions à l'extérieur

### *Parcs thématiques et festivals*

- ◆ Utilisez des récipients jetables biodégradables ou des tasses et assiettes réutilisables.
- ◆ Placez des bacs de récupération dans divers endroits facilement accessibles.
- ◆ Invitez les groupes écologiques et les organisations caritatives à monter un kiosque sur place, amasser des dons et parler aux gens au sujet du recyclage, de la conservation d'eau et d'autres pratiques durables.
- ◆ Mettez en place des programmes de récompenses et de motivation pour inciter vos clients à récupérer les bouteilles, les tasses et la vaisselle recyclables.
- ◆ Encouragez les traiteurs à utiliser de la vaisselle en céramique.
- ◆ Achetez en gros afin de réduire les emballages.

### À essayer!

Fabriquez des tasses réutilisables affichant votre logo et incluez-les dans vos frais d'entrée – épargnez les coûts et le temps associés à ramasser et jeter des articles jetables.

- ◆ Servez vos boissons en gros et encouragez les gens à utiliser des tasses réutilisables.
- ◆ Encouragez les commerçants et les vendeurs à utiliser des produits de nettoyage non toxique.
- ◆ Faites l'usage d'afficher pour conscientiser les gens au sujet de la conservation de l'eau et la réduction de déchets.
- ◆ Utilisez des robinets automatiques pour réduire jusqu'à 70 % votre consommation d'eau.
- ◆ Songez à utiliser un système héliothermique pour faire préchauffer l'eau chaude.
- ◆ Associez-vous au réseau de transport en commun de votre région pour offrir un service de navettes et des options de transport pratiques.
- ◆ Minimisez l'usage d'automobiles sur place et utilisez des véhicules électriques ou des véhicules fonctionnant au biodiésel.
- ◆ Offrez un endroit sécuritaire pour garer les bicyclettes; ceci encouragera certaines personnes à prendre leur vélo, au lieu de conduire, pour se rendre au site.

### À essayer!

Offrez des frais d'admission réduits aux personnes qui arrivent par transport en commun ou un mode de transport actif et offrez un stationnement payant – ces tactiques encourageront les modes de transports sains et durables.

## Étude de cas : Un festival à impact peu important à Edmonton

Pour une période de quatre jours chaque mois d'août, le [Edmonton Folk Music Festival](#) accueille 20 000 amateurs de musique dans un parc municipal qui ne compte pas de routes ou de sentiers pavés. Voici ce que les organisateurs font pour garder leur événement vert :

- ◆ Ils offrent un service pour sécuriser les bicyclettes.
- ◆ Ils installent des sentiers temporaires pour minimiser les dommages au parc.
- ◆ La cueillette des déchets durant le festival est faite par EnviroPower, un groupe de jeunes bénévoles qui parcourent le parc pour ramasser les déchets.
- ◆ Ils font la cueillette d'articles recyclables afin de réduire la quantité de déchets qui est acheminée aux sites d'enfouissement.
- ◆ Ils restaurent le gazon et retirent les installations et les équipements le plus rapidement possible.
- ◆ Ils servent les aliments sur des assiettes en céramiques et le dépôt de 2 \$ qu'ils demandent aux clients les encourage à retourner leurs assiettes. Les verres biodégradables qu'ils utilisent sont fabriqués à partir de fécule de maïs.
- ◆ Ils ont érigé des panneaux solaires à l'extérieur des tentes de détail dans le but d'alimenter les caisses enregistreuses et les autres appareils électroniques.

### *Terrains de golf*

Voici quelques suggestions qui aideront à réduire l'impact du développement et de l'entretien des terrains de golf sur l'environnement :

- ◆ Semez des espèces de gazon qui tolèrent mieux les périodes de sécheresse et le sel afin de réduire vos besoins d'irrigation.
- ◆ Dans la mesure du possible, semez ou restaurez les plantes indigènes près des édifices et hors des allées.
- ◆ Conservez les eaux de fonte nivale et les eaux pluviales pour l'irrigation estivale, et songez à un détail hydrographique ou à installer une fosse souterraine.
- ◆ Utilisez un système de gestion des eaux ménagères qui recyclera les eaux du chalet, de la boutique du professionnel et des installations de maintenance pour ensuite réutiliser cette eau pour l'irrigation du terrain.
- ◆ Évitez l'évaporation et minimisez la quantité d'eau utilisée en arrosant tôt le matin ou plus tard en soirée.
- ◆ Dans la mesure du possible, laissez les tontes de gazon et les autres matières organiques sur place ou faites en le compostage.
- ◆ Minimisez l'usage d'engrais et de pesticides chimiques; essayez des solutions de recharge naturelles.
- ◆ Dans le but de protéger la qualité d'eau, conservez une zone tampon entre les plans d'eau et les zones où l'on applique des pesticides et de l'engrais.
- ◆ Si possible, participez à un programme d'accréditation provincial en matière de lutte antiparasitaire.
- ◆ Érigez des cabanes à oiseaux et des dortoirs à chauve-souris pour les espèces indigènes et pour aider à contrôler les populations d'insectes.

Pour plus de détails et d'idées, visitez les sites suivants :

- ◆ [Association royale du golf du Canada](#) (Entretien du gazon et Environnement)
- ◆ [United States Golf Association](#) (principes environnementaux pour les terrains de golf américain – en anglais seulement)
- ◆ [The R&A](#)
- ◆ [Environmental Institute for Golf](#) (en anglais seulement)
- ◆ [Green Ontario](#) (terrains de golf et l'environnement – en anglais seulement)

### *Les lieux historiques protégés*

Les parcs et les lieux historiques protégés préservent l'écosystème naturel tout en offrant un éventail de possibilités aux visiteurs. Peu importe le parc – municipal, provincial ou national – les activités visant à préserver l'écosystème et à répondre aux besoins des visiteurs doivent coexister en harmonie. Les problèmes liés aux déchets, à l'eau, au transport et à l'énergie existent partout et peuvent être amplifiés lorsque des entreprises, des chalets et des terrains de camping se trouvent à l'intérieur d'un parc.

### Les meilleures pratiques de Parcs Canada

Grâce à des expériences significatives, les Canadiens et Canadiennes ont un lien solide avec leurs parcs nationaux, leurs lieux historiques nationaux et leurs aires marines nationales de conservation. Ils jouissent de ces lieux protégés de façon à les laisser intacts pour les générations d'aujourd'hui et de demain.

Parcs Canada est le chef de file en matière de la protection du patrimoine naturel et culturel dans nos communautés, grâce à la facilitation d'offres d'expériences mémorables et de possibilités d'apprentissage, et en tant que modèle pour le leadership environnemental. Des principes de durabilité fondés sur des influences économiques et culturelles, ainsi qu'un leadership environnement, ont été intégrés systématiquement aux politiques, aux programmes, à la législation et aux activités de l'organisme.

Les exemples suivants soulignent l'une des trois sections sur la durabilité – les technologies et les programmes nécessaires pour rendre les opérations de Parcs Canada écosensibles :

- ◆ **Bâtiments écologiques** : Le centre des opérations de la réserve du parc national des Îles-Gulf a reçu la certification Platine du programme Leadership in Energy and Environmental Design (LEED). Le centre est maintenant 75 % plus éconergétique qu'auparavant grâce à l'électricité photovoltaïque, des thermopompes géothermiques qui génèrent de la chaleur et de l'eau chaude, et un système de collecte des eaux pluviales qui a réduit la consommation d'eau potable de 60 %.
- ◆ **Énergie éolienne** : Le lieu historique national du Fort-Battleford en Saskatchewan utilise une éolienne de 50kW qui génère 100 % de ses besoins énergétique.
- ◆ **Énergie hydroélectrique** : Le parc national des Glaciers satisfait les besoins électriques des aires de fréquentation diurne en générant de l'électricité à partir des débits fluviaux de la région.
- ◆ **Toilettes écologiques** : Dans le parc national des Îles-du-Saint-Laurent, les toilettes à compostage sont idéales pour les sites isolés et les systèmes de ventilation solaire aident à réduire les odeurs.
- ◆ **Centres de récupération** : Il y a des centres de récupération partout à travers les sites de Parcs Canada et ils sont une façon très efficace et visible pour démontrer son intendance environnementale.
- ◆ **Préservation du ciel de nuit** : Conçus par la Société royale d'astronomie du Canada, ces endroits sauvages ont très peu de pollution lumineuse et encouragent la protection des écosystèmes en plus de réaliser des économies d'énergie. Admirez le ciel de nuit étoilé au parc national de la Pointe-Pelée, au lieu historique national du Fort-Walsh ou au parc national Elk Island.

Certaines stratégies pour 2007 – 2008 :

- ◆ Atteindre les objectifs mis en place pour la qualité de l'effluent d'eaux usées, la conservation d'eau, le détournement de déchets solides, la gestion de sites contaminés et les limites de croissance imposées par la loi.
- ◆ Élaborer des directives en matière de la qualité d'eau pour les aires du patrimoine protégées.
- ◆ Augmenter le nombre de régions terrestres et marines représentées.
- ◆ Introduire une politique de bâtiment écologique pour Parcs Canada et acheter de carburant à l'éthanol pour les véhicules fédéraux (si c'est possible).
- ◆ Identifier des nouveaux endroits, personnes et événements de l'histoire autochtone, de l'histoire des communautés ethnoculturelles et de l'histoire des femmes.
- ◆ Offrir des recommandations et des certificats pour les sites du patrimoine culturel selon les Lignes directrices pour les lieux patrimoniaux.
- ◆ Favoriser les expériences significatives qui créent des liens solides entre les visiteurs et les lieux patrimoniaux et les parcs nationaux du Canada.
- ◆ Concevoir et livrer des programmes éducatifs dans les parcs nationaux et les lieux historiques.
- ◆ Élaborer des propositions législatives pour mieux protéger les lieux historiques nationaux, les édifices du patrimoine fédéraux et les ressources archéologiques sous la compétence fédérale.

Certains accomplissements de la [Stratégie de développement durable de Parcs Canada pour 2007-2009](#) :

- ◆ Tous les parcs nationaux ont été affectés à l'une de six biorégions qui possèdent en commun des caractéristiques similaires telles que paysage, espèces et facteurs de stress.
- ◆ Chacun des parcs nationaux a procédé à une auto-évaluation de ses projets de surveillance existants et a énoncé une stratégie visant à combler les lacunes.
- ◆ Une meilleure sensibilisation et une compréhension accrue du nombre de visites-personnes aux lieux patrimoniaux selon les présentations sur le patrimoine.
- ◆ Parcs Canada a élaboré un cadre d'établissement de rapports relatif à l'intégrité écologique pour les routes de transit qui touchent la mortalité de la faune causée par les véhicules; la fragmentation de l'habitat; la pollution des zones écosensibles; l'incidence des espèces exotiques envahissantes; et l'incidence de la construction et de l'entretien.
- ◆ Parcs Canada a étudié la possibilité d'ériger les lotissements urbains en modèles de durabilité écologique, dont la conception d'égouts à Wasagaming, les améliorations apportées à la prise d'eau potable et la conception et l'évaluation d'un bassin d'effluents d'eaux usées aux lacs Waterton.

### *Parcs aquatiques et piscines*

Il existe plusieurs possibilités pour réduire la consommation d'eau et adopter des pratiques commerciales plus écologiques tout en conservant des volumes adéquats pour garantir une expérience positive pour les visiteurs.

- ◆ Réduisez votre consommation d'eau en général en réutilisant les eaux, grâce à des systèmes d'eaux ménagères et un stockage d'eau pour être utilisé plus tard.
- ◆ Installez des systèmes de traitement d'eau et de filtration sur place afin améliorer la possibilité de réutiliser l'eau.
- ◆ Minimisez l'usage de produits chimiques. Lorsque vous devez les utiliser, contrôlez et supervisez la quantité utilisée.
- ◆ Essayez d'utiliser de l'eau salée au lieu d'utiliser des produits chimiques.
- ◆ Si vous drainez vos eaux dans un plan d'eau naturel, assurez-vous les traiter en avance afin qu'ils répondent aux normes naturelles, et éliminez toutes les huiles et tous les produits chimiques.

- ◆ Songez à utiliser un système héliothermique pour faire chauffer votre eau. Avec les frais énergétiques à la hausse, l'usage d'un système semblable pourrait être rentable plus tôt que vous l'auriez pensé.
- ◆ Installez des lumières ultraviolettes pour décomposer le chlore.

### La lumière ultraviolette et le chlore

La technologie ultraviolette est une approche non chimique pour faire la désinfection. Puisqu'aucun produit n'est ajouté à l'eau, cette méthode de désinfection est simple et économique. Elle nécessite également très peu d'entretien. Comment fonctionne-t-elle? Les purificateurs d'eau à ultraviolet utilisent des lampes germicides qui sont conçues et calibrées pour produire une certaine dose de lumière ultraviolette.

Les avantages d'utiliser la lumière UV pour faire le traitement d'eau :

- ◆ Aucun problème lié à la consommation de produits chimiques, à l'entreposage et le transport.
- ◆ Peu de besoins énergétiques.
- ◆ Aucun sous-produit dangereux.
- ◆ Peu d'éléments mobiles.
- ◆ Désinfecte beaucoup mieux que le chlore, éliminant plus de microbes en suspension dans l'eau que la chloration.
- ◆ Plus économique que la chloration.

Les désavantages d'utiliser le chlore :

- ◆ Les sous-produits de la production du chlore sont toxiques pour la vie aquatique.
- ◆ Le chlore est une substance dangereuse. L'entreposage, le transport et la manutention du chlore présentent un risque d'accident ou une responsabilité possible.
- ◆ Le chlore est plus efficace pour l'élimination de bactéries que de virus et il est beaucoup moins efficace que la lumière UV, car elle éliminer les deux.
- ◆ Le chlore peut endommager les installations de la piscine, en plus de faire rouiller les systèmes de ventilation et faire corroder la toile.

- ◆ Dans la mesure du possible, couvrez les piscines lorsqu'elles ne sont pas utilisées afin d'éviter l'évaporation de l'eau et la perte de chaleur.
- ◆ Utilisez le biocarburant ou le biodiésel au lieu d'utiliser un carburant à base de pétrole.

### *Centres de ski et de planche à neige*

Les changements climatiques affectent déjà les résultats de stations de sports d'hiver partout dans le monde. Pour cette raison, les programmes visant à réduire les émissions dans ce secteur devraient être considérés comme un impératif opérationnel ainsi qu'une obligation morale et environnementale. Quelques points de départ sont énumérés ci-dessous, ainsi que des conseils pour de plus grandes stratégies sur la durabilité.

- ◆ Maximisez la performance des canons à neige en installant des compresseurs d'air à faible consommation d'énergie, en créant un meilleur système de tuyauterie et en réparant les fuites d'air dans le système de compression d'air et les fuites d'eau dans le système de tuyauterie.

- ◆ Utilisez de l'eau froide dans les canons à neige dans une tour ou un système de refroidissement afin de réduire l'évaporation.
- ◆ Essayez de limiter la fabrication de neige à des moments lorsque la demande d'énergie est moins élevée.
- ◆ Pour alimenter les édifices et les remonte-pentes, approvisionnez-vous de sources d'énergie renouvelable comme l'énergie hélio-électrique, l'énergie éolienne, l'énergie géothermique, l'énergie hydroélectrique restreinte ou l'énergie générée du méthane.
- ◆ Choisissez un éclairage à halogénure métallisé pour le ski en soirée au lieu d'utiliser des luminaires à vapeur de sodium à haute pression moins efficaces.
- ◆ Établissez un système d'éclairage éconergétique et installez des minuteries sur les systèmes de chauffage dans tous les édifices.
- ◆ Offrez un service de navette ou de transport en commun jusqu'au centre de ski pour vos clients et employés.
- ◆ Adoptez une politique interdisant la marche au ralenti dans le stationnement.
- ◆ Dans la mesure du possible, utilisez du biodiésel et du biocarburant dans vos véhicules et systèmes de chauffage.
- ◆ Utilisez des canons à neige dotés de moteurs à quatre temps qui sont beaucoup moins polluants.
- ◆ Éteignez les lumières lorsque les pistes de ski n'y a pas de skieurs.
- ◆ Identifiez les secteurs qui sont les plus susceptibles. Informez vos clients de ces secteurs et limitez l'accès à ces secteurs.
- ◆ Plantez des plantes et des arbres dans les régions endommagées.

### Étude de cas : L'élimination des émissions à Whistler Blackcomb

[Whistler Blackcomb](#) est en train de réduire son impact environnemental de façon radicale et il réussit à le faire en ciblant ses activités sur la réduction des émissions, la gestion des déchets, l'utilisation des terres et la conservation de l'eau.

En matière de la gestion des déchets, leurs efforts visant à réduire, réutiliser et recycler ont engendré une réduction de 60 % des déchets envoyés aux sites d'enfouissement. L'[approche](#) de l'entreprise est très détaillée, mentionnant l'achat de produits comportant moins d'emballage, le recyclage de plus de 80 000 de bouteilles et de canettes chaque année et plus de 25 matières différentes, des ampoules aux bâtons de ski. On trouve des nouveaux propriétaires aux articles usagés, comme les articles de ski, les bureaux et les fournitures de bureau, la vaisselle, les meubles et les vêtements, à l'aide du programme Mountain Materials Exchange ou on les donne à des œuvres de bienfaisance. Un programme de compostage avec des bacs dans plusieurs restaurants de la région aide à détourner 100 tonnes de déchets organiques des sites d'enfouissement durant les trois dernières années. Le programme a maintenant été élargi et comprend maintenant les essuie-tout des salles de bain situées sur la montagne.

La vitrine de trophées écologiques de l'entreprise est remplie d'honneurs, dont le BC Tourism Award for Environmentally Responsible Tourism, le Silver Eagle Award for Excellence in Waste Management in the North American Ski Industry, et le First Choice Responsible Tourism Award for Best in Mountain Environment.

Pour plus de détails et d'idées, visitez les sites suivants :

- ◆ [Centre canadien pour la prévention de la pollution](#) (prévention de la pollution dans les centres de ski – en anglais seulement)
- ◆ [National Ski Area Association](#) (pistes durables – en anglais seulement)
- ◆ [Keep Winter Cool](#)

# Trousse à outils sur le processus administratif

## Développement du produit

L'idée derrière le développement de produits est de créer un produit qui satisfera les attentes de vos clients, que ce soit à l'aide d'une nouvelle expérience ou l'amélioration d'une expérience déjà existante. Ces jours-ci, les clients veulent que leurs expériences soient respectueuses de l'environnement. Selon une étude menée par TNS Canadian Facts en 2007, environ un tiers des répondants seraient prêts à choisir le produit ou service de voyage d'un de vos concurrents s'ils démontrent un engagement solide au tourisme durable. Ne laissez pas votre prochaine opportunité s'envoler.

Allez-y!



Lorsque vous entreprenez le développement d'un nouveau produit, assurez-vous d'avoir en main votre exemplaire du *Code d'éthique et directives générales sur le développement du tourisme durable* de l'Association de l'industrie touristique du Canada. Si vous avez l'intention d'inclure des pratiques durables au moment du développement de nouveaux produits, vous pouvez économiser sur les coûts potentiels d'avoir à changer vos produits plus tard. En gardant les coûts à la baisse, vous contribuez à votre bien-être économique et garantissez votre prospérité.

Effectuez des recherches

- ◆ C'est peut-être très évident, mais il est quand même important de le dire : avant d'investir dans un nouveau produit, assurez-vous de pouvoir le vendre. Entrenez des études de marché ou parlez tout simplement à vos clients existants pour savoir s'ils sont intéressés à vivre une expérience différente.
- ◆ Faites une analyse de la concurrence : lequel de vos concurrents offre des produits semblables avec un élément durable plus important?

À essayer!

Lorsque vous évaluez votre concurrence, n'oubliez pas de prendre en considération les exploitants locaux, régionaux, nationaux et globaux. Observez ce que font ces entreprises, et prenez vos décisions selon les meilleures pratiques de l'industrie et pensez à la façon dont vous pourriez les incorporer à votre organisme.

Le concept et l'emballage de votre produit

- ◆ Incorporez des pratiques durables au processus de planification et n'oubliez surtout pas d'y inclure les éléments de conception et de développement de produits. Trouvez l'attrait principal de votre produit et misez sur cet aspect. Créez un produit qui plaira à vos clients et dévoilez-le de façon à ce que vos clients le comprennent. Visez à satisfaire et surpasser leurs attentes.
- ◆ Encouragez l'observation, la compréhension et la préservation des habitats menacés et les espèces en voie de disparition.

- ◆ Penser « durable » est de penser localement. Tirez profit des points forts de votre région et développez un produit qui préservera et encouragera la diversité ethnique, les connaissances traditionnelles et les activités culturelles de votre région. Dans la mesure du possible, servez-vous d'experts, d'histoires et de ressources locales pour supporter votre produit.
- ◆ Assurez-vous que les plus hautes normes d'intendances environnementales soient respectées en route, et une fois arrivées aux destinations.
- ◆ Le vieux proverbe « Donne un poisson à quelqu'un et il mangera une journée. Apprends lui à pêcher et il mangera toute sa vie » s'applique également au tourisme durable. Incorporez des valeurs durables à vos activités quotidiennes et vos clients repartiront avec une meilleure compréhension qu'ils appliqueront aux autres activités de leur vie quotidienne.

## Système de jumelage

- ◆ Recherchez des partenaires stratégiques qui sont aussi engagés aux pratiques durables que vous ou songez à mettre sur pied un système d'échange d'information informel. Vous pouvez partager et même emprunter des idées, et peut-être même considérer faire du comarketing.

### Étude de cas : le parfait partenariat

[Trail of the Great Bear of Alberta](#), un groupe de comarketing ciblant les destinations dans les Rocheuses, a établi un partenariat innovateur avec [Parcs Canada](#). Les deux organismes travaillent ensemble pour supporter les objectifs des parcs et promouvoir les déplacements responsables à l'aide d'une gamme d'initiatives. Parcs Canada a la responsabilité de coordonner et de distribuer les visites afin de minimiser les incidences négatives, alors que Great Bear s'occupe de la planification, le développement de stratégies et la délivrance des parcs. De plus, le groupe :

- ◆ utilise les planificateurs et les guides des parcs;
- ◆ incorpore les messages des parcs dans ses publications et programmes;
- ◆ crée des forfaits d'après les expériences orientées sur l'écosystème;
- ◆ fait des contributions financières pour l'interprétation des parcs; et
- ◆ initie et participe à des recherches pertinentes.

### Étude de cas : Une entreprise pas comme les autres

[Uncommon Journeys](#) offre des excursions de randonnée, de canot et de traîneau à chiens à impacts peu importants ou sans impacts dans l'arrière-pays du Yukon. Quels aspects font que cette entreprise se démarque des autres? Les propriétaires, Rod et Martha Taylor, ont incorporé des considérations environnementales à tous les services et produits offerts. Le camp de base du couple peut facilement être déplacé sans laisser de traces de son existence. Tous les guides ont été formés sur les pratiques visant à ne pas laisser de traces derrière et ils enseignent les éthiques environnementales pour l'organisme Outward Bound et les National Outdoor Leadership Schools. Dernièrement, l'objectif de chaque excursion va au-delà de la simple aventure; les guides amassent des données importantes sur la flore et la faune de la région pour ensuite les acheminer au Department of Renewable Resources du Yukon. Ensuite, les données sont utilisées pour protéger les paysages et les espèces sauvages du territoire.

## La responsabilité à tout prix

- ◆ u Très souvent vos matériels promotionnels sont la première interaction que vos clients ont avec vous. Renforcez les valeurs de votre organisme en identifiant que le papier utilisé est du papier contenant 100 % de matières recyclées postconsommation ou du papier certifié FSC et utilisez des encres végétales ou choisissez des imprimantes qui n'utilisent pas d'eau. Assurez-vous de communiquer vos choix écologiques avec des logos et des textes explicatifs.

### Vos légumes sur papier – les encres non toxiques

Les encres végétales remplacent les solvants pétroliers avec des huiles végétales, comme l'huile de soya ou de lin. Ces encres, offertes dans plusieurs différentes couleurs vives, aident à améliorer de façon significative la qualité de l'air en réduisant la quantité de composés organiques volatils (COV) libérés lors du séchage. Les encres végétales offrent plusieurs autres avantages, dont :

- ◆ Une meilleure santé des employés
- ◆ Facilite le recyclage
- ◆ Réduction des déchets toxiques
- ◆ Biodégradables
- ◆ Une durée de vie prolongée pour le matériel d'impression
- ◆ Économique à long terme
- ◆ Provenant de ressources renouvelables
- ◆ Des meilleures caractéristiques d'impression

Pour de plus amples renseignements, visitez le [cleangreenprint.com](http://cleangreenprint.com).

## Scénario : Un nouveau chapitre pour Aventures des Laurentides

Les choses vont bien pour l'entreprise Aventures des Laurentides, une entreprise située à Québec offrant des circuits d'aventure. Ryan, le propriétaire de l'entreprise, cherche à élargir le répertoire de sa compagnie. Il a déjà entrepris des mesures pour réduire l'impact environnemental des activités, donc il aimerait s'assurer que tous les nouveaux produits et services qu'il offrira respecteront ou surpasseront les meilleures pratiques établies pour le tourisme durable.

Aventures des Laurentides n'a pas un très gros budget, donc Ryan n'a pas nécessairement les ressources financières pour faire des études de marché. Or, il décide que tous les nouveaux produits qu'il offrira devront plaire à ses clients actuels, donc il crée son propre sondage, qui comprend une prime modeste, et l'envoie par courriel à tous ces clients, actuels et anciens.

Entre-temps, Ryan part à la recherche de nouveaux itinéraires pour ses circuits en vélo, qui fait partie de la nouvelle ligne de circuits à peu de carbone qu'il est en train de développer. Il planifie son projet d'avance et appelle quelques entreprises de vélo pour obtenir des idées et des conseils. Ensuite, au lieu de prendre sa voiture pour visiter les routes proposées, il les découvre à vélo, économisant du carburant et réduisant les émissions de gaz à effet de serre.

Au cours de deux décennies prospères, Ryan s'est associé à une longue liste de fournisseurs de services et d'autres entreprises. Voulant s'assurer que tous les éléments de sa nouvelle ligne de circuits durables soient les plus responsables, il cherche des hôtels, des restaurants et des attractions qui partagent ses principes.

Lors de son excursion sur l'une des nouvelles routes, Ryan tombe sur une ferme et une serre locale qui produit des aliments utilisés dans le restaurant adjacent. Un peu plus loin, il trouve une petite gîte touristique nichée dans un édifice du patrimoine rafraîchi. Les propriétaires de cette gîte touristique partagent l'importance historique de cet édifice avec leurs clients, ainsi que l'importance des autres sites de la région. Ryan ajoute les deux entreprises à son itinéraire.

Alors qu'Aventures des Laurentides se prépare à lancer sa nouvelle série de vacances de découverte pour les voyageurs recherchant des aventures naturelles et culturelles, l'équipe de Ryan développe une ligne de matériaux de marketing respectueux de l'environnement. Les brochures sont imprimées sur du papier certifié FSC avec des encres végétales et le site Web est développé avec un système de gestion de contenu flexible, permettant aux clients de personnaliser leurs vacances. Ce processus aide à réduire la quantité de papier utilisé, facilite l'administration et établit une nouvelle norme pour Ryan et son équipe.

## Marketing

Il est important de rendre vos activités plus durables, mais il est tout aussi important de connaître vos clients et de leur communiquer vos efforts. Selon Bob Willard, auteur de *The Sustainability Advantage*, la demande des consommateurs a propulsé les efforts environnementaux pour 18 % des petites entreprises et 25 % des moyennes entreprises canadiennes. Votre site Web, vos matériels imprimés, vos publicités et vos affiches devraient tous communiquer vos valeurs, tout en satisfaisant et surpassant les attentes de vos clients. Votre message devrait être court, clair et amusant. Vos clients auront l'impression de faire une différence eux aussi.

Allez-y!



Exposez les détails de votre politique et/ou vos efforts environnementaux dans la section « À notre sujet » sur le site Web de votre entreprise. Partagez les pratiques que vous avez mises en place avec vos clients et les politiques et valeurs qui les supportent. Prenez des photos et affichez-les, soit sous forme de diaporama ou accompagnées de citations et/ou de témoignages.

### À essayer!

Avant de lancer votre campagne de marketing, allez voir ce que vos concurrents font et n'arrêtez pas à celui au bout de la rue. Plusieurs pays vont de l'avant avec leurs pratiques de tourisme durable et votre nouveau concurrent pourrait se trouver de l'autre côté de la planète. Pour un aperçu de la concurrence, consultez [cet article du National Geographic](#), qui classe 115 destinations mondiales pour leurs pratiques durables.

### Faites valoir vos pratiques durables

- ◆ Informez-vous au sujet des outils de marketing qui sont à votre disposition, comme les concours, les prix, les projets pilotes et les programmes de certification.
- ◆ Créez des produits de marketing ciblant vos segments de clients (publicités, articles souvenir affichant votre marque, etc.) et essayez d'évaluer leur efficacité.

### Comment les OCT peuvent vous aider

Selon une étude récente, 77 % des voyageurs canadiens questionnés croient que ce sont les entreprises qui commercialisent et vendent les produits et les services touristiques qui ont la responsabilité d'assurer que des choix responsables et durables soient offerts aux voyageurs.

Les offices de commercialisation touristique (OCT) peuvent jouer un rôle important pour encourager les petites et moyennes entreprises (PME) à intégrer des valeurs environnementales et sociales à leurs activités. Les OCT peuvent être des organismes touristiques municipaux, régionaux et provinciaux, des bureaux de visiteurs et de congrès, ainsi que les chambres de commerce. Les OCT peuvent aussi aider les PME durables à promouvoir leurs produits et services comme une option de voyage responsable pour ceux et celles qui recherchent des vacances sans remords.

Découvrez ce que votre OCT fait pour encourager le tourisme durable et participez à leurs programmes. Si votre organisme régional n'est pas engagé sur ce sujet, encouragez-le à le faire.

## Trouvez-vous des alliés

- ◆ Deux têtes valent mieux qu'une, et ce dicton s'applique également aux entreprises. Collaborez avec d'autres compagnies, soit à l'aide d'une promotion croisée ou de comarketing, pour tirer profit de vos ressources, expertises et réputations concertées. Cette stratégie vous permettra d'avoir accès à de nouveaux marchés, renforcera votre marque, réduira les coûts et améliorera la fidélité des consommateurs.

### Étude de cas : Une région plus écologique

Le [Bay of Fundy Tourism Partnership](#) est composé de 60 exploitants touristiques de la région du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse. Ensemble les membres appuient des initiatives de durabilité et de conservation à l'aide d'une gamme de programmes de marketing, comme un code d'éthique, un programme de « clients mystères » pour la durabilité, une série de directives générales pour le tourisme environnementalement responsable et un programme d'entreprises écologiques qui sont offerts à tous les membres.

## Évitez l'écoblanchiment

- ◆ L'écoblanchiment se produit lorsqu'un organisme essaie d'avoir une image écologique en faisant des déclarations environnementales qui sont trompeuses, superficielles ou complètement fausses.
- ◆ Les avantages de l'écoblanchiment sont probablement de courte durée et vont à l'encontre du but recherché. Vos clients finiront par découvrir la vérité et les dommages à votre marque et votre entreprise engendrés par cette pratique pourraient également être irréversibles.

### Guide d'écoblanchiment : The Six Sins of Greenwashing

L'agence de marketing environnemental Terra Choice a préparé le guide de consultation rapide suivant pour vous aider à identifier les pratiques d'écoblanchiment et les éviter.

**Le péché du compromis caché :** se produit lorsqu'un produit, une compagnie ou un service est considéré « durable » à cause d'un seul facteur, sans prêter attention à la situation dans son ensemble.

**Le péché d'aucune preuve :** se produit lorsqu'une réclamation ne peut pas être corroborée par des renseignements accessibles ou une certification indépendante.

**Le péché de l'imprécision :** se produit lorsqu'une réclamation est vague ou mal définie, avec une forte chance que le vrai message ne soit bien compris. Par exemple, avec l'usage de mots comme « sans produits chimiques », « non toxiques », « complètement naturel » ou « vert ».

**Le péché de la non-pertinence :** se produit lorsqu'une réclamation est vraie, mais n'est pas utile aux consommateurs. L'exemple le plus courant dans les produits portant des étiquettes « sans CFC ». Les chlorofluorocarbones (une substance qui détruit l'ozone) ont été bannis en 1987.

**Le péché du moindre des deux maux :** se produit lorsqu'une réclamation s'avère à être vraie, toutefois elle est utilisée pour distraire le consommateur des autres incidences environnementales plus importantes du produit. Par exemple, les insecticides et les pesticides « écologiques » peuvent être une meilleure alternative aux autres produits de cette catégorie de produits, mais en réalité ne sont pas vraiment meilleurs pour l'environnement.

**Le péché du mensonge :** se produit lorsqu'une réclamation est complètement fausse.

## La transparence compte

- ◆ Partagez des renseignements clairs et exacts avec vos clients en matière de vos politiques et vos objectifs de durabilité. Essayez d'être le plus spécifique possible et de fournir de l'information significative.

## Trouvez-vous sur une liste

- ◆ On peut trouver une panoplie de blogues, de portails, de répertoires et de réseaux d'achat sur l'Internet qui sont dévoués aux pratiques commerciales écologiques et au tourisme durable. Demandez d'apparaître sur des listes et entrez en contact direct avec d'autres organismes qui ont des consommateurs qui pensent comme vous. Voici quelques exemples de possibilités qui vous sont offerts.
- ◆ [Social Purchasing Portal Canada](#) : Un organisme d'achat responsable qui s'efforce à créer une valeur sociale et économique locale dans huit différents marchés canadiens.
- ◆ [Sustainability Purchasing Network](#) : Une ressource d'apprentissage qui aide les entreprises, les organismes à but non lucratif, les chercheurs, les organismes gouvernementaux, le secteur public, la main-d'œuvre et les coopératives avec leurs efforts d'approvisionnement durables.
- ◆ [Ethiquette](#) : Un service québécois offrant des informations sur les choix de produits et services responsables aux consommateurs.
- ◆ [Responsible Travel](#) : Ce portail pour les consommateurs offre la plus grande sélection de vacances responsables sur le Web.
- ◆ [Green Ontario](#) : Un réseau régional d'exploitants d'écotourisme et d'entreprises de tourisme durable.
- ◆ [It's a Green Green World](#) : Une liste mondiale de destinations respectueuses de l'environnement.

### À essayer!

Vous pouvez trouver encore beaucoup plus de sites en ligne sur lesquels vous pouvez enregistrer votre entreprise. Il existe également des listes et des systèmes de cotation pour des secteurs de l'industrie en particulier, de l'hébergement aux restaurants. Faites des recherches sur l'Internet en utilisant des mots clés comme « tourisme durable », « voyages responsables », « respectueux de l'environnement », « écotourisme » et « classements ».

## Scénario : La réinvention d'un classique

Après 30 années fructueuses, Luigi Parducci et son fils Marco décident de faire quelques modifications à leur restaurant calgarien.

Réalisant qu'il y a un manque sur le marché des restaurants-minutes, les copropriétaires de Luigi's Pizza s'engagent à transformer leur restaurant familial en expérience gastronomique respectueuse de l'environnement. Ils entament leurs efforts avec leur produit principal, identifiant des grains entiers provenant de sources locales pour leur pâte, et ils recouvrent leurs pizzas de fromage biologique frais et d'autant d'ingrédients locaux possibles. De plus, ils ont remplacé leur véhicule de livraison à forte consommation d'essence pour une voiture Smart et commencent à acheter des produits papier contenant 100 % de matières recyclées postconsommation, notamment pour leurs boîtes à pizza.

« J'ai vite réalisé que notre pizzeria, même si elle est petite, pourrait faire partie de la solution » explique Luigi.

Encouragé par leurs changements initiaux, et à la suite de commentaires très positifs de la part de leurs clients, père et fils entreprennent des rénovations pour transformer leur restaurant en endroit écologique. Ils remplacent les planchers de vinyle usés avec du bambou récolté de façon durable, posent des panneaux supérieurs fabriqués à partir de canettes d'aluminium recyclées et remplacent les toilettes existantes avec des toilettes à double chasse. Puisque la cuisine de Luigi est déjà dotée de fours et de réfrigérateurs éconergétiques, les propriétaires décident de réduire davantage leur empreinte en s'approvisionnant d'énergie renouvelable d'un fournisseur d'énergie éolienne.

« Calgary est une ville qui attire beaucoup de jeunes gens et nouvelles familles, représentant une génération qui place une importance sur la santé et l'environnement, explique Marco. Tout ce qu'il nous restait à faire était de s'asseoir ensemble et discuter des chiffres. Mon père a rapidement vu le potentiel ».

Sur le site Web de Luigi's Pizza et tous les autres matériels imprimés, par exemple les menus des mets pour emporter et les boîtes à pizza, les Parducci communiquent leurs mesures écologiques à leur clientèle. Ils le font en utilisant un langage clair et précis qui n'exagère pas leurs accomplissements.

Marco sait qu'un nombre croissant de touristes et de consommateurs recherchent des entreprises qui adoptent des pratiques durables. Avec un marché en plein essor, les partenaires veulent s'assurer qu'ils sont en position pour être facilement trouvés par ces clients. Par conséquent, Marco s'efforce à ajouter le restaurant sur les sites Web représentant des entreprises durables. Il se renseigne également au sujet d'un nouveau programme « sceau écolo », qui publie un répertoire électronique de ses membres.

En outre, le quotidien de Calgary publie un article sur le « nouveau » Luigi's Pizza et les blogueurs de voyages verts ont également pris note de la pizzeria. Luigi et Marco ont donné une nouvelle peau à leur entreprise et discutent avec leurs employés sur d'autres nouvelles façons créatives de rendre leur petit coin du monde encore plus durable.

## Éducation et formation

Vous pouvez intégrer des valeurs de durabilité aux politiques et pratiques de votre entreprise, toutefois vos efforts ne commenceront à prendre effet que lorsque vos employés seront inclus dans le processus. Les membres de votre équipe ne sont pas seulement des employés, ils sont des partenaires, des champions et des détectives. Ils sont les personnes avec qui vos clients interagissent quotidiennement, et non seulement sont-ils les mieux placés pour communiquer vos principes sur la durabilité à vos clients, mais ils peuvent également facilement identifier les lacunes et les possibilités inexplorées au sein de votre organisme. Donnez-leur le pouvoir de communiquer vos efforts à vos clients et vous verrez les bienfaits se multiplier.

Allez-y!



Vous pouvez réaliser des économies pour votre entreprise, tout en aidant l'environnement, en quelques minutes seulement. Consacrez du temps chaque semaine, même si c'est juste une heure, pour penser aux petites actions que vous pouvez entreprendre pour rendre votre organisme encore plus durable. Consacrez du temps pour penser à vos pratiques et vous serez sur le bon chemin.

### Identifiez les chefs de file

- ◆ Il est fort probable que vous avez déjà un ou deux porte-parole pour la durabilité au sein de votre équipe. Sollicitez vos employés et incluez-les dans vos initiatives de durabilité dès le départ. Vous remarquerez qu'ils auront un meilleur sens d'appartenance et un meilleur moral.

### Passez le mot

- ◆ Placez des petits aide-mémoire visuels, comme « S.V.P. éteindre les lumières lorsque vous partez », dans votre bureau.
- ◆ Faites circuler des petits conseils environnementaux amusants par courriel, soit dans le bulletin des employés ou sous forme de blogue.
- ◆ Songez à incorporer une section sur les « valeurs de la durabilité » dans votre programme d'orientation pour les nouveaux employés.

### Le pouvoir de savoir

- ◆ Renseignez-vous auprès des organismes locaux, et d'organismes de conservation et du patrimoine pour savoir s'ils peuvent vous offrir les services d'experts pour un atelier ou un colloque sur les sujets environnementaux et sociaux.
- ◆ Organisez des déjeuners-conférences ou des séances d'information casse-croûte avec des conférenciers intéressants. Les ateliers et les colloques peuvent couvrir une gamme de sujets, notamment le compostage, la conservation de la faune, les initiatives de développement économique communautaire, les stratégies de transport actif, et des solutions à petite échelle au changement climatique.
- ◆ Faites participer vos employés à des possibilités d'apprentissage à l'externe, notamment des conférences.

## Une équipe écologique

- ◆ Mettez sur pied une équipe qui prendra en charge votre programme sur la durabilité. Habituellement ce genre d'équipe est composé d'employés enthousiastes et dévoués qui croient à la valeur du tourisme durable. Presque chaque organisme compte au moins une personne détenant ces qualités. Demandez à ces chefs naturels de vous aider à établir vos politiques et ils se feront un plaisir d'encourager leurs collègues à faire de même.

## Trouvez votre champion

- ◆ Identifiez votre « Éco-champion », en autres mots, la personne la plus passionnée et enthousiaste sous votre toit. Il serait peut-être une bonne idée de demander à cette personne de rédiger et communiquer les objectifs de durabilité de votre entreprise, d'effectuer des recherches sur des projets communautaires pertinents et d'évaluer les programmes existants au sein de votre organisme.

## Partagez-les avec la planète entière

- ◆ Sur le marché très concurrentiel de la main-d'œuvre d'aujourd'hui, la responsabilité sociale et les valeurs environnementales peuvent avoir une influence importante sur les efforts de recrutement et de rétention. Selon le Conference Board of Canada, 71 % des personnes qui ont répondu au sondage ont indiqué qu'ils voulaient travailler pour des entreprises qui s'engageaient aux problèmes sociaux et communautaires. Assurez-vous de partager les valeurs de durabilité de votre entreprise avec vos employés existants et potentiels dans vos publicités de recrutement.

### Étude de cas : une entreprise durable de la tête aux pieds

[Canadian Mountain Holidays](#), une entreprise d'héli-ski et d'héli-randonnée à Banff (Alberta), implique ses employés à ses efforts environnementaux. Son comité environnemental, Second Nature Committee, est composé de 17 employés de différents secteurs et divisions de l'entreprise. Le comité a la tâche d'aider à incorporer les pratiques durables de l'entreprise à la planification, aux opérations et à la formation, en plus de partager les politiques aux autres employés et aux clients.

- ◆ Ajoutez une section à votre matériel de marketing et sur votre site Web qui détaille votre engagement et vos actions. N'oubliez surtout pas d'y inclure les prix et les mentions d'honneur qui ont été présentés à votre entreprise pour ses pratiques et ses contributions.
- ◆ Célébrez vos réussites et assurez-vous d'honorer les employés qui ont démontré un engagement extraordinaire à l'intendance.

## Scénario : une nouvelle branche de salle de réception

Chloé et Claude viennent tout juste de se procurer le Salon Vert, une petite salle de réception à Québec qui a hérité de son nom grâce à la couleur de ses murs. Le couple espère pouvoir répondre aux besoins du marché d'affaires et d'événements spéciaux. Toutefois, ils aimeraient apporter un nouvel aspect au nom de leur entreprise « Salon Vert », allant au-delà de la couleur des murs. En effet, les nouveaux propriétaires veulent en faire une entreprise durable.

Lors de l'acquisition, Chloé et Claude ont hérité de huit employés et ont rapidement décidé d'en engager quatre autres. Une fois leur équipe en place, ils organisent une réunion et invitent tous les membres de l'équipe à proposer des idées sur la façon que le Salon Vert pourrait incorporer des intendants sociaux et environnementales à ses opérations. Ils ont entamé la discussion avec les trois questions suivantes :

- ◆ " Comment percevez-vous l'avenir durable du Salon Vert?

- ◆ Quelles sont les premières mesures que vous aimeriez prendre?
- ◆ Comment vous sentirez-vous de travailler ici si l'entreprise adoptait un programme sur la durabilité?

Suivant cette rencontre productive, Chloé, Marion, Jacqueline et Guy ont décidé de former l'Équipe verte. Ce groupe est composé de représentants de la direction, de la coordination d'événement, des ventes et de l'administration. De plus, puisque plusieurs des pratiques durables que le Salon Vert prévoit mettre sur place impliquent l'établissement, le groupe a décidé d'inviter Gilles, le technicien en systèmes du bâtiment à temps partiel, à participer au programme.

Tous les membres de l'Équipe verte du Salon Vert se sont engagés à :

- ◆ participer pour une période d'au moins six mois
- ◆ assister aux réunions sans avoir plus que trois absences par période
- ◆ partager leurs idées et prendre la responsabilité des projets
- ◆ entreprendre le rôle de liaison entre leur département et l'équipe
- ◆ former les employés de leur département sur les nouvelles pratiques et politiques
- ◆ créer de nouvelles opportunités d'apprentissage comme des déjeuners-conférences
- ◆ favoriser le recrutement des employés et les sessions d'orientation
- ◆ assurer que tous les nouveaux employés connaissent les nouvelles pratiques de l'entreprise

En outre, l'Équipe verte a élu Marion, l'une des coordinatrices d'événement de Salon Vert, comme son « Éco-championne ». Une mordue du jardinage et du vélo, Marion passe beaucoup de son temps libre à guider une petite coopérative de restauration composée de personnes avec des déficiences intellectuelles. Elle fait circuler régulièrement des mises à jour sur le progrès de l'équipe et elle profite également de cette occasion pour proposer des programmes de bénévolat au sein de la communauté.

Chloé et Claude ont réussi à créer un milieu de travail respectueux qui reflète les valeurs des employés et de leurs clients. Après juste un an, les efforts du couple commencent déjà à porter fruit avec des réductions dans leurs coûts d'énergie et de déchets. Ils ont même reçu un prix « feuille verte » de leur association professionnelle nationale de leur industrie.

## Administration

Souvent, la majorité de vos activités se produisent en arrière-scène. Dans cette section, on vous propose quelques idées pour rendre le côté administratif de votre entreprise un peu plus efficace et durable.

Allez-y!



Utilisez le côté vierge des feuilles de papier qui ont été placées au recyclage et transformez-les en calepin. Pourquoi utiliser une nouvelle feuille de papier lorsque votre bac de récupération est plein à craquer de feuilles imprimées que sur un côté? Mieux encore, imprimez vos documents recto verso, lorsque possibles. Vous n'avez qu'à programmer chaque ordinateur à automatiquement imprimer recto verso et voilà, le tour est joué.

Comment introduire la durabilité dans votre milieu de travail

### Étude de cas : Natural Cycle

[Natural Cycle](#) est une entreprise de service de messagerie à bicyclette qui est dévouée aux véhicules à propulsion humaine. En tant que coopérative gérée par une équipe de jeunes adultes à Winnipeg, l'entreprise offre des services de messagerie à travers la ville qui laisse derrière une empreinte de carbone insignifiante, avantageant ainsi l'économie locale et l'environnement.

Il y a des entreprises de messageries à bicyclette dans la majorité des villes. Pour en trouver une près de chez vous, visitez le [International Federation of Bike Messenger Associations](#).

### À essayer!

Encouragez vos employés à imprimer des documents seulement lorsqu'ils doivent absolument le faire. La majorité des gens imprime plus par habitude que par besoin. Si vous devez cependant, gardez des copies papier, suivez ces conseils suivants pour réduire votre impact et épargner un peu d'argent :

- ◆ Déchiquez les dossiers contenant des renseignements personnels et confidentiels et ensuite recyclez-les.
- ◆ Réutilisez le papier pour prendre des notes ou utilisez l'endos de feuilles déjà utilisées pour imprimer des documents qui resteront à l'interne.
- ◆ Réutilisez les chemises de classement pour d'autres documents papier.
- ◆ Choisissez du papier qui contient au moins 30 % de matières recyclées postconsommation.

Le dernier s'assure que tout est fermé

- ◆ Éteignez les lumières, les ordinateurs, les scanners et les imprimantes la nuit et assurez-vous que les moniteurs soient programmés pour entrer en mode sommeil durant la journée lorsqu'il y a une longue période d'inactivité – cela ne vous coûtera pas un sou! En fait, cette pratique vous fera économiser de l'argent.

### Campagne FLICK OFF

FLICK OFF est un mouvement qui a été créé afin de réduire les gaz à effet de serre qui causent le changement climatique. Initié par Key Gordon, une agence publicitaire torontoise, le programme vise à encourager les Canadiens et les Canadiennes à diminuer la quantité d'énergie qu'ils utilisent en adoptant de simples mesures comme éteindre les lumières et ordinateurs. La campagne est fondée sur l'idée que des choses remarquables peuvent se produire lorsque les gens se rassemblent. Visitez le site de [FLICK OFF](#) pour apprendre des conseils pratiques et pour vous procurer votre propre Action Kit.

### Le pouvoir de la barre

Les appareils électroniques et plusieurs autres continuent de s'alimenter en électricité même lorsqu'ils sont éteints. Éliminez ces « vampires électroniques » de votre bureau en branchant vos appareils dans une barre multiprise qui peut être facilement éteinte lorsque vos appareils ne sont pas utilisés. Choisissez une barre avec un limiteur de surtension afin de protéger vos appareils des fluctuations de puissance.

## Découvrez les étoiles

- ◆ Lorsque vous remplacez votre équipement de bureau, recherchez des marques et des modèles homologués [Energy Star](#).

## Étude de cas : River City Music Festival

Desirée tient les écritures à jour et gère le bureau du River City Music Festival, un événement annuel et un organisme d'arts à longueur d'année situé à Winnipeg (Manitoba) qui attire les mordus de la musique bluegrass des quatre coins du Canada et des États-Unis. Un jour, elle a reçu un courriel d'un ami qui a capté son attention. Le contenu abordait le sujet de la durabilité et offrait une série de conseils faciles pour rendre votre milieu de travail durable.

Avec tout le brouhaha qui entoure le sujet de la durabilité, Desirée décide de lire le message plus attentivement. L'idée de rationaliser son travail, de diminuer la quantité de déchets papier et de réduire l'empreinte de carbone du festival lui plaît.

Le festival dépend largement sur les services de messagerie locaux pour envoyer leurs colis et courriers partout à Winnipeg. Desirée décide de s'informer au sujet des entreprises de services de messagerie à bicyclette, et de leurs prix et services. Elle découvre rapidement que ces compagnies demandent environ les mêmes frais que le service de messagerie en véhicule qu'elle utilise, donc elle décide de changer de service.

Comme tout autre organisme ou entreprise, le River City Music Festival génère une quantité excessive de travaux d'écritures. Les courriels et d'autres documents peuvent être sauvegardés électroniquement, mais souvent ce type de classification est souvent désorganisé. Croyant qu'elle peut faire mieux, Desirée décide de faire des recherches sur des systèmes de gestion de fichiers électroniques et en trouve un qui répond à ses besoins.

Desirée passe beaucoup de temps à traiter les factures et à écrire des chèques manuellement, et elle se demande s'il y existe une meilleure façon de faire. Elle effectue une recherche sur les options de paiements de factures électroniques pour les entreprises. Elle fait la découverte d'une compagnie qui offre un logiciel et un service qui lui permettraient de payer ses factures aux vendeurs, fournisseurs et fournisseurs de services, peu importe, le montant – sans chèque, sans papier, sans timbres.

Puisque le festival paie maintenant les fournisseurs directement, Desirée se demande si elle devrait offrir le même type de service à ses clients. Elle travaille conjointement avec son équipe de marketing et son équipe de directeurs pour créer un programme qui inciterait les clients à acheter leurs billets et la marchandise en ligne. Ses collègues examinent quelques options, dont des frais d'admission réduits pour tous les gens qui achètent leurs billets en ligne ou un cadeau qui peuvent se procurer au festival. Les consommateurs pourront profiter sous peu du plaisir de faire des transactions sans papier.

Desirée a réduit de façon dramatique la quantité de papier utilisé dans son milieu de travail, et en plus d'aider la planète, elle réduit ses coûts et se débarrasse de certaines tâches quotidiennes et répétitives.

# Approvisionnement

Chaque entreprise se trouve au centre d'un réseau de relations avec des fournisseurs et des sous-traitants qui fournissent des matières premières, de la nourriture, des services professionnels, ainsi que d'autres contributions importantes. Afin de vraiment pouvoir intégrer des valeurs durables à votre organisme, vous devez inclure des entreprises aux vues similaires à votre réseau. S'il reste des lacunes, encouragez vos fournisseurs à se joindre à votre quête.

Allez-y!



La grosse question est toujours : « Par où commençons-nous? ». Si vous ne pouvez faire qu'une chose aujourd'hui, choisissez un des produits que vous utilisez dans votre entreprise – que ce soit le café, le papier hygiénique ou le papier pour imprimer – et achetez-le de façon responsable à l'aide d'un guide d'approvisionnement pour produits certifiés, comme [Éco-Logo](#).

## Objectifs en gros

- ◆ L'approvisionnement responsable est de faire ce que vous dites que vous allez faire. Utilisez votre pouvoir de dépenses pour appuyer le mouvement de « commerce équitable », pour améliorer les conditions environnementales, sociales et économiques de votre région, et pour vous démarquer de vos concurrents.

## Les huit étapes de l'approvisionnement responsable

1. **Faire une liste de tous vos besoins d'approvisionnement.** Ceci vous aidera à établir vos priorités.
2. **Identifier vos motivations.** Vos motivations peuvent varier entre un désir d'attirer une nouvelle clientèle, un besoin de réduire les coûts et une aspiration de devenir un employeur plus éthique.
3. **Établir la priorité de vos achats.** Fixez-vous des objectifs réalistes. Par exemple, décider de concentrer vos efforts sur les produits papier comme étant la meilleure option économique puisque votre fournisseur est prêt à répondre à vos besoins.
4. **Préciser vos objectifs et indicateurs de réussite.** Voici une liste pour vous aider.
  - **Je vais acheter des produits et des matériels locaux.** Faire ceci réduit les émissions de carbone générées par le transport et appuie l'économie locale.
  - **Je ne vais pas acheter des produits contenant des teintures, des produits chimiques, du chlore, des colorants et/ou des allergènes.** Garantissez la sécurité et la santé environnementale de vos employés et vos clients en choisissant des solutions de rechange naturelles.
  - **Je vais favoriser les produits certifiés qui ont été conçus et produits en vertu de critères sociaux et environnementaux.** Les produits certifiés éliminent certaines démarches pour l'approvisionnement responsable.

## Quelle information retrouve-t-on sur une étiquette?

Les étiquettes aident à identifier les produits qui répondent à une norme sociale et/ou environnementale particulière. Or, ceci devrait vous (l'acheteur) aider à prendre la meilleure décision. Un produit ayant une étiquette de commerce écologique ou équitable a déjà été examiné minutieusement.

Le programme [Éco-Logo](#) fait la certification de produits qui rencontrent une série de critères de rendement environnemental. L'organisme gère une base de données comptant plus de 7 500 articles qualifiés.

Le [Forest Stewardship Council](#) (FSC) est un système international de certification et d'étiquetage pour les produits papier et ligneux qui proviennent soit de forêts gérées de façon responsable ou de matières recyclées approuvées. FSC fournit une liste d'inventaire de papier et d'imprimante certifiés au Canada.

TransFair Canada est un organisme à but non lucratif qui a la responsabilité de mettre sur pied des normes de commerce équitable comme elles sont établies par le Fair Trade Labeling Organization International. Un produit étiqueté par TransFair offre une garantie aux acheteurs que le minimum des frais garantis a été versé directement aux coopératives, en plus d'une prime que les producteurs peuvent investir dans le développement de la communauté et les pratiques de production durables. Pour une liste de produits de commerce équitable et les distributeurs canadiens, visitez le site Web de [Transfair Canada](#).

- **Je vais appuyer les entreprises et les coopératives sociales.** Ces organismes génèrent une valeur pour les communautés qui s'étend au-delà d'un profit financier.
- **Je vais parler avec mes fournisseurs de services pour identifier les produits éthiques et respectueux de l'environnement que je veux me procurer.** En faisant ceci, vous maintenez une relation existante tout en appliquant un critère éthique aux produits que vous achetez. Ces actes ont des répercussions. Non seulement éduquez-vous vos fournisseurs, mais vous les aidez aussi à créer un créneau dans leur marché.
- **Je vais incorporer des aliments biologiques et/ou locaux à mes opérations.** L'élimination des aliments et des boissons chargés de produits chimiques de votre menu et même de votre cuisine pourrait se traduire en aliments à meilleur goût, une planète plus heureuse et des gens plus en santé. En vous joignant à une coopérative agricole, vous bénéficiez du partage des frais pour de meilleurs aliments en plus d'appuyer les fermes locales.
- **Je vais déterminer si les produits que j'utilise sont sécuritaires pour l'environnement et la santé des gens.** En lisant les étiquettes et en parlant métier, vous devriez avoir moins de misère à déterminer lesquels de vos produits existants, s'il y en a, que vous pouvez garder.
- **Je vais acheter en gros.** Moins d'emballage représente moins de déchets et des coûts réduits. Les produits avec moins d'emballage peuvent aider les fournisseurs à économiser de l'argent sur l'expédition, des économies qui vous sont ensuite transmises.

## Étude de cas : Au sommet de la réussite

En 2007, [Canadian Mountain Holidays](#) a annoncé sa réussite et ses objectifs futurs de sa vision en matière de durabilité. L'équipe d'accueil de l'entreprise a développé une politique d'approvisionnement pour réduire les déchets. Depuis, elle travaille avec les fournisseurs pour réduire les déchets à la source. Ce programme a permis à l'entreprise d'éliminer plus de 2 000 morceaux d'emballage inutiles – pour 1 000 paires de gants – qui étaient destinés à finir dans un site d'enfouissement. Durant la saison de ski de 2004 – 2005, CMH, en partenariat avec son fournisseur de ski, a éliminé 1 800 morceaux de plastique de ses livraisons de ski.

5. **Établir des critères pour l'approvisionnement responsable sur lesquels vous pouvez fonder vos décisions.** Ayant un principe ou une série de critères très importants peut vous aider atteindre vos objectifs de durabilité. Essayez de garder l'esprit ouvert. Payer une prime modeste pour un produit durable au départ peut se traduire à long terme en retours plus élevés.
6. **Établir des stratégies qui vous aideront à atteindre vos objectifs.** Pensez à la façon dont vous allez vous procurer les produits et services que vous avez identifiés. Où allez-vous les trouver? Allez-vous parler à votre fournisseur actuel en premier? Allez-vous effectuer des recherches pour trouver des produits et services certifiés dans votre région?

### Que sont les entreprises sociales?

Les entreprises sociales sont ressorties des principes du développement économique communautaire qui renforcent les valeurs d'équité, de salaires justes et de pratiques durables. Une entreprise sociale est un organisme à profit ou à but non lucratif qui échange des biens ou des services pour un but social ou environnemental.

Les organisations suivantes offrent des renseignements et des répertoires d'entreprises sociales au Canada.

[Réseau canadien de DÉC](#)

[Social Purchasing Portal Canada](#)

[Enterprising Non-Profits](#)

### En savoir plus sur les coopératives

Plusieurs entreprises sociales sont des coopératives. Many social enterprises are co-operatives. Les coopératives de travail sont des entreprises qui appartiennent aux employés. Les autres coopératives que vous connaissez probablement déjà sont les coopératives de membre. Les entreprises comme Mountain Equipment Co-op et votre caisse populaire locale permettent aux gens de devenir actionnaires en se procurant des effectifs.

Consultez le site Web de la [Fédération canadienne des coopératives de travail](#) pour des liens à des coopératives près de chez vous.

7. **Déterminer la période de temps pour la mise en œuvre.** Soyez réaliste. Il va y avoir une période de transition. En ayant un horaire d'établi pour la mise en œuvre, vous aurez moins de misère à respecter vos délais.
8. **Choisir un champion au sein de votre équipe qui sera responsable de la mise en œuvre.** Quelqu'un doit avoir la responsabilité de mettre en œuvre ce projet et de suivre son progrès. Qui aura cette responsabilité?

### Scénario : Un nouveau programme sur la prairie

Janet et Joan sont les propriétaires de Little House on the Prairie, une gîte touristique nichée dans une vieille ferme près de Saskatoon (Saskatchewan). Les deux femmes accueillent des voyageurs recherchant une « expérience des Prairies authentique ». Même si la gîte touristique de Janet et Joan fut la première de la sorte dans la région, le marché concurrentiel est en train de changer et la paire cherche maintenant de nouvelles façons de différencier leur propriété. Le duo décide de positionner leur gîte comme une propriété durable et entame leurs efforts en se procurant des produits respectueux de l'environnement, de commerce équitable, biologiques et/ou produits localement.

Janet et Joan se sont engagées à l'approvisionnement responsable et elles sont prêtes à partir! Elles font une liste de leurs besoins selon la fréquence d'achat. Voici ce qu'elles ont trouvé :

- ◆ Les aliments pour le petit-déjeuner
- ◆ Les produits ménagers (p. ex. : papier hygiénique, papier-mouchoir, etc.)

- ◆ Les produits de nettoyage et à lessive
- ◆ Les fournitures de bureau et le papier
- ◆ Les articles gratuits (p. ex. : savons, shampoing, etc.)
- ◆ Les produits pour l'aménagement paysager et les plantes
- ◆ Les serviettes et la literie
- ◆ Le décor et les œuvres d'art qui reflètent l'image des Prairies
- ◆ Les petits et gros électroménagers (consultez la section [Énergie](#) pour de plus amples détails)

De plus, les propriétaires croient que les produits locaux aideront leur gîte touristique à attirer plus de nouveaux clients, en plus d'inciter les clients existants d'y retourner. Elles croient également que leur gîte se démarquerait encore plus si elles ajoutaient des aspects des Prairies authentiques à tout ce qu'elles font ou offrent, des produits de soins personnels – comme les savons naturels à base de chanvre dans les chambres – aux herbes indigènes et fleurs sauvages qu'elle plante dans le jardin extérieur. Or, elles décident de centrer leurs efforts sur les articles qu'elles offrent gratuitement dans les chambres et l'aménagement paysager, deux aspects très visibles aux clients.

Excitées par le nombre de possibilités maintenant à leur disposition, Janet et Joan se fixent les objectifs suivants pour leur entreprise :

- ◆ Nous achèterons des produits locaux pour satisfaire nos besoins dans deux de nos secteurs prioritaires.
- ◆ Nous favoriserons les entreprises sociales et les coopératives lorsque nous achèterons de nos fournisseurs locaux.
- ◆ Nous achèterons des articles qui ne contiennent pas de teintures, de produits chimiques, de chlore, de colorants et/ou d'allergènes pour offrir à nos clients.
- ◆ Nous achèterons des plantes et d'autres matériels pour l'aménagement paysager qui aideront à créer une image des Prairies authentique.

Les entrepreneuses décident de mesurer leur succès selon les points suivants :

- ◆ Les commentaires positifs des clients et des employés
- ◆ Le total des fonds alloués aux produits et services locaux
- ◆ Les hausses en ventes

Janet et Joan créent une « matrice de décision » qui les aidera à évaluer leurs décisions d'achat selon les points suivants :

- ◆ Les bas prix
- ◆ La haute qualité
- ◆ Provenant de sources locales ou régionales
- ◆ L'authenticité
- ◆ Fait à partir d'ingrédients ou de matériels naturels

Puisque la période entre mai et août est le temps de l'année le plus achalandé et le plus profitable, Janet et Joan décident d'immédiatement mettre leur plan en œuvre. Avec un peu plus de cinq mois avant l'arrivée de la période estivale, elles décident d'entreprendre les démarches maintenant pour qu'elles puissent récolter les bénéfices une fois l'été arrivé.

Joan fait rapidement la découverte de la Firefly Soap Worker Co-operative, un fabricant régional de produits de soins personnels, grâce à une agence de développement économique communautaire locale. Firefly est une entreprise sociale unique qui a offert une possibilité économique à cinq femmes qui n'auraient jamais eu d'opportunités semblables autrement. Chacune des femmes provient de familles dont les grand-mères fabriquaient le savon et la coopérative utilise des ingrédients naturels, comme le chanvre, les sels minéraux et la coriandre.

De son côté, Janet a de bons rapports leurs fournisseurs existants et elle cherche à ajouter d'autres plantes indigènes à l'entrée de la cour. Elle demande l'aide de Mary, une employée saisonnière de Little House on the Prairie. Mary a un pouce vert incroyable et elle l'aide à trouver des plantes de prairie pour le jardin.

## Exploitation

Avant d'entamer vos efforts visant à réduire l'empreinte de votre entreprise, vous allez devoir inspecter attentivement l'exploitation et les installations techniques – les rouages du chauffage, de la climatisation, de l'énergie, de la ventilation et de la manutention de déchets. Avant même d'aller de l'avant et commencer à faire des changements, il serait utile de connaître votre situation actuelle. Voici comment vous pouvez établir une base de référence et les étapes que vous pouvez prendre pour l'améliorer. Pour en savoir davantage au sujet de ces stratégies, assurez-vous de consulter les autres sections de cette trousse à outils.

Allez-y!



Surveillez-vous la quantité d'énergie et d'eau que votre entreprise consomme, les produits que vous achetez ou la quantité de déchets que votre entreprise génère? Si ce n'est pas quelque chose que vous faites présentement, commencez à le faire. Servez-vous d'un cartable pour conserver toutes les factures d'électricité, d'approvisionnement, de déchets, de gaz et toute autre dépense de consommation. Consultez ce cartable tous les mois lorsque vous recevez de nouvelles factures afin de faire le suivi de vos progrès et d'être à l'affût de votre consommation.

Une fois que vous avez établi une base de référence, commencez à chercher des endroits où vous pouvez économiser. Partagez votre progrès avec vos employés afin qu'ils puissent comprendre comment leurs actions peuvent faire une différence.

### Le pouvoir est entre vos mains

Êtes-vous une personne hautement énergétiquement? Lorsqu'on parle d'activités physiques, cette caractéristique est idéale, toutefois ce n'est pas une caractéristique idéale lorsqu'on parle de l'exploitation d'une entreprise. Consultez la section [Énergie](#) de la Trousse à outils pour en savoir davantage sur les mesures que vous pouvez prendre pour réduire votre consommation et économiser de l'argent.

- ◆ Vous pouvez trouver un sommaire de votre consommation d'énergie sur le site Web de votre fournisseur. Consultez-le pour voir s'il y a des tendances dans votre consommation.
- ◆ Pourriez-vous compléter vos besoins électriques avec des sources d'énergie renouvelable, comme faire chauffer votre eau chaude à l'aide de panneaux héliothermiques? Pourriez-vous vous procurer des certificats d'énergie renouvelable?

### À essayer!

Effectuez une recherche sur l'Internet au sujet de « certificats d'énergie renouvelable » ou « d'énergie verte » afin de savoir comment vous pouvez acheter de fournisseurs d'énergie renouvelable. Ces fournisseurs sont de plus en plus populaires.

- ◆ Vérifiez le type et la quantité d'éclairage que vous utilisez et le rendement de vos appareils électroménagers, ainsi que tout autre appareil. Songez à remplacer vos vieux luminaires avec des options éconergétiques et vos appareils inefficients, comme les réfrigérateurs.
- ◆ Est-ce que vos ordinateurs et votre équipement de formation d'images vont en mode sommeil lorsqu'ils ne sont pas utilisés? Éteignez-vous les barres d'alimentation à la fin de la journée?

### Gardez un œil sur la température

- ◆ Vérifiez s'il y a des fuites ou des trous dans l'isolation, ainsi qu'autour des portes et des fenêtres.

- ◆ Gardez-vous les stores fermés durant les grandes chaleurs de la journée? En gardant la chaleur du soleil à l'extérieur, vous utiliserez beaucoup moins votre système de climatisation.
- ◆ Votre fournaise est-elle vraiment efficace? Si elle a plus de 15 ans, songez à la remplacer par un modèle éconergétique qui vous économisera de l'argent tout en réduisant vos émissions.
- ◆ Si vous ne contrôlez pas encore la température de vos pièces avec un thermostat programmable, faites en installer un dès que possible. Ces appareils économiques peuvent avoir un gros impact sur vos frais d'électricité et de chauffage.

## Débarrassez-vous de vos vieilles habitudes

- ◆ Repensez à la façon dont vous voyez vos déchets. Calculez le nombre de sacs à ordures ménagères que vous jetez. Avez-vous la possibilité de réduire la quantité d'ordures que vous jetez en plus d'économiser de l'argent? Gardez un œil sur le nombre de sacs à déchet que vous jetez chaque semaine. Par la suite, fixez-vous un objectif et efforcez-vous à l'atteindre.
- ◆ Posez-vous cette question : combien de déchets peuvent être détournés des sites d'enfouissement à l'aide de programme de récupération et de compostage?
- ◆ Si vous arrivez à la conclusion qu'une grande partie de vos déchets est liée à vos décisions d'approvisionnement, il est peut-être le temps de réévaluer vos décisions et de réduire vos commandes.

## Achetez avec soins

- ◆ Consultez votre liste de fournitures en stock et évaluez le cycle de vie de chaque produit en répondant aux questions suivantes :
  - ◆ **Origine** : D'où vient votre produit? Quelle distance a-t-il voyagé? Est-ce qu'il produit ou distribué localement?
  - ◆ **Contenu** : Est-il fabriqué de matériels synthétiques ou naturels? Is it made from synthetic or natural materials? Is it built with new or reclaimed resources?
  - ◆ **Usage** : Comment peut-il être utilisé? A-t-il plusieurs usages? Peut-il être réutilisé?
  - ◆ **Élimination** : Peut-il être recyclé? Se décomposera-t-il? Peut-il être donné à un autre organisme?
- ◆ Pensez aux aliments utilisés dans les réunions, les dîners d'employés et les restaurants. Est-ce que les aliments sont cultivés localement ou proviennent-ils de destinations étrangères? Est-ce qu'ils sont fournis d'entreprises indépendantes, comme des entreprises sociales et des coopératives?

## Pour finir dans les égouts

- ◆ Qu'est-ce que votre compteur d'eau démontre? Observez vos niveaux de consommation d'eau des dernières années. Fixez-vous des objectifs et efforcez-vous à les atteindre.
- ◆ Combien de litres d'eau sont utilisés chaque fois que la chasse est tirée? Avez-vous installé des réducteurs de volume d'eau dans vos toilettes? Pourriez-vous remplacer vos vieilles toilettes avec de nouveaux modèles qui utilisent peu d'eau ou à double chasse.
- ◆ Enquêtez les robinets et les toilettes qui coulent, et réparez-les immédiatement. Un robinet qui laisse couler une goutte par seconde gaspille plus de 21 L d'eau par jour. C'est plus de 7 600 L d'eau par année!
- ◆ Pourriez-vous réutiliser les eaux ménagères des évier et des baignoires pour vos plantes, vos aménagements paysagers, ou même alimenter vos toilettes? Les règlements varient de région en région; renseignez-vous au sujet des légalités associées avec l'usage d'eaux ménagères dans votre région.

## Une bouffée d'air frais

- ◆ Les peintures et les agents d'étanchéité peuvent émettre des composés organiques volatils (COV) lorsqu'ils sèchent, ayant des incidences néfastes sur la qualité de l'air locale et pouvant également déclencher une crise d'asthme dans les gens qui sont sensibles aux produits chimiques. La prochaine fois que vous devez faire des retouches sur vos murs, utilisez une marque contenant une faible concentration de COV.
- ◆ Les panneaux de fibres à densité moyenne – un matériel d'ameublement populaire – peuvent émettre des produits chimiques dangereux comme le formaldéhyde. Recherchez des meubles en bois solide finis avec un vernis ou une peinture à faible concentration de COV. Mieux encore, recherchez des meubles fabriqués de matériels certifiés du Forest Stewardship Council (FSC).
- ◆ Si vous songez à faire des rénovations, les surfaces comme la tuile, le bois franc et le béton poli sont meilleurs pour la qualité d'air intérieure que les tapis qui peuvent renfermer des allergènes.
- ◆ Si vos fenêtres sont vêtues de rideaux, elles peuvent être une source de poussière. C'est la même chose pour les stores. Peu importe les revêtements que vous choisissez, assurez-vous qu'ils soient nettoyés régulièrement.
- ◆ Assurez-vous que le système de ventilation de votre édifice soit vérifié et entretenu chaque saison.
- ◆ Faites une liste des produits de nettoyage que vous utilisez sur place. Les agents de blanchiment et l'ammoniac sont toxiques, et les parfums et les autres additifs peuvent créer des problèmes pour les gens qui sont sensibles aux produits chimiques.

## Au-delà des quatre murs

- ◆ Avez-vous pris en considération le drainage dans votre concept? Avez-vous songé à utiliser l'ombre des arbres pour avantager le chauffage et la climatisation de votre édifice?
- ◆ Utilisez-vous des pesticides sur vos aménagements paysagers? Pourriez-vous planter des variétés de plantes qui éloignent les insectes dans des endroits stratégiques de votre aménagement paysager?
- ◆ Quel pourcentage de votre aménagement est en béton? En gazon? En plantes de couverture? En plantes et arbustes indigènes?
- ◆ Amassez-vous les eaux pluviales ou les eaux ménagères pour l'irrigation?

## Le côté humain

- ◆ Collaborez-vous avec des organismes communautaires de la région?
- ◆ Pouvez-vous trouver un plus grand nombre de vos employés et vos sous-traitants plus près de votre milieu de travail? Offrez-vous des possibilités de stage et d'amélioration de compétences?
- ◆ Quel pourcentage de vos achats appuie les entreprises locales?
- ◆ Encouragez-vous ou offrez-vous la possibilité à vos employés de faire du bénévolat dans la communauté?
- ◆ Est-ce que l'argent amassé est réinvesti dans des projets pour améliorer la communauté? Est-ce que les fonds sont versés à des organisations caritatives?

## Scénario : Les choses vont bien pour Fenelon Falls

Pour plus d'une décennie, le Fenelon Falls Interpretive Centre offre des programmes de nature et d'histoire vivante aux visiteurs de la région populaire de Kawartha Lakes en Ontario. Dans un effort à s'engager à nouveau à la durabilité, une équipe d'employés et de bénévoles dévoile un programme de vérification pour l'exploitation de l'organisme à but non lucratif.

Après avoir examiné les factures d'électricité, l'équipe de vérification découvre que l'établissement consomme une très grande quantité d'énergie et réalise que les luminaires de l'édifice sont des plus anciens modèles utilisant des ampoules fluorescentes et incandescentes. Les membres de l'équipe décident de remplacer graduellement ces ampoules avec des ampoules homologuées Energy Star. L'équipe se promène dans les bureaux après les heures de travail et réalise que plusieurs ordinateurs et lumières ont été laissés allumés pour la nuit. Lors d'une réunion avec les employés, les membres de l'équipe ont rappelé à leurs collègues d'éteindre tout avant de partir pour la journée.

L'équipe s'engage à réduire la facture d'électricité de l'organisme par 10 % au cours d'une année. Pour faire ceci, elle décide de surveiller la consommation d'énergie chaque mois et d'identifier d'autres mesures qu'elle pourrait adopter pour atteindre cet objectif.

L'équipe de vérification vérifie ensuite les factures de gaz naturel de l'établissement. L'une des membres de l'équipe mentionne que l'arrière de l'édifice est toujours plus froid en hiver comparativement au reste de l'immeuble, peu importe la température qu'elle indique sur le thermostat. À la suite d'une enquête, l'équipe réalise qu'il y a plusieurs vieilles portes et fenêtres dans cette section du bâtiment. Avec un budget limité, l'équipe décide de remplacer les cadres et d'installer des bourrelets de calfeutrage autour des portes, et d'attendre d'avoir les fonds requis pour remplacer les fenêtres. Pour résoudre le problème entre-temps, l'équipe décide de recalfeutrer les fenêtres qui font entrer l'air. De plus, l'équipe décide d'installer un thermostat programmable.

L'équipe se fixe un nouvel objectif : réduire sa facture de gaz naturel de 10 % en un an. Ces économies pourraient financer l'achat de nouvelles fenêtres à triple vitrage et l'achat éventuel d'une fournaise à haut rendement énergétique.

Ensuite, l'équipe s'occupe des déchets du centre. Un membre se propose pour observer la quantité de sacs à ordures qui sont jetés chaque semaine et ce qu'ils contiennent. Elle découvre rapidement que plusieurs visiteurs jettent leurs bouteilles et cannettes à la poubelle au lieu de les recycler. Donc, l'équipe place immédiatement des bacs de récupération supplémentaires dans des endroits visibles et achalandés. On remarque une réduction immédiate aux factures des déchets.

Par la suite, l'équipe prend conscience des factures d'eau incroyablement élevées durant la période estivale et réalise que ceci est lié à l'irrigation presque quotidienne de l'aménagement paysager. Elle décide en premier lieu de cesser l'arrosage en après-midi et d'adopter un horaire d'irrigation au petit matin. De plus, l'équipe remplace les asperseurs avec un système d'irrigation goutte à goutte et investit dans des barils pour amasser l'eau pluviale des tuyaux de descente. L'équipe continue de surveiller les factures d'eau et remarque une économie immédiate grâce à ces mesures.

Après avoir réussi à réduire sa consommation d'eau à l'extérieur, l'équipe essaie de trouver des possibilités d'économiser l'eau à l'intérieur du bâtiment. À la suite d'une discussion avec le superviseur de l'entretien, l'équipe réalise que chaque toilette de l'immeuble utilise plus de 10 L d'eau chaque fois que la chasse est tirée. Les membres décident donc de remplacer les toilettes avec de nouveaux modèles à débit réduit. Ils voient un retour sur leur investissement rapidement. L'équipe utilisera l'argent qu'ils ont épargné pour couvrir d'autres améliorations.

L'équipe croit que le centre a un impact positif important sur la communauté et l'économie locale, puisque tous les employés et les bénévoles proviennent des communautés avoisinantes. En outre, l'organisme offre aussi plusieurs journées gratuites pour l'éducation. Puisque leur impact social est déjà assez fort dans la région, l'équipe décide de centrer leurs efforts sur les changements globaux. L'équipe prend la décision d'utiliser l'Internet pour partager son expertise en matière de programmes authentiques et interactifs avec des centres d'interprétation semblables d'autres pays. Avec le temps, l'organisme établira des relations avec des organismes semblables, collaborant ainsi à l'ensemble de la communauté durable.

## Technologie

La technologie et le monde des affaires sont si entrelacés qu'il est difficile d'imaginer qu'il y avait un temps où les ordinateurs et l'Internet n'existaient pas. La technologie demeure un outil important pour réaliser des efficiences économiques et pour faire avancer le programme de durabilité au sein de votre entreprise. Les vidéoconférences et les paiements électroniques peuvent vous sauver temps et argent, car ils réduisent vos déplacements et la quantité de papier et de timbre que vous utilisez. De plus, les frais d'énergie associés avec votre bureau « numérique » peuvent être minimisés par des réglages qui placent automatiquement les ordinateurs en mode sommeil lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Bien que les améliorations aux matériels informatiques peuvent transformer votre ordinateur de bureau en arrêt de porte, il existe une gamme d'options pour disposer de vos vieux ordinateurs encore utiles de façon responsable, soit en les donnant à des organisations caritatives ou des programmes de récupération de déchets électroniques.

Allez-y!



En 30 secondes, vous pouvez économiser 100 \$ sur votre facture d'électricité annuelle. Programmez les ordinateurs de votre entreprise à entrer dans le mode sommeil après une certaine période d'inactivité. Les économies peuvent varier entre 25 \$ et 75 \$ par ordinateur chaque année.

### Une toute nouvelle façon d'apprendre

Utilisez le site Web de votre organisme pour introduire vos clients à votre communauté, ce qui, par conséquent, augmentera le profile des marchands, des fournisseurs et des autres entreprises de votre région. Aidez vos clients à planifier leurs vacances en leur proposant des liens vers différents sites de votre communauté. Vous pouvez aussi vous servir de kiosques interactifs – présentant un film ou une présentation PowerPoint – dans certaines aires publiques pour partager l'histoire de la région. Une autre idée pourrait être d'offrir des écouteurs offrant une narration pendant que les gens se promènent dans la communauté. Ceci permettrait à vos clients d'en apprendre davantage au sujet des sites qui se trouvent directement en avant d'eux et l'importance qu'ils représentent à la communauté.

Les tableaux à messages peuvent également vous aider créer des relations avec vos clients et votre communauté. En plaçant un tableau à messages sur votre site Web, vous donnez l'opportunité aux gens qui se sont rencontrés lors de leurs vacances de rester en contact avec leurs nouveaux amis – que ce soit un autre voyageur et les gens du coin qui leur ont donné une visite guidée ou de simples directions.

### Être durable tout en ayant une bonne maîtrise de la technologie

Voici quelques suggestions qui vous aideront à économiser du temps, de l'argent et l'environnement.

- ◆ **Soyez efficace.** Assurez-vous que les appareils que vous utilisez soient les plus éconergétiques possible.

### À essayer!

Vous pensez avoir des choses à jeter? Ce n'est peut-être pas le cas. Freecycle Network est une initiative locale à but non lucratif qui permet aux gens de donner, ainsi que recevoir des choses gratuitement dans leur ville. L'idée principale derrière cette initiative est de réutiliser les objets encore utilisables et d'éviter qu'ils finissent dans des sites d'enfouissement. L'adhésion est gratuite et il n'y a pas de frais pour la cueillette et le transport d'articles. Pour trouver un réseau dans votre ville ou province, visitez [Freecycle Network](#).



## Produits homologués Energy Star

Le symbole international Energy Star permet aux consommateurs de repérer facilement les produits à rendement énergétique optimal offerts sur le marché. Les liens suivants vous dirigeront vers des listes de produits Energy Star. Considérez ces listes comme des guides d'achats durables.

[Ordinateurs](#)    [Moniteurs](#)    [Équipement de formation d'images](#)

Pour de plus amples renseignements sur les classements Energy Star, ainsi que d'autres listes de produits, visitez [Energy Star Canada](#).

## Conférences écolos

Vous pouvez maintenant avoir une conversation en tête à tête avec quelqu'un sans à avoir à quitter votre bureau.

- ◆ **Le temps et l'argent sont importants!** Les conférences audio, les vidéoconférences et/ou les cyberconférences sont d'excellentes façons pour économiser les deux. [Intercall](#) offre une calculatrice d'économies dans le cadre de ses services de cyberconférences.
- ◆ **Fini l'envoi d'immenses documents par courriel.** Avez-vous déjà essayé d'envoyer une présentation PowerPoint de 10MB par courriel à l'un de vos clients pour une téléconférence importante? Essayez [Slideshare](#).
- ◆ **Appelez quelqu'un tout à fait gratuitement.** Téléchargez le programme [Skype](#) et vous pouvez parler, clavarder et même faire des appels vidéo à l'étranger pour presque rien.

### À essayer!

Arrêtez de vous déplacer pour vous rendre à vos réunions et profitez du temps que vous sauvez pour en faire plus. Renseignez-vous au sujet des technologies de réunions et de conférences suivantes.

[Intercall](#)    [Live Meeting](#)    [MShow](#)    [Web Ex](#)

- ◆ Une télécopie sans le télécopieur. Sauvez des arbres, de l'énergie et de l'argent avec le fax virtuel. Allez voir [efax.ca](#), [FAXAGE](#) ou [TrustFax](#).

## Le recyclage d'appareils électroniques au Canada

La [Electronics Recycling Association of Canada](#) offre une panoplie d'informations pertinentes sur les appareils électroniques qui peuvent être récupérés ou recyclés. Elle coordonne également les cueillettes, dont vous pouvez faire la demande en utilisant leur formulaire électronique, ou de points de livraison situés dans plusieurs grandes villes, notamment Montréal, Toronto, Edmonton, Calgary et Vancouver.

Home Depot, Canadian Tire, Future Shop et Best Buy se sont joints à cet effort et ils ont placé des bacs dans leurs magasins pour les batteries usées et tout autre appareil électronique.

[Mountain Equipment Co-op](#) a pris un pas de l'avant pour minimiser son impact sur l'environnement naturel en introduisant un programme de recyclage de batteries dans chacun de leurs magasins au Canada.

[reBoot Canada](#) est un organisme à but non lucratif qui vend des ordinateurs remis à neuf et offre de la formation technique aux organisations caritatives. reBoot a des bureaux à Toronto, Vancouver, Peterborough, Montréal, Fredericton et Dartmouth.

- ◆ Si vous avez des doutes, créez un document format PDF! Une technologie très utile, les documents format PDF (format de document portable) peuvent vous aider à envoyer n'importe quel document, d'une simple liste d'épicerie aux documents sécuritaires.

### À essayer!

Le logiciel PDF est offert gratuitement! Vous pouvez télécharger et installer des scripteurs PDF à n'importe quel ordinateur. Il apparaîtra comme une imprimante que vous pouvez choisir dans vos paramètres d'imprimante. Donc, au lieu d'imprimer une copie papier de votre facture, pourquoi ne pas l'imprimer en format PDF pour ensuite l'envoyer à votre client par courriel. Le [logiciel pour créer des documents PDF](#) est tout à fait gratuit.

## Scénario : La coopérative numérique

Northwest Passage Travel Co-operative (NPTC) est une coopérative nationale d'agents de voyages travaillant à Victoria, Vancouver et Whistler (Colombie-Britannique). Le groupe dépend largement sur la technologie pour gérer ses activités quotidiennes. Dans le cadre de son engagement envers des pratiques responsables et respectueuses de l'environnement, NPTC s'efforce à devenir durable en plus d'avoir une bonne maîtrise de la technologie. Kara, la championne environnementale du groupe, est à la tête de cette vague de changement.

Puisque la coopérative a trois différents bureaux, NPTC veut s'assurer que tous les équipements du groupe – de la photocopieuse au réfrigérateur dans la salle à manger – soient aussi éconergétique que possible. Kara a la responsabilité d'acheter tous les nouveaux équipements et elle commence ses recherches sur le site Web d'Énergie Star, qui fait le classement des différents produits qu'elle aimerait acheter.

Toutefois, avant d'écrire son premier chèque, Kara organise une réunion qui permettra aux membres de discuter de ce qu'ils ont besoin, de ce qu'ils peuvent se passer, et comment ils peuvent faire des achats plus économiques. Avec des membres dans trois régions différentes, NPTC doit trouver une solution pour maximiser ses communications tout en minimisant les temps de déplacement et les frais de transport.

Kara aide les membres de la coopérative à compiler une liste de choses dont ils ont absolument besoin et une liste des choses qu'ils peuvent se passer. Elle relègue le télécopieur dans la deuxième liste et elle met en place un système de fax virtuel pour la coopérative.

Kara tient toujours à trouver des économies où elle peut. Lorsque la coopérative décide d'acheter un nouveau réfrigérateur, Kara cherche un réfrigérateur éconergétique qui est admissible pour un rabais dans le cadre du Energy Star Appliance Rebate Program de BC Hydro.

À l'aide du programme Freecycle, Kara aide à trouver de nouveaux propriétaires aux vieux équipements du groupe. Elle donne également certains des vieux ordinateurs de l'organisme à des écoles, ainsi qu'à des centres communautaires et des centres de personnes âgées de la région. Maintenant NPTC peut se sentir mieux de savoir que leurs vieilles technologies sont encore utiles pour le reste de la communauté. Il ne reste que deux vieux ordinateurs de bureau et Kara fait une liste des programmes de recyclage d'appareils électroniques dans la région de Lower Mainland de la Colombie-Britannique.

NPTC distribue un bon nombre d'itinéraires et de brochures de voyages. Kelly, la championne de la coopérative en service à la clientèle, suggère que la technologie PDF leur permettrait de partager leurs brochures avec leurs clients d'une manière professionnelle et respectueuse de l'environnement. À son tour, Kara mentionne que les courriels et les documents PDF pourraient également être une façon excellente d'envoyer les talons de paie et les formulaires T4 aux employés. Ce n'est pas long avant que l'organisation commence à partager instantanément de l'information et des documents parmi les employés et les clients, économisant du temps, du papier, des timbres et des émissions.

## Planification stratégique et des activités

Votre plan d'activités constitue la pierre d'assise de votre exploitation. Il constitue une feuille de route qui vous indique où vous voulez aller et comment y arriver. Il est aussi le document idéal où énoncer les valeurs liées à la durabilité, notamment pour vos plans de marketing, vos coûts opérationnels courants et votre approche de la formation des employés au fur et à mesure de la croissance de votre société. Lorsque vous soulignez la durabilité dans votre planification stratégique et des activités, l'orientation se concrétise petit à petit. Elle devient un cas de réussite que vous pouvez communiquer à vos clients, investisseurs, employés et fournisseurs, de même qu'au grand public.

Allez-y!



Examinez le *Code d'éthique et lignes directrices du Canada sur le développement du tourisme durable* de l'Association de l'industrie touristique du Canada. Choisissez une des huit lignes directrices, intégrez-la à votre plan stratégique et prenez un engagement fondé sur cette ligne directrice. Peu importe la mesure que vous prenez, vous réussirez si vous et votre équipe vous engagez pleinement et prenez à cœur votre objectif. Commencez par prendre la décision d'intégrer des pratiques durables à vos opérations et aux valeurs fondamentales de votre société. Commencez par une action toute simple, montrez comment vous réussissez à l'appliquer et faites fond sur chaque mesure que vous prenez.

### Comment intégrer la durabilité à votre planification des activités

- ◆ **Apprendre.** Examinez le Code d'éthique et discutez de ce qu'il peut signifier pour votre entreprise.
- ◆ **S'y rallier.** Déterminez le degré d'engagement envers des pratiques durables qui existe au sein de votre organisation. Vous trouverez dans la section [Éducation et formation](#) de cette trousse à outils des conseils sur la manière de le faire.
- ◆ **Dresser le bilan.** Évaluez vos pratiques actuelles, tant bonnes que moins bonnes. Cela vous aidera à définir votre point de départ. Vous trouverez à la section [Opérations](#) de cette trousse à outils un outil de vérification utile.
- ◆ **Communiquer avec les intéressés.** Faites connaître vos démarches, faites les apprécier et exercez une influence sur les attentes en communiquant directement avec les divers intéressés. Sensibilisez les à vos démarches et demandez leur apport.

### À essayer!

Communiquez avec vos clients par l'intermédiaire de sites Web, de la publicité, de bulletins, de catalogues et de votre personnel de première ligne. Expliquez leur ce que vous avez fait et ce que vous avez l'intention de faire. Mettez cette information en évidence en créant une page distincte sur la « durabilité » liée à votre page d'accueil. Pour recueillir des idées sur ce que les clients recherchent ou pour obtenir les commentaires de ces derniers sur ce que vous essayez déjà, indiquez des coordonnées et créez une possibilité de communication bilatérale – cela contribue à fidéliser la clientèle.

N'oubliez pas de communiquer avec les autres intéressés également. Téléphonnez à vos fournisseurs de services ou allez déjeuner avec eux pour concevoir un plan d'action collectif. S'ils n'utilisent pas déjà des pratiques durables, offrez leur votre aide pour commencer à le faire. Transmettez leur les renseignements que vous avez obtenus. En effet, plus il y a de gens qui se soucient de l'état social, économique et environnemental de la collectivité et du monde, plus vite les pratiques durables deviendront monnaie courante – et vous pouvez être à l'avant garde de ce mouvement.

- ◆ **Rédiger une politique.** Une politique sur la durabilité vous aidera à définir et à communiquer clairement vos valeurs et objectifs organisationnels en ce qu'ils s'appliquent au rendement environnemental, socioculturel et financier de votre société. Cette politique vous aidera dans votre prise de décisions, votre gestion et vos opérations.

## Étude de cas : Gray Line West

**Gray Line West** est un autocariste de Vancouver qui offre des visites touristiques et d'affrètement à Banff (Alberta) et Victoria (Colombie Britannique). L'Armstrong Hospitality Group – la société mère de Gray Line – s'est engagé à appliquer des politiques et programmes novateurs de tourisme durable, dont voici un extrait :

En réduisant au minimum l'impact environnemental et en faisant prendre conscience des ressources naturelles, du patrimoine et de la culture, nous offrons à nos clients une expérience qui leur permet d'entrer vraiment en contact avec les terres et les collectivités où nous sommes présents.

Notre engagement envers le développement durable inclut ce qui suit :

- ◆ Des initiatives de recyclage et de lutte contre la pollution.
- ◆ Une équipe multidisciplinaire interne qui se concentre sur des programmes écologiques.
- ◆ L'encouragement du développement économique régional.
- ◆ L'offre d'un soutien financier à des organisations de conservation.
- ◆ L'appui des collectivités où nous menons nos activités au moyen de dons de bienfaisance.

- ◆ **Se concentrer sur les priorités.** La première étape peut consister à déceler et à éliminer les sources de gaspillage de fonds. En effet, une entreprise durable est une entreprise saine sur les plans environnemental, social et financier. Vous constaterez peut être que vos déficits entraînent des coûts pour l'environnement et votre clientèle.

## Engagement

N'oubliez pas que les économies résultant d'une mesure – par exemple les économies de carburant et d'électricité résultant d'une rénovation éconergétique – peuvent être réinvesties dans une autre. C'est ce qui peut se produire lorsque l'intendance environnementale et la responsabilité sociale font partie du cadre, comme n'importe quel autre procédé commercial. En un sens, cela représente un « préengagé » pour vos résultats nets.

- ◆ **Viser juste.** L'établissement de buts et de cibles peut vous aider à progresser plus rapidement vers un résultat concret. Une démarche structurée vous permettra également de gagner du temps.
- ◆ **Penser stratégiquement.** Choisissez une approche intégrée de la planification pour que chaque dollar investi dans vos programmes contribue aux trois volets de la durabilité, soit la durabilité économique, sociale et environnementale.
- ◆ **Innover et évaluer.** Pour savoir ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas, appliquez quelques mesures, prenez un peu de recul et faites le bilan. Cela vous permettra également de changer d'orientation si vous constatez qu'une stratégie donnée n'est pas efficace. Communiquez vos réussites!

## Scénario : Emerald Tours

Nick et Dina Cavanaugh sont propriétaires d'Emerald Tours, une entreprise de visites en fourgonnettes dont le siège est à Halifax (Nouvelle Écosse) et qui cible les milliers de visiteurs qui viennent chaque année explorer les provinces de l'Atlantique.

Cette entreprise familiale est à l'avant garde à bien des égards. La génération montante des Cavanaugh – les frères Paul, Tim et Ashley – prend en main l'entreprise et veut trouver des pratiques nouvelles pour améliorer les résultats. Les frères veulent intégrer leurs propres valeurs et principes d'éthique à une approche centrée sur des résultats à trois volets qui incluent les facteurs économiques, sociaux et environnementaux.

Après avoir lu le Code d'éthique de l'Association de l'industrie touristique du Canada, les frères décident de se mettre à l'œuvre. La huitième ligne directrice – Agir à l'échelle mondiale – acquiert une résonance toute particulière pour Paul. Après des recherches dans Internet, il constate que de nombreuses entreprises touristiques qui prônent des pratiques de durabilité sont à l'étranger. Les frères décident de communiquer avec certaines de ces entreprises, croyant profiter de leurs expériences et pouvoir en retour offrir à leurs nouveaux partenaires internationaux les fruits de leur propre savoir. Ils concluent qu'au fil du temps, ces relations peuvent aboutir à des campagnes de commercialisation en commun, voire des forfaits durables englobant plusieurs pays.

Paul trouve un autocariste en Europe et un hôtel en Amérique centrale qui sont disposés à lui donner des conseils initiaux et à lui communiquer leurs rapports sur la durabilité. Leur premier conseil est de rallier ses employés autour de ce nouveau plan.

Ashley organise une réunion de tout le personnel pour tâter le pouls en matière d'intérêt et de valeurs. Il trouve un peu de tout, y compris un vif désir chez certains de devenir des intendants de l'environnement et de donner l'exemple de bonnes pratiques à d'autres entreprises touristiques. Il lui semble aussi y avoir des possibilités d'apprentissage pour les employés qui veulent jouer un rôle plus actif. D'une manière générale, la plupart des employés sont enthousiasmés par cette nouvelle orientation. Paul fait circuler les rapports sur la durabilité que lui ont envoyés ses nouveaux partenaires d'Europe et d'Amérique centrale et il demande aux employés de lui communiquer leurs idées.

À l'aide d'un outil de vérification tout simple, Tim évalue les pratiques actuelles de la société sur les plans de l'énergie, des transports, des achats, de la gestion des déchets et des rapports avec la collectivité. Il détecte immédiatement un grand potentiel sur le plan de la réduction des déchets. Comme il s'agit d'une entreprise touristique centrée sur des véhicules, Tim tient à trouver des moyens de réduire l'impact des transports.

Ensemble, les frères Cavanaugh déterminent ensuite leurs auditoires cibles. Outre le personnel, ils distinguent les groupes clés suivants :

**Clientèle.** Emerald Tours se tient en contact avec ses clients au moyen d'un bulletin électronique, de fiches de commentaires remises à la fin des excursions et d'un formulaire de rétroaction qui se trouve sur son site Web. Tous ces moyens aident la direction à comprendre ce que les clients recherchent en matière de pratiques responsables sur les plans environnemental et social.

**Fournisseurs de services.** En tant que société bien établie, Emerald Tours entretient depuis longtemps des relations avec des guides et fournisseurs locaux. Autant que possible, les frères Cavanaugh tiennent à conserver ces fournisseurs.

**Collectivités locales.** Les Cavanaugh veulent inviter ces collectivités à contribuer au développement de leur entreprise. Ils ne savent pas encore exactement quelle allure ce rôle prendra, mais il pourrait consister en un échange de ressources ou en la création de partenariats.

Tim se penche ensuite sur la consommation considérable de carburant du parc de véhicules. Paul calcule que les paramètres économiques du carburant sont les suivants :

Un parc de cinq fourgonnettes  
Une économie de carburant de 15 litres/100 km  
À 1,30 \$/litre  
Pour une distance de 1 000 km par circuit  
(une fois par mois)  
11 700 \$ par année en carburant

Les Cavanaugh sont déterminés à trouver des moyens d'améliorer leur économie de carburant. Ils commencent par se donner un objectif et par inscrire leurs dépenses mensuelles afin d'avoir des données de référence et de suivre leurs progrès futurs. Toute l'équipe d'Emerald Tours veut avoir des objectifs atteignables. Elle en cible trois :

- Objectif 1** : Mettre sur pied une équipe d'intendance interne chargée de surveiller les initiatives de durabilité.
- Objectif 2** : Réduire les émissions de carbone par le recours à des carburants de recharge.
- Objectif 3** : Appuyer les entreprises des provinces de l'Atlantique par des achats, des partenariats et la commercialisation.

Dans la stratégie qu'il élabore pour atteindre l'objectif 2, Tim conclut qu'Emerald Tours peut convertir ses fourgonnettes à moteur diesel au biodiesel. Il fait des recherches sur les différentes méthodes de conversion des moteurs et il conclut une entente avec plusieurs restaurants sur les circuits de la société. Emerald Tours y amènera ses clients et, en échange, les restaurants fourniront de l'huile végétale usagée pour les fourgonnettes. Tim sait que cette stratégie contribue également à l'objectif 3, qui est d'appuyer les entreprises locales et de créer des partenariats.

Les frères Cavanaugh se sont donnés un an pour vérifier leurs progrès. Quand viendra le temps de faire une évaluation, ils utiliseront certaines des questions de leur vérification initiale pour déterminer les progrès accomplis. Ils se proposent de communiquer cette information aux divers intéressés pour leur faire connaître ces progrès et leurs répercussions.

## Redonner à la communauté

La durabilité ne représente pas seulement l'effort de séparer le verre du plastique, elle représente également l'idée de renforcer les économies locales et de bâtir une communauté solide. C'est le respect des employés, le fait d'agir de façon éthique et de traiter de façon juste les gens autour de vous. C'est l'acte de redonner. Peu importe ce que vous décidez de faire – participer à une campagne de financement, organiser une fête pour les bénévoles, encourager les artistes locaux ou écrire un chèque à une organisation caritative –, votre organisme peut faire une différence importante. Vous trouverez plus loin des suggestions pour entamer vos démarches.

Allez-y!



Organisez une activité de renforcement de l'esprit d'équipe pour vos employés et faites en sorte qu'elle ait lieu en même temps qu'un programme d'approche communautaire ou une campagne de financement. Par exemple, vous pourriez planter des arbres dans les parcs locaux, aidez dans des abris communautaires ou joignez-vous à une équipe d'Habitat pour l'humanité. Des événements comme ceux-ci peuvent améliorer le moral de vos employés, tout en appuyant les initiatives communautaires de votre région.

- ◆ Songez à compenser les heures de bénévolat de vos employés. Récompensez ou reconnaissez vos employés pour les contributions qu'ils font à la communauté, qu'elles soient faites par l'entremise de l'entreprise ou durant leur temps personnel.
- ◆ Faites la promotion croisée des activités communautaires en affichant des publicités dans les boutiques et les restaurants locaux, en appuyant les artistes de la région, et en faisant la promotion d'événements locaux auprès des visiteurs.
- ◆ Contribuez à l'économie locale en offrant un programme de mentorat ou des possibilités de stage aux jeunes. Créez des possibilités d'emplois dans les communautés qui sont vulnérables économiquement.
- ◆ Faites du bénévolat au sein de votre communauté pour faire connaître votre entreprise et établir des relations. Créer des relations avec les gens de votre communauté pourrait faire naître un sentiment de loyauté et d'engagement.
- ◆ Coordonnez, en partenariat avec d'autres entreprises et organismes de votre région, des initiatives de bénévolat.
- ◆ Allez au-delà de vos efforts philanthropiques et de commandite, et contribuez à la création de nouvelles initiatives. Associez-vous aux initiatives d'amélioration de votre quartier ou de votre région.
- ◆ Des dons monétaires ou en nature sont également important.
- ◆ Contribuez à la communauté en utilisant des entreprises sociales et des entreprises indépendantes.

## Étude de cas : Un héritage durable

Naturaliste, activiste et auteure, Mary Majka est une championne pour la nature, la culture et l'héritage du Nouveau-Brunswick. Elle a commencé à offrir son temps comme bénévole en 1951 lorsqu'elle à quitter la Pologne pour venir s'installer au Canada et elle ne s'est pas encore arrêtée. Sa liste d'accomplissement comprend la publication d'un livre au sujet du parc national Fundy, la fondation du Albert County Heritage Trust, ainsi que la co-fondation de plusieurs organismes liés à l'intendance. Elle a joué un rôle important dans la création du Machias Seal Island Bird Sanctuary et de la Mary's Point Shorebird Reserve, et elle a également aidé à sauver plusieurs édifices du patrimoine qui sont maintenant des lieux touristiques importants. Mary a dévoué sa vie à partager sa passion pour les provinces Maritimes. Grâce à ses efforts, d'innombrables visiteurs sont venus au Nouveau-Brunswick et la province est devenue une destination chère pour les gens du monde entier.

## Scénario : Labrador Skies Outfitting

La pourvoirie Labrador Skies Outfitting, situé à Gander (Terre-Neuve-et-Labrador) propose des milliers de kilomètres carrés de milieux sauvages regorgeant de saumon, d'ours noir, de caribous et d'orignaux. Leur entreprise se trouve peut-être au beau milieu de la forêt, mais les propriétaires, Terri et Greg, ciblent leurs activités sur les petites communautés de Terre-Neuve-et-Labrador.

Terri et Greg croient que les jeunes de la région ont besoin d'un petit coup de main supplémentaire et que les villes rurales de la province nécessitent de vraies possibilités pour prospérer. Donc, ils ont lancé un programme de mentorat visant les jeunes hommes âgés de 16 à 22 ans. Les apprentis en apprennent davantage au sujet de l'environnement naturel, de l'identification d'espèces sauvages, des pratiques de conservation, et des techniques de chasse et pêche traditionnelles. À la fin du programme de formation de six semaines, Terri et Greg offrent des stages de deux semaines sur des expéditions guidées à ceux qui complètent la formation avec succès.

Labrador Skies pratique ses activités sur l'ensemble des communautés et des cultures de Terre-Neuve-et-Labrador. L'entreprise offre des expériences naturelles authentiques et les propriétaires font appel à l'expertise des Premières Nations, et des peuples Innu et Métis pour intégrer des principes de conservation traditionnel, pour partager des traditions et pour enseigner l'unique histoire culturelle et naturelle de la région. Ainsi, Labrador Skies ne préserve non seulement les populations de gibier, mais aussi les traditions indigènes.

Sur différents niveaux, l'entreprise représente une vraie histoire de réussite durable.

# Trousse à outils par besoins

## Énergie

Recherchez-vous la meilleure façon de réaliser des économies? Commencez à introduire des mesures de conservation d'énergie et vous verrez vos économies se multiplier rapidement. En tant que l'une des principales sources de coûts pour plusieurs entreprises, l'énergie est utilisée essentiellement pour l'éclairage, le chauffage, la climatisation et l'alimentation des appareils ménagers comme les réfrigérateurs, les fours, les laveuses et les sècheuses. Selon la Rainforest Alliance, un organisme mondial qui travaille à protéger la biodiversité, l'énergie serait le deuxième plus important coût pour les hôteliers, suivant la rémunération des employés.

Allez-y!



Vous pouvez épargner de l'argent sans même être obligé d'en dépenser. Éteignez les lumières! Dans la majorité des cas, l'éclairage représente une grosse partie de votre consommation d'énergie. Commencez par éteindre les lumières dans les pièces qui ne sont pas utilisées. Et profitez surtout de la lumière naturelle durant la journée.

### Éclairage informatisé

Encelium, un développeur multinational de système de la gestion et du contrôle de l'énergie pour les établissements commerciaux, a récemment changé 1 500 luminaires dans un des édifices de la University Health Network à Toronto. Le nouveau système permet aux employés de contrôler l'intensité d'une seule lumière ou d'un regroupement de lumières dans leur bureau à partir d'un logiciel sur leur ordinateur de bureau. Des détecteurs de mouvement contrôlés par ce logiciel éteignent automatiquement les lumières d'une pièce lorsque les employés partent, alors que d'autres capteurs surveillent le niveau de la lumière naturelle et règlent automatiquement l'intensité des lumières à l'intérieur pour économiser de l'énergie. Le système coûte environ 200 000 \$ et il aidera l'organisme à économiser 47 000 \$ annuellement en frais énergétiques.

Pour en lire davantage au sujet de cette histoire, rendez-vous à la page des [Prix d'efficacité énergétique](#) du gouvernement d'Ontario.

### Ampoules fluocompactes, lampes à halogène ou ampoules à incandescence?

Les lampes fluorescentes compactes (LFC) coûtent plus que les ampoules régulières, toutefois elles utilisent 75 % moins d'électricité et durent 10 fois plus longtemps que les ampoules à incandescence. Une seule lampe fluorescente compacte peut vous faire économiser trois fois le montant que vous avez payé pour l'acheter en électricité. Les lampes à halogènes ont un éclairage semblable à celui d'une ampoule à incandescence régulière, mais elles utilisent 40 % moins d'énergie. La puissance nominale indique la quantité d'électricité qu'une ampoule consomme. Par exemple, une LFC de 22 W a environ la même luminosité qu'une ampoule à incandescence de 100 W. Environ 92 % à 95 % de l'énergie créée par les ampoules à incandescence normales est dissipée en chaleur; seulement 5 % à 8 % est utilisée pour créer de la lumière.

## Sources d'électricité alternative

Plusieurs provinces permettent maintenant à leurs résidents de procurer leur électricité de « fournisseurs d'énergie verte » qui se servent du réseau de distribution d'électricité existant. En optant pour ce choix, vous payerez peut-être un petit supplément sur vos factures d'électricité, toutefois vous aiderez à appuyer des choix plus durables, en plus de démontrer aux décideurs qu'il y a une demande pour de l'énergie renouvelable.

### L'énergie verte

Avant de choisir un fournisseur d'énergie verte, il est important de comprendre comment les choses fonctionnent. À moins que vous ailliez une éolienne attachée à votre établissement, vous n'utilisez pas d'énergie verte directement pour combler vos besoins électriques. Vous continuerez d'être alimenté à partir du réseau de distribution d'électricité, cependant, en vous procurant des certificats d'énergie verte, votre fournisseur d'énergie verte poussera la quantité correspondante d'énergie renouvelable, provenant d'installations de production d'énergie renouvelable comme des parcs éoliens, dans le réseau de distribution de votre province. Vous continuerez de recevoir votre facture d'électricité habituelle, mais vous en recevrez une également de votre fournisseur d'énergie verte.

Vous vous demandez encore comme ce processus fonctionne? Allez essayer ce petit [jeu amusant sur l'énergie](#), gracieuseté de la Science Alberta Foundation, pour en apprendre davantage au sujet de l'énergie renouvelable.

## Les quatre meilleurs conseils pour conserver l'énergie – éclairage

1. Éteignez les lampes durant la journée et utilisez plutôt la lumière naturelle.
2. Utilisez des lampes fluorescentes compactes (LFC) au lieu d'utiliser des ampoules incandescence ou des lampes à halogène. Les LFC sont disponibles dans une variété de formes et de grandeurs selon la fonction.
3. Installez des détecteurs de mouvement pour éclairer les pièces qui ne sont pas souvent utilisées, notamment les salles d'entretien et les escaliers, seulement lorsqu'elles sont occupées.
4. Pour l'éclairage extérieur, utilisez des lampes à halogène ou la nouvelle génération de lumières DEL, qui utilisent beaucoup moins d'énergie que les ampoules à incandescence normales. Installez également, dans les régions appropriées, des détecteurs de mouvement qui allumeront les lumières lorsque une personne s'y trouve.

## Les quatre meilleurs conseils pour conserver l'énergie – appareils électroménagers

1. Choisissez des appareils électroménagers homologués Energy Star. Consultez la section [Technologie](#) de la trousse à outils pour des conseils sur l'achat d'appareils électroménagers homologués.

### Efficacité énergétique

[EnerGuide](#) est une initiative de Ressources naturelles Canada qui aide le consommateur à choisir l'appareil électroménager le plus éconergétique sur le marché. La majorité des appareils électroménagers, des systèmes de chauffage et de climatisation et des nouveaux véhicules légers vendus au Canada brandissent l'étiquette ÉnerGuide. Le programme est un outil formidable qui vous permet de comparer la consommation d'électricité et de carburant des produits avant de les acheter.

2. Éteignez les ordinateurs et les périphériques qui ne sont pas utilisés. Sinon, éteignez au moins les moniteurs, ce qui équivaut à éteindre une ampoule de 75 W, car ils représentent environ 60 % de la consommation d'énergie totale d'un ordinateur.
3. Faites tout le repassage en même temps, puisque la majorité de l'énergie requise est utilisée pour chauffer le fer à repasser.
4. Enveloppez votre réservoir d'eau chaude d'une couverture isolante et réduisez vos pertes d'énergie de 25 % à 40 %.

### La différence entre une laveuse frontale et une à chargement vertical

Les laveuses à chargement frontal sont peut-être un peu plus dispendieuses que les laveuses à chargement vertical, sauf qu'elles utilisent près de la moitié de l'eau qu'une laveuse à chargement vertical utilise par brassée. De plus, les laveuses frontales essorent plus d'eau des vêtements et des draps, réduisant ainsi le temps de séchage et la consommation d'électricité. Dernièrement, les laveuses frontales sont plus délicates sur les vêtements, culbutant doucement les articles au lieu de les brasser autour d'un agitateur, réduisant ainsi l'usage prématuré de vos vêtements.

### Les quatre meilleurs conseils pour conserver l'énergie – laveuses / sècheuse

1. Rincez à l'eau froide. L'eau chaude et l'eau tiède ne feront pas de différences à la propreté de vos articles.
2. Préservez la couleur de vos vêtements et économisez de l'énergie en utilisant de l'eau froide ou tiède pour le cycle de lavage.
3. Vous voulez vous procurer une nouvelle sècheuse? Choisissez un modèle doté d'un dispositif de détection d'humidité qui éteint la sècheuse lorsque les vêtements sont secs. Mieux encore, installer une corde à linge et étendez votre linge pour le faire sécher.
4. Éteignez le lave-vaisselle lorsque le cycle de lavage est terminé et entrouvrez la porte pour faire sécher la vaisselle à l'air.

### À essayer!

Un réfrigérateur datant de 2004 pouvant être homologué Energy Star vous économisera plus que 1 026 kWh d'électricité par rapport à un réfrigérateur datant d'il y a 20 ans.

Voici une comparaison utile : pour chaque 100 kWh d'énergie économisé, vous pouvez faire fonctionner votre lave-vaisselle 40 fois tout à fait gratuitement. Donc, en remplaçant votre antiquité, vous pourriez faire fonctionner votre lave-vaisselle plus 400 fois pour rien du tout. Vous pourrez faire laver votre vaisselle gratuitement pendant plus qu'un an!

### Les quatre meilleurs conseils pour conserver l'énergie – réfrigérateurs

1. Époussetez à l'aide d'un aspirateur les serpentines des réfrigérateurs deux fois par année pour maximiser leur rendement.
2. Placez votre réfrigérateur à 5 à 10 cm du mur afin de permettre une bonne circulation d'air.
3. Dégivrez votre congélateur régulièrement afin d'économiser de l'énergie et d'assurer un bon fonctionnement.
4. Remplacez vos vieux réfrigérateurs avec des nouveaux modèles éconergétiques. Un réfrigérateur de 20 ans utilise 70 % plus d'électricité qu'un modèle contemporain.

## Étude de cas : La diminution du gaz naturel à Salmon Arm

Le Salmon Arm Recreation Centre est situé dans la magnifique ville du même nom en Colombie-Britannique, une destination touristique populaire sur la rive du lac Shushwap. Les chaudières au gaz naturel de l'établissement chauffent les pièces de l'immeuble, l'eau de la piscine et l'eau chaude pour les douches et les autres usages internes. À la suite d'une vérification complète, le centre a entrepris un éventail d'amélioration éconergétiques pour réduire la consommation de gaz naturel.

- ◆ Un nouveau système de contrôle allume les chaudières à un rythme qui correspond à la demande et à la température extérieure.
- ◆ La température de la pièce où se trouve la piscine a été fixée à la même température que l'eau de la piscine, réduisant ainsi l'évaporation de la piscine et la demande pour chauffer l'eau de la piscine.
- ◆ Le système a été programmé à ajuster la température des pièces à 13°C, sauf la piscine, durant la nuit; et dans les aires de sports populaires, la température est réduite à 17°C.
- ◆ Un nouveau système de commande numérique directe, d'une valeur de 58 000 \$, a été installé.

Le Salmon Arm Recreation Centre a utilisé 32 % moins de gaz naturel en 2002 par rapport à 2000 et a économisé près de 40 000 \$. À ce rythme, ils verront un retour sur leur investissement dans 18 mois.

Pour en apprendre davantage sur ce type de système et lire d'autres témoignages de réussites, visitez [Terasen Gas](#).

## Les quatre meilleurs conseils pour conserver l'énergie – chauffage et climatisation

1. Rappelez à vos clients d'éteindre les conditionneurs d'air lorsqu'ils quittent leur chambre, et de fermer les portes et les fenêtres lorsque le conditionneur d'air fonctionne.
2. Habituellement, les ventilateurs utilisent très peu d'électricité. Installez des ventilateurs de plafond qui pourraient compléter ou même remplacer les conditionneurs d'air.
3. Calfeutrez le tour des fenêtres, les cadres de porte, les seuils et les joints, et ajoutez des bourrelets de calfeutrage entre les sections mobiles et fixes des portes afin de garder votre établissement au chaud durant l'hiver et au frais durant l'été.

### À essayer!

Installez un thermostat programmable pour votre réservoir à eau chaude et réalisez des économies de 2 % sur votre facture à chaque fois que vous réduisez la température de 1°C.

4. Dans la mesure du possible, placez votre conditionneur d'air dans un endroit à l'ombre pour conserver de l'énergie et assurer un bon rendement de l'appareil. D'autres mesures économiques existent, notamment planter des arbres et des arbustes dans des endroits stratégiques qui aideront à créer de l'ombre sur l'édifice, et garder les stores et les rideaux fermés lors que le soleil brille directement dans les pièces afin de les garder à température fraîche. Consultez la section [Environnement extérieur et aménagement paysager](#) de la trousse à outils pour plus de conseils pratiques.

## À essayer!

Utilisez un système de chauffage héliothermique pour votre piscine. Ce système coûte entre 3 000 \$ et 5 000 \$, mais pourrait quand même être un achat économique, surtout lorsqu'on prend en considération l'équipement, l'installation et les coûts du carburant pour une thermopompe traditionnelle.

## Références supplémentaires

Allez visiter le site Web des organismes suivants pour des conseils et de plus amples renseignements sur la conservation d'énergie et les possibilités d'économies d'argent.

[Toronto Hydro-Electric System Ltd](#)

[Ressources naturelles Canada : Subventions et mesures incitatives](#)

[Ressources naturelles Canada : Appuis financiers pour les organismes commerciaux et institutionnels](#)

[Ressources naturelles Canada : Conseil pour économiser l'énergie à la maison](#)

[Ressources naturelles Canada : Électro-ménagez vos énergies](#)

[Saskenergy: Home Energy Tips](#)

[Ontario Ministry of Energy: Tips to Help You Conserve Energy and Save Money](#)

[Greenpeace Canada](#)

## Déchets

Avez-vous déjà prêté attention à la quantité de déchets que votre entreprise génère et pensez au temps et à l'argent que vous dépensez à les envoyer aux sites d'enfouissement? Vous pouvez détourner une grande partie de vos déchets en retirant les articles recyclables, les batteries et les déchets électroniques; en compostant les aliments et les déchets organiques; en donnant des articles à des organisations caritatives; et même en vendant des articles légèrement usés. La route vers un avenir sans déchets s'ouvre dès aujourd'hui – avec de simples gestes.

Allez-y!



Informez-vous auprès de votre fournisseur de fournitures de bureau et des magasins de détail s'ils acceptent les vieilles cartouches d'imprimante, de télécopieur ou de photocopieur. Certaines entreprises vont même venir chercher votre vieille cartouche si vous achetez un remplacement.

### Étude de cas : Une nouvelle vague à la baie de Fundy

[Petit Passage](#), une entreprise familiale située près de Digby (Nouvelle-Écosse), offre des circuits d'observation de baleine dans la baie de Fundy depuis 1994. L'engagement de l'entreprise envers la réduction et le détournement de déchets est illustré par son programme de compostage et de recyclage, qui sépare le papier, le plastique et le verre. La direction réutilise également plusieurs articles et donne une deuxième vie à certains articles comme les récipients de crème glacée. Elle a conçu des postes de cueillette de déchets avec des affiches visibles, et les a placés près du café avec des bacs pour les consommateurs. Les touristes et les résidents qui attendent le traversier vers Long Island près du café peuvent profiter de ces installations. L'engagement de l'entreprise à l'intendance environnementale s'étend également au réservoir des eaux-vannes sur les bateaux utilisés pour les croisières – ce réservoir leur permet de faire l'évacuation des eaux usées dans une fosse septique au lieu de les déverser à la mer.

Vous pouvez trouver d'autres histoires de réussites au [Eco-Efficiency Centre](#) de l'université Dalhousie.

### À essayer!

Placez des étiquettes sur vos bacs de récupération ou utilisez des bacs de différentes couleurs rapidement reconnaissables, et placez-les dans des endroits visibles. Vous pouvez également placer des bacs de récupération bleus dans les chambres pour promouvoir le recyclage. Énumérez une liste des articles qui peuvent et qui ne peuvent pas aller dans les bacs de récupération et placez-la dans un endroit où les clients pour la voir.

## Les 4 R – Réduire, Réutiliser, Recycler et Récupérer

Les sites d'enfouissement du Canada sont en train d'atteindre leur pleine capacité et il est de plus en plus difficile de trouver des nouveaux sites pour les héberger. En suivant les 4 R dans l'ordre prioritaire qu'ils sont énumérés, vous pouvez réduire votre quantité de déchet, conserver les ressources et réduire les émissions, tout en économisant de l'argent.

### Réduire

Les produits en plastic, y compris les produits d'emballage, contribuent à 7 % du poids et 30 % du volume des déchets solides municipaux. En réduisant la quantité de produits inutiles et non recyclables ou les matériaux difficiles à recycler, vous pouvez économiser de l'argent tout en réduisant la quantité de déchets acheminés aux sites d'enfouissement.

### Réutiliser

Si vous réutilisez des articles pour leur usage original ou un nouvel usage, ils ne sont plus des déchets. Réutiliser un article vous permet de réaliser des économies, en plus de compenser l'énergie qui aurait été requise pour les transporter à un site d'enfouissement, pour les recycler ou pour en fabriquer un nouveau.

### Recycler

La majorité des déchets envoyés aux sites d'enfouissement pourrait être recyclée ou compostée. Près d'un tiers de nos déchets sont des produits papier ou carton, alors qu'un autre tiers est des déchets de cuisine ou de jardin. Le reste est partagé entre le verre, les métaux, les plastiques, les textiles, le bois, ainsi que d'autres matériaux. Le recyclage garde les matières premières à l'intérieur du système et il économise de l'énergie et des ressources. Par exemple, le recyclage d'une tonne de journaux sauve 19 arbres, trois mètres cubes d'espace dans les sites d'enfouissement, 4 000 kWh d'énergie, 29 000 L d'eau et 30 kg de pollution atmosphérique.

### Récupérer

Le dernier 'R' cible plus particulièrement l'industrie, de laquelle on récupère des matériaux et de l'énergie des déchets qui ne peuvent pas être éliminés, réutilisés ou recyclés. Ceci offre une économie sur les matières premières et propose une deuxième vie aux matériaux existants.

Consultez le [Guide de gestion des matières résiduelles à l'intention des dirigeants de PME – Version canadienne](#).

## Les six meilleurs conseils pour réduire vos déchets

1. **Pensez à la durabilité.** Essayez d'acheter des produits durables de haute qualité qui dureront longtemps et qui peuvent être réparés. En déboursant un peu plus d'argent pour des appareils, des meubles, etc. de qualité, vous finissez par économiser, car ils durent plus longtemps, et en plus vous réduisez la quantité de déchets que vous acheminez aux sites d'enfouissement.
2. **Payez une location.** Pourquoi dépenser de l'argent sur des appareils que vous utilisez rarement? Songez à les louer ou partagez les coûts avec une autre entreprise.
3. **Songez à réutiliser.** Au lieu d'acheter des produits jetables qui sont jetés à la poubelle, investissez dans des récipients, des assiettes, des tasses, des ustensiles réutilisables – même pour les activités extérieures (dans la mesure du possible).
4. **Achetez en gros.** Songez à acheter vos produits emballés en gros. Réduisez vos coûts tout en réduisant la quantité d'emballages qui finit dans les sites d'enfouissement. Vous pouvez également demander à vos fournisseurs d'éviter les produits qui utilisent une quantité excessive d'emballage.

5. **Embrassez l'ère numérique.** Diminuez la quantité de papier que vous utilisez en partageant votre information électroniquement au lieu d'utiliser un format papier. Si vous devez imprimer des documents, imprimez-les recto verso et en petite quantité, selon vos besoins.
6. **Oubliez les papiers essuie-tout.** Songez à installer des séchoirs à mains ou utilisez des essuie-mains en toile de lin dans les salles de bain au lieu de serviettes en papier.

## Résidus dangereux et déchets électroniques

Les batteries, la peinture, les vieilles huiles à moteur, les pesticides et plusieurs produits de nettoyage sont de parfaits exemples de résidus dangereux. Ces articles contiennent des ingrédients toxiques et nécessitent une élimination particulière. Assurez-vous de les séparer de vos ordures ménagères et de ne pas les déverser dans les éviers ni dans les égouts. Les déchets électroniques, comme les ordinateurs, les moniteurs, les jeux vidéo et les claviers peuvent contenir du plomb, du mercure, ainsi que d'autres matières toxiques.

Pour trouver un centre de récupération pour les déchets électroniques et les résidus dangereux, faites une recherche sur l'Internet avec le nom de votre ville et des mots clés comme « collecte de résidus dangereux » ou « collecte de déchets électroniques ». Vos recherches vous aideront peut-être à trouver des endroits pour apporter votre peinture et vos pneus. Pour un exemple, consultez [Alberta Recycling Management Authority](#).

## Outil : La matrice des décisions – réutiliser ou recycler?

Avant de jeter un article, répondez aux questions suivantes pour savoir si vous pouvez redonner une nouvelle vie à ce produit et l'épargnez du site d'enfouissement.

1. **Pouvez-vous réutiliser l'article?** Par exemple, les cartouches d'encre réutilisables pour votre imprimante, des récipients pour les aliments qui peuvent être nettoyés et réutilisés, ou le papier sur lequel on a imprimé d'un seul côté et que l'autre côté peut être utilisé comme papier brouillon.
2. **Pouvez-vous donner un autre usage à l'article?** Plusieurs récipients d'entreposage en plastique peuvent être réutilisés pour entreposer d'autres articles. Un autre bon exemple est les sacs de plastique qui sont souvent utilisés pour envelopper certains articles dans les boîtes d'expédition. Au lieu de les prendre et les jeter à la poubelle, utilisez-les comme sacs à ordures. Servez-vous de votre imagination pour trouver de nouvelles façons innovatrices pour réutiliser certains articles.
3. **Si l'article est brisé, peut-il être réparé ou réutilisé?** Les gros articles comme les meubles et les appareils électroménagers prennent beaucoup de place dans les sites d'enfouissement. Avant de prendre un article brisé et le mettre à la poubelle, renseignez-vous pour savoir s'il pourrait être réparé. Il est souvent plus économique de le réparer que de le faire remplacer. Les vieux meubles peuvent également être rajeunis avec une couche de peinture ou un nouveau tissu.
4. **Est-ce qu'une autre personne pourrait faire l'usage de l'article?** Informez-vous auprès de vos fournisseurs pour savoir s'ils reprendraient et réutiliseraient les récipients et les boîtes d'expédition. Il existe également plusieurs organisations caritatives qui viendront faire la cueillette gratuite des articles que vous ne voulez plus. L'[Armée du Salut](#), [Goodwill](#) (dans certaines villes canadiennes) et l'[Association canadienne du diabète](#) acceptent les dons de presque tout, des vêtements et des équipements de sport aux meubles et aux véhicules. Certaines écoles de la région peuvent également avoir un programme en place pour les dons d'ordinateurs et de tout autre équipement audio-visuel. Communiquez avec l'organisme [Habitat pour l'humanité](#) avant de jeter des matériaux de construction et des appareils électroménagers. Vous seriez surpris de voir comment certaines personnes peuvent donner une nouvelle vie à un article que vous pensiez prêt à aller au site d'enfouissement.

## À essayer!

Si vous n'avez pas le temps de trouver une organisation caritative dans votre région, imprimez quelques affiches « Articles à donner » et placez-les dans des secteurs achalandés. Certains organismes offrent même d'afficher votre annonce tout à fait gratuitement. Par exemple, allez visiter [www.usedcanada.com](http://www.usedcanada.com). Vous pourriez même essayer de trouver un nouveau propriétaire à vos choses à l'aide de [Freecycle](#). Qui sait, vous pourriez même repartir avec quelques articles vous-même.

### 5. Parfois les différents éléments d'un article valent plus que l'ensemble de l'article lui-même.

Certains articles peuvent ne plus être utiles dans leur état actuel, toutefois leurs pièces peuvent avoir une valeur. Par exemple, la réutilisation de pièces d'équipements électroniques est une industrie émergente. Les matériaux de construction sont également très recherchés. La prochaine fois que vous faites des travaux de rénovation, prenez le temps de démonter les choses, car elles pourraient être réutilisées. Les articles comme les luminaires, la brique, les tuyaux, les accessoires de plomberie, les tapis et le bois peuvent tous être réutilisés. Consultez le site de [Habitat pour l'humanité](#) pour plus de détails.

### 6. Si aucune des options proposées ci-dessus ne s'applique, songez à la récupération en dernier recours.

La plupart des municipalités canadiennes offrent maintenant des programmes de récupération. Consultez le site Web de votre gouvernement municipal pour obtenir de plus amples renseignements sur les matériaux acceptés. De plus, détournez les résidus dangereux des sites d'enfouissement en les apportant à des centres de récupération. Les produits chimiques comme l'eau de javel, la peinture et l'huile ne devraient pas être déversés dans les égouts, et les récipients de ces produits ne devraient pas être acheminés aux sites d'enfouissement. Apportez ces produits chimiques et leurs récipients, ainsi que les articles comme les piles et les batteries, à votre centre de récupération de déchets dangereux où ils seront jetés de façon sécuritaire.

## À essayer!

Sauvez de l'argent et des ressources en utilisant des piles rechargeables, qui, selon les marques, peuvent être rechargées jusqu'à 1 000 fois. Pour connaître les endroits où vous pouvez apporter vos vieilles piles et vos vieux cellulaires, allez consulter [Call2Recycle™](#).

## Eaux et eaux usées

Plusieurs Canadiens et Canadiennes tiennent l'eau fraîche et abondante pour acquise, toutefois c'est une ressource qui est de plus en plus rare partout dans le monde. Dans cette section, on partagera avec vous de simples stratégies qui vous aideront à diminuer votre dépendance à l'eau fraîche pour des tâches qui pourraient être facilement faites avec de l'eau ménagère ou de l'eau pluviale.

Allez-y!



Déterminez la quantité d'eau que vous utilisez en ce moment. Consultez vos anciennes factures ou votre compteur d'eau pour avoir une idée de votre consommation, en plus d'identifier les possibilités pour économiser de l'eau et de l'argent. Les plus importantes sources de gaspillage d'eau sont les toilettes, les douches, les laveuses, les cuisines, les piscines et l'aménagement paysager. Songez à installer des compteurs d'eau dans ces différentes sections de votre établissement afin de cibler leur consommation d'eau. Ceci vous aidera à déterminer où vous pouvez réaliser les plus importantes économies.

### Les systèmes de la gestion des eaux ménagères

Le système de la gestion des eaux ménagères recueille les eaux ménagères des laveuses, des cuisines et/ou des bains, et les réutilise pour alimenter les toilettes et faire l'irrigation extérieure.

Les avantages d'utiliser les eaux grises :

- ◆ Réduction de la consommation d'eau potable/fraîche jusqu'à 30 %.
- ◆ Économies sur vos frais de distribution d'eau.
- ◆ Diminution de la demande sur les fosses septiques et les stations de traitement d'eau.
- ◆ Réduction de la quantité d'énergie et de produits chimiques utilisés lors du traitement d'eau.

Allez voir en ligne pour trouver des systèmes de gestion des eaux ménagères facile à installer, qui recyclent, filtrent et stockent l'eau pour ensuite la réutiliser pour alimenter les toilettes.

- ◆ Mettez en place un programme qui permettrait à vos clients de choisir s'ils veulent faire remplacer leur literie et leurs serviettes moins souvent. Placez un message discret dans chaque chambre expliquant le programme et assurez-vous que les employés de l'entretien ménager comprennent et respectent les choix des clients.
- ◆ Vérifiez le réservoir de chaque toilette pour voir si elles coulent. Une seule fuite peut vous coûter 100 \$ par année et gaspiller près de 28 baignoires pleines d'eau chaque mois. Pour faire la vérification, ajoutez quelques gouttes de colorant alimentaire à votre réservoir et attendez 20 minutes. Si l'eau dans la cuvette change de couleur, vous avez une fuite.
- ◆ Dans la mesure du possible, installez des toilettes à débit restreint ou à double chasse, ou placez des bouteilles en plastique remplies de sable dans les réservoirs.
- ◆ Utilisez des laveuses à chargement frontal, qui réduisent la quantité d'eau requise. Ne faites partir les laveuses et les lave-vaisselle que lorsqu'ils sont pleins.
- ◆ Installez des robinets automatiques pour réduire votre consommation d'eau.

## Scénario : L'élimination des fuites dans la capitale des précipitations

Simon's Community Market and Restaurant prépare et vend des mets et des aliments biologiques aux amateurs d'aliments locaux de Vancouver (Colombie-Britannique). Dan, le propriétaire, s'efforce à promouvoir des pratiques agricoles durables à travers son entreprise, qui se trouve dans un vieil édifice près du quartier populaire de Grandville Island. Toutefois, il veut également minimiser davantage l'impact de son entreprise en adoptant un éventail d'initiatives pour économiser l'eau.

Avant de prendre des décisions, le restaurateur demande une vérification de sa consommation d'eau auprès de la ville de Vancouver. La vérification dévoile que Dan gaspille beaucoup d'eau à cause des huit vieilles toilettes qui datent des années 1950, quand l'édifice a été construit. Chaque fois qu'un employé ou qu'un client tire la chasse, 18 L d'eau se retrouve dans les égouts. Dans son rapport, le vérificateur propose également un éventail de conseils et techniques pour réduire la consommation d'eau, ce qui aiderait Dan à économiser une grande quantité d'eau potable s'il les met en place.

Avec le rapport en main, les partenaires et les employés de Dan se réunissent pour discuter des éléments prioritaires et des prochaines étapes.

L'équipe décide d'entamer ses initiatives en adoptant les possibilités de conservation faciles et économiques proposées dans le rapport. Ils installent des aérateurs, qui peuvent réduire la consommation d'eau de 40 %, sur tous les robinets de la cuisine et des salles de bain.

Ensuite, l'équipe examine les toilettes. Puisque le remplacement des vieilles installations de 18 L représenterait un investissement immédiat important, l'entreprise décide de les changer graduellement. L'équipe répare les fuites et place des réducteurs de volume d'eau dans chaque réservoir pour réduire la quantité d'eau utilisée à chaque fois que la chasse est tirée. Placer des réducteurs de volume d'eau dans chaque réservoir réduit de 4 L la quantité d'eau utilisée. De plus, l'équipe ajoute la vérification des toilettes et des robinets à leur calendrier d'entretien.

En ce moment, Simon's Market and Restaurant met de l'argent de côté afin de pouvoir acheter et installer des toilettes à très faible volume d'eau, qui utilisent seulement 6 L d'eau chaque fois que la chasse est tirée. Lorsque les installations seront en place, l'entreprise utilisera 190 000 L d'eau de moins par année. Les autres objectifs qu'ils ont à long terme comprennent l'achat d'un lave-vaisselle à rendement élevé, qui réduirait non seulement la quantité d'eau utilisée, mais il réduirait également les frais d'énergie en diminuant la consommation d'eau chaude. Le restaurant s'est engagé à documenter et partager son progrès afin que leurs clients puissent connaître leurs initiatives pour réduire leur consommation d'eau. L'engagement de Dan pourrait peut-être même encourager ses clients à repenser à la quantité d'eau qu'ils consomment dans une journée.

## Transport

L'immensité du Canada et la vaste distance entre les destinations canadiennes représentent un défi absolument décourageant pour le tourisme durable à l'intérieur du pays. Certains enjeux, comme les déplacements aériens, sont complexes et vont au-delà de la portée de cette trousse à outils (pour un survol plus détaillé, consultez la section des [Compensations de carbone](#)). Toutefois, vous pouvez quand même faire votre part en encourageant vos employés à utiliser des modes de transport durables et en pousser vos clients à considérer des solutions de rechanges aux véhicules automobiles, si votre région en offre, pour leurs besoins de transport dans la région

Allez-y!



Lorsque vous voyagez vos clients, prenez-vous en considération tous les options de transport ou êtes-vous porter automatique à aller chercher vos clés d'auto? Pensez aux autres possibilités qui vous sont offertes – l'autobus, le train, la marche, le vélo, le pousse-pousse (rickshaw) et le traversier. Une multitude de modes de transport différents s'offre à vous, même si ce n'est que pour une partie de vos déplacements lors d'une visite ou d'un séjour. Faites visiter la région à vos clients d'une perspective différente.

### Zéro Émission = Entrée gratuite

[FortWhyte Alive!](#) propose des programmes environnementaux récréatifs et éducatifs sur plus de 240 ha de prairies, de lacs, de forêts et de zones humides à Winnipeg (Manitoba). Un réseau de sentiers relie FortWhyte avec les sentiers pédestres et les pistes cyclables de la ville. FortWhyte a mis sur pied la politique « Zéro émission = Entrée gratuite » dans le but d'encourager ses clients à utiliser les sentiers. Toute personne qui se rend à la propriété à pied ou en vélo peut accéder au parc gratuitement. Sur son site Web, FortWhyte est fier de lier cette politique à son mandat de promouvoir et d'encourager des gestes qui favorisent une existence durable.

### Joignez le geste à la parole

Supposons pour un moment que vos clients ont choisi de visiter votre entreprise, parmi tant d'autres, à cause de votre engagement à des pratiques durables. Maintenant, imaginez les arriver à votre propriété pour se rendre compte que vos employés viennent travailler seul dans de gros véhicules à forte consommation de carburant. Ensuite, imaginez les arriver et la première chose qu'ils voient est un support à bicyclettes plein, vos employés qui arrivent au travail en transport en commun et des espaces de stationnement réservés au covoiturage. Ces petits détails peuvent avoir un impact important sur votre entreprise, ils prouvent que vous joignez le geste à la parole.

## Outil : Matrice de décision

Servez-vous de cette matrice pour aider votre entreprise à choisir des pratiques de déplacements écosensibles.

### Pratiques de déplacements écosensibles

**Transport actif (à propulsion humaine)** : Ceci comprend la marche, le vélo, la course, le patin à roues alignées, la planche à roulettes, le patinage sur glace (p. ex. sur le canal). Il peut également comprendre une combinaison de modes de déplacement actif, comme la marche ou le vélo avec le transport en commun pour les plus longues distances.

**Covoiturage** : Un arrangement entre plusieurs personnes qui voyagent ensemble dans un seul véhicule. Habituellement, ils partagent les frais et ont chacun leur tour d'être le conducteur. L'arrangement peut être informel – entre des collègues de travail, des amis ou des voisins – ou peut être un service formel offert au travail. Le covoiturage est un arrangement économique idéal, surtout pour les gens qui doivent voyager de longues distances pour se rendre au travail ou pour ceux qui ont un accès limité au transport en commun.

**Transport en commun** : Le transport en commun est un des modes de transport les plus efficace pour voyager plusieurs personnes en même temps, toutefois le service est limité aux régions ayant une population assez grande. Le transport en commun comprend les autobus, les systèmes ferroviaires, les tramways, les traversiers et les bateau-taxis.

**Télétravail (travail à distance)** : Cette pratique permet à vos employés de travailler à distance à l'aide d'un ordinateur, d'un télécopieur, d'un téléphone, d'une vidéoconférence, d'une passerelle de voix par IP et toute autre forme de communication numérique. Certaines de ces méthodes, comme la vidéoconférence, peuvent être utilisées pour remplacer des réunions, des formations et des conférences à l'extérieur.

1. Est-ce qu'il y a des chemins accessibles aux piétons et aux cyclistes qui se rendent à votre établissement?

Si la réponse est oui...

- a) Pourriez-vous mettre en place une zone sécuritaire pour les bicyclettes (une pièce à l'intérieur, une cage clôturée à mailles en losange, etc.)?

Oui : Placez des supports à bicyclettes à l'intérieur de cette zone sécuritaire et limitez l'accès à l'aide d'un cadenas ou d'un système de cartes magnétiques. Si vos employés ont l'habitude de payer leur stationnement, vous pourriez leur demander des frais mensuels ou annuels minimes pour le stationnement de bicyclette afin de compenser les frais administratifs associés à cet enclos sécuritaire.

Non : Discutez avec les entreprises et les établissements du coin pour savoir s'ils seraient prêts à partager les frais d'une zone à bicyclettes sécuritaire ou à vous donner accès à leur enclos à bicyclettes.

b) Est-ce qu'il y a des douches et des vestiaires dans votre édifice?

Oui : Permettez aux employés qui utilisent des modes de transport actif d'avoir accès aux douches et aux vestiaires afin qu'ils puissent se rafraîchir avant d'aller travailler.

Non : Renseignez-vous auprès des établissements de coin pour savoir si vos employés pourraient avoir accès à leurs douches pour des frais minimes, par exemple les centres de conditionnement physique ou les plus grandes entreprises avec des installations de conditionnement physique.

Je ne suis pas certain : Si votre entreprise se situe au centre-ville, consultez le site Web de votre ville pour de plus amples renseignements sur les options offertes pour la marche et le vélo (essayer la section du transport ou des travaux publics). Certaines municipalités offrent des ressources en lignes pour le transport actif, notamment des cartes, des sentiers réservés, des liens vers des groupes de cyclistes, etc.

2. Est-ce qu'il y a du stationnement pour les employés à votre établissement?

Si la réponse est oui...

a) Est-ce que vos employés doivent payer pour stationner leur voiture?

Oui : Assurez-vous que vos employés payent le tarif du marché afin que l'option de conduire soit sur le même pied d'estale que les modes de transport durable. Par exemple, si le stationnement offert à votre lieu de travail coûte moins cher qu'un laissez-passer hebdomadaire pour le transport en commun, il sera difficile d'encourager vos employés à changer leur mode de transport.

Non : Si le stationnement est offert gratuitement, songez à offrir une « allocation de transport » aux employés qui utilisent des mode de transport durables. La compensation devrait égaler la « subvention » que les employés qui viennent travailler en voiture reçoivent en ayant accès à un stationnement gratuit.

b) Pourriez-vous promouvoir le covoiturage en plaçant de l'information sur un babillard pour les employés afin qu'ils puissent trouver des possibilités de covoiturage dans leur quartier et/ou en réservant les espaces de stationnement les plus populaires pour les gens qui font du covoiturage?

Oui : Placez le babillard d'information dans un endroit visible, soit près du coin repas ou d'une autre aire achalandée, et identifiez-le comme étant le babillard du covoiturage. Encouragez vos employés qui sont intéressés à faire du covoiturage d'y mettre leur coordonnées afin qu'ils puissent trouver d'autres employés qui habitent dans leur coin.

Choisissez les meilleures espaces de stationnement et identifiez-les avec des affiches visibles pour démontrer qu'elles sont réservées pour le covoiturage.

Non : Renseignez-vous auprès de vos employés pour voir si certains d'entre eux font déjà du covoiturage ou s'ils connaissent des gens qui seraient intéressés à en faire. Le bouche-à-oreille et les courriels sont des moyens faciles et rapides de faire circuler l'option à vos employés.

Si la réponse est non...

Songez à mettre en place des installations physiques et des politiques favorisant les modes de transport actif, le covoiturage, le transport en commun et à réduire les voyages d'affaires à l'aide de vidéoconférences, de webinaires et d'autres formes de communications électroniques.

3. Est-ce que vos employés ont la possibilité parfois de travailler à distance? Est-ce que vous, et/ou vos employés, devez voyager à différents endroits pour assister à des réunions internes?

Le télétravail ne signifie pas toujours travailler de la maison; il peut également signifier assister à des réunions par vidéoconférence ou audioconférence. Le télétravail permettra aux employés qui auraient eu à se déplacer, soit en voiture ou en avion, pour assister à une réunion de sauver du temps inestimable. Offrir quelques jours de télétravail à vos employés, où ils peuvent travailler de la maison, peut faire un bien extraordinaire à la santé mentale et sociale de vos employés, qui par conséquent pourrait améliorer leur productivité.

## À essayer!

Si votre entreprise se situe au centre-ville, incitez vos employés à prendre le transport en commun. Par exemple, vous pourriez offrir une subvention sur les laissez-passer de transport en commun. Plusieurs moyennes et grandes entreprises urbaines offrent un programme de rabais sur les laissez-passer pour les employés qui prennent le transport en commun. De plus, une portion de la subvention est souvent versée par la commission de transport. Consultez le site Web de la société du transport en commun de votre ville et sous la section des tarifs, vous devriez être capable de voir s'elle offre un programme de rabais sur les laissez-passer mensuel aux milieux de travail. Par exemple, grâce à son programme *Employ-E Transit Discount*, Edmonton Transit System offre un rabais de 12 % égalant celui offert par l'employeur, donc l'employé de cette entreprise reçoit un rabais de 24 % sur son laissez-passer mensuel. Un laissez-passer mensuel à Edmonton coûte 59 \$, donc l'employeur aurait à déboursier 7,08 \$ chaque mois par employé. Les tarifs et les programmes varient dans chaque ville (p. ex. le programme *EcoPass* de Winnipeg Transite offre une échelle mobile de rabais, alors que le programme *ECOPASS* d'OC Transpo à Ottawa offre jusqu'à 15 % de rabais annuellement grâce à son programme de retenue sur la paye).

Si un organisme touristique offre un stationnement subventionné à ses employés, la portion que l'employeur doit verser pour offrir le laissez-passer à rabais sera beaucoup moins élevée que les frais qu'il paie pour offrir le stationnement.

Assurez-vous que vos employés soient au courant du crédit d'impôt fédéral offert à ceux et celles qui se procurent un laissez-passer d'autobus mensuel. Pour plus de détails, consultez la page [Crédit d'impôt pour laissez-passer de transport en commun](#) du Gouvernement du Canada.

Soyez créatifs avec vos programmes d'indemnité de transport pour les navetteurs actifs. Au lieu de leur offrir une somme d'argent, vous pourriez leur donner des chèques-cadeaux pour des boutiques d'équipements sportifs et de plein air d'un montant équivalant les frais de stationnement subventionné des employés.

### 4. Pourriez-vous offrir des heures de travail flexibles?

Un horaire de travail flexible pourrait encourager certaines personnes à utiliser le transport en commun pour aller travailler, car cela leur permettrait de fixer un horaire de travail qui coïncide avec l'horaire de leur transport. De plus, les horaires de travail flexibles sont avantageux pour les gens actifs, car ils pourraient avoir plus de temps pour se rendre au travail à pied ou en vélo.

## Les cinq meilleurs conseils pour encourager le transport durable

1. Appuyez et encouragez vos employés qui se rendent au travail à pied ou en vélo, en leur offrant un endroit où ils peuvent prendre une douche et/ou se changer, et un endroit sécuritaire pour garer leur bicyclette. Si ce type de programme existe, participez à un programme de subvention pour les laissez-passer de transport en commun de vos employés.
2. Mettez sur pied un programme de covoiturage informel pour vos employés ou si nécessaire, inscrivez-vous à un programme régional.
3. Utilisez la vidéoconférence et d'autres technologies semblables pour réduire vos voyages d'affaires et ceux de vos employés.
4. Si vous devez utiliser un mode de transport automobile pour voyager vos clients, songez à vous procurer un véhicule hybride (voiture, fourgonnette, autocar) ou de convertir vos véhicules au carburant biodiésel.

5. Offrez la chance à vos clients de faire du vélo, de marcher ou de prendre le transport en commun dans le cadre de leur expérience de voyage. Offrez-leur des vélos, des casques et des cadenas, des cartes et d'autres renseignements pertinents. Si vous ne pouvez pas leur offrir de vélos vous-même, associez-vous avec une entreprise de location de bicyclettes qui viendront porter les vélos à votre établissement et reviendront les chercher lorsque vos clients ont terminé.

## Références supplémentaires

Consultez les sites Web des organismes suivants pour obtenir plus de détails sur les choix de transport durable offerts :

[Les options pour le navetteurs : Guide complet à l'intention des employeurs canadiens de Transports Canada](#)

[Association canadienne du télétravail \(en anglais\)](#)

[Commuter Connections](#)

[Agence de la santé publique du Canada : Transport actif](#)

[Ressources naturelles Canada : Conseils et ressources pour les conducteurs](#)

[Ressources naturelles Canada : L'achat de véhicule éconergétique](#)

## Environnement extérieur et aménagement paysager

L'aménagement paysager et les jardins de votre entreprise jouent un rôle important dans votre cheminement durable. Un aménagement paysager bien pensé peut vous économiser des sous, en plus d'aider à filtrer les polluants atmosphériques et améliorer la gestion des eaux de ruissellement, qui avantageront les écosystèmes et les habitats locaux. Des aménagements paysagers et des environnements extérieurs conçus de façon durable communiquent vos valeurs à vos clients, en plus d'offrir un endroit sain et relaxant à vos employés, même si vous vous trouvez dans un milieu urbain.

Allez-y!



Utilisez une végétation indigène comme solution de rechange au gazon. Ces plantes nécessitent moins d'engrais et d'eau pour pousser, et elles peuvent aussi offrir un habitat naturel pour les insectes et la faune. Consultez la [Native Plant Database](#) de Evergreen pour en apprendre davantage au sujet des plantes indigènes de votre province, ou renseignez-vous auprès des serres de votre région.

### Aménagement paysager

- ◆ Songez à utiliser des engrais et des répulsifs organiques au lieu d'utiliser des produits chimiques. Et au lieu d'utiliser des engrais synthétiques, utilisez un [compost](#) dérivé de déchets de cuisine, de feuilles et de tontes de gazon.

#### À essayer!

Plantez des soucis dans votre jardin. Ces fleurs sont des répulsifs naturels, car l'odeur qu'elles dégagent n'est pas plaisante pour les insectes.

- ◆ Songez à remplacer votre pelouse avec des plantes indigènes qui nécessitent moins d'eau ou avec un gazon ornemental nécessitant peu d'entretien.
- ◆ Assurez-vous de ne pas faire disparaître une couverture végétale existante, car ceci pourrait engendrer une érosion.
- ◆ Lorsque vous tondez le gazon, laissez la tonte de gazon derrière. En plus d'aider la terre à retenir son humidité, elle sert aussi d'engrais naturel. Pour les pelouses de plus petites surfaces, économisez de l'argent et faites un peu d'exercices en utilisant une tondeuse manuelle.
- ◆ Évitez d'introduire des espèces de plantes non indigènes. Certaines provinces obligent les propriétaires à enlever les mauvaises herbes nuisibles de leur propriété. Consultez les ressources, les guides et les références en ligne de votre gouvernement afin d'assurer que vous n'introduisez pas par inadvertance des espèces envahissantes à votre propriété.

#### À essayer!

Les espèces envahissantes, comment font-elles pour se propager aussi loin? Souvent, elles se promènent d'une place à l'autre en s'attachant aux vêtements, aux chausseurs ou aux bottes, et même aux véhicules. Si vous devez vous promener souvent dans la campagne à cause de votre entreprise, arrêtez-vous à l'occasion pour vérifier vos bottes, vos vêtements et le dessous de votre véhicule pour voir si vous avez involontairement hérité d'éléments végétaux en cours de route. Mettre fin à la propagation d'espèces envahissantes aide à promouvoir la biodiversité et à conserver les espèces indigènes.

## À essayer!

Vous n'avez pas assez de temps et d'employés pour faire l'entretien de vos espaces verts? Pourquoi pas les offrir à un centre de personnes âgées, à une école ou à un groupe communautaire pour les jeunes de votre région? Ces groupes aimeraient peut-être le fait de pouvoir proposer de nouvelles activités à leurs membres, comme planter des fleurs ou entretenir un jardin, ou d'offrir des possibilités d'apprentissage aux étudiants. Encouragez vos employés à prêter main-forte – en plus d'être un bon exercice en relations communautaires, vos employés pourraient profiter du beau temps durant leur heure de dîner.

## Les toits verts

Le futur de nos espaces verts est à nos portes, ou plutôt sur nos toits. De plus en plus de propriétaires de maison et d'entreprises plantent des toits verts et en tirent les avantages.

Les toits verts :

- ◆ Améliorent la qualité de l'air
- ◆ Améliorent le rendement énergétique
- ◆ Réduisent les coûts associés au chauffage et à la climatisation
- ◆ Créent un habitat pour les papillons, les oiseaux et les autres pollinisateurs
- ◆ Aident avec la gestion des eaux de ruissellement en absorbant jusqu'à 80 % des eaux pluviales
- ◆ Servent d'ouvrages antibruit naturels et absorbent les bruits de l'extérieur

Si vous songez à transformer votre toit et toit vert, renseignez-vous auprès d'un expert pour obtenir des conseils propres à votre situation. Informez-vous également auprès des sous-traitants et des concepteurs d'aménagements paysagers pour savoir s'ils ont de l'expérience avec les toits verts. Voici trois organismes qui offrent des renseignements généraux sur les différents types de toits verts, les installations, les plantes et l'entretien d'un toit vert :

[Green Roofs for Healthy Living](#)

[City of Toronto](#) (Section – Green Roofs)

[Green Garage](#)

## Eau

Vos aménagements paysagers (arbres, arbustes et fleurs) ont besoin d'être arrosés. Voici quelques conseils qui vous aideront à réduire la quantité d'eau que vos aménagements paysagers nécessitent pour garder leur beauté.

- ◆ Songez à installer un [système d'eaux grises](#). Les eaux grises traitées peuvent être utilisées pour arroser vos pelouses et vos jardins, réduisant ainsi votre besoin d'eau potable et votre facture d'eau.
- ◆ Arrosez votre pelouse qu'une fois par semaine, selon la précipitation et la température, et seulement lorsqu'elle en a de besoins. Les pelouses n'ont besoins que de 2,5 cm d'eau par semaine, y compris les chutes de pluie.

## Efficiencia de l'au

Le Toronto Botanical Garden récolte les eaux pluviales pour faire l'irrigation, économisant ainsi une grande quantité d'eau potable et d'argent. Le système capture la pluie qui tombe sur le jardin situé sur le toit et l'entrepose dans une grande citerne. L'organisme conserve également l'eau à l'aide d'urinoirs sans eau et de toilettes à débit réduit. Ensemble, les améliorations ont réduit la consommation d'eau potable dans les jardins de 21 %.

- ◆ Essayez d'arroser tôt le matin. Sous un soleil chaud, vous pouvez perdre jusqu'à 30 % de votre eau à l'évaporation.

## À essayer!

Mettez en place une citerne pluviale et utilisez les eaux pluviales que vous avez amassées pour arroser vos aménagements paysagers et vos plantes. Placez une grille sur l'ouverture de la citerne afin de bloquer l'accès aux maringouins. Les citernes pluviales peuvent être facilement trouvées dans les centres jardiniers ou vous pouvez vous en faire une maison avec un vieux baril.

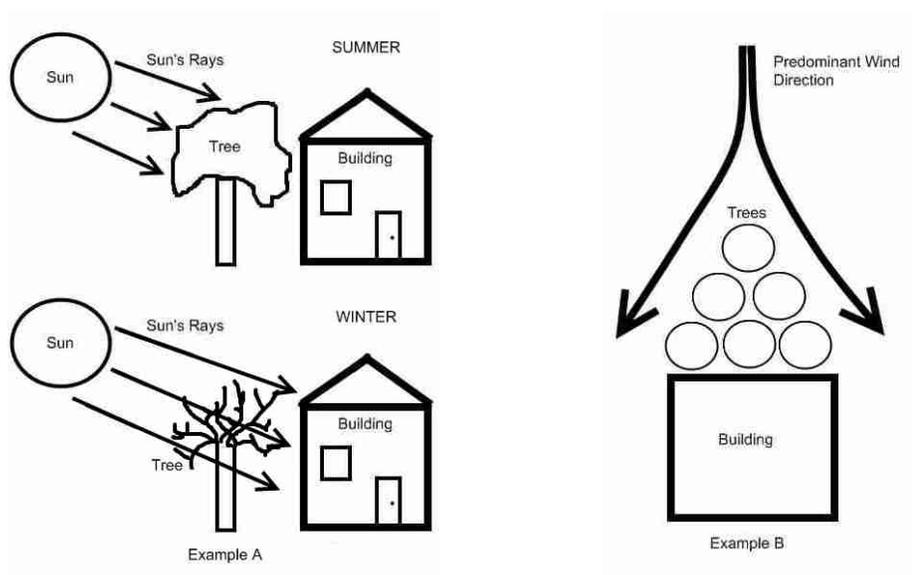
- ◆ Lorsque vous arrosez, assurez-vous d'arroser jusqu'aux racines. Si vous faites ceci, vous n'aurez pas à arroser aussi fréquemment.
- ◆ Songez à faire installer un système d'irrigation par goutte à goutte qui distribuera l'eau exactement où elle est requise.
- ◆ Maintenez une hauteur de 5 cm pour votre gazon afin qu'il puisse mieux retenir l'humidité et paillez les régions entourant les plantes afin de minimiser l'évaporation.
- ◆ Remplacez graduellement vos plantes avec des espèces de plantes résistantes à la sécheresse.
- ◆ Plantez des arbres pour réduire l'écoulement des eaux.

## Nouveaux développements

Si vous mettez en place un nouvel aménagement paysager, n'oubliez pas qu'une bonne planification peut contribuer de façon importante à vos économies d'énergie et d'eau. Des aménagements paysagers bien conçus peuvent également créer un environnement accueillant qui souligne votre intendance et votre engagement envers l'environnement à vos clients.

- ◆ Lorsque vous planifiez votre aménagement, placez les structures de façon à maximiser le soleil, les vents et les autres sources d'énergie passives. Ceci peut vous aider à réduire vos coûts d'énergie associés au chauffage et à la climatisation.
- ◆ Consultez un professionnel en aménagements paysagers pour des idées qui vous aideront à :
  - ◆ créer de l'ombre en été et réduire vos coûts de climatisation (exemple A)
  - ◆ faire pénétrer la chaleur du soleil en hiver et réduire vos coûts de chauffage (exemple A)

- ◆ bloquer les vents froids d'hiver et réduire vos coûts de chauffage (exemple B)



- ◆ Pensez à identifier, préserver, protéger et réutiliser d'intéressants éléments et bâtiments culturels ou historiques.
- ◆ Essayez de regrouper vos installations dans des régions déjà développées et/ou de ne pas trop bouleverser la végétation.

### À essayer!

Si vous avez l'intention de clôturer votre propriété, considérez une clôture vivante faite d'arbres, d'arbustes ou même de bambou. Les clôtures vivantes donnent un style unique à votre propriété, en plus de servir d'habitat pour la faune et d'aider à capturer le dioxyde de carbone.

### Les cinq meilleurs conseils pour créer un environnement extérieur durable

1. Profitez du climat régional, des angles du soleil et du vent pour maximiser du soleil en hiver et de l'ombre en été.
2. Utilisez des matériaux perméables comme le gravier, le pavage ou le pavage de gazon au lieu de l'asphalte ou du béton afin de permettre à l'eau de filtrer dans le sol.
3. Ajustez la hauteur de la lame de votre tondeuse. Certaines pelouses souffrent lorsque trop d'herbe est coupée en même temps. Un gazon court augmente l'évaporation du sol. Tondez votre gazon assez souvent afin de vous assurer que vous ne coupez pas plus qu'un tiers de la longueur des brins.
4. Offrez des renseignements sur les espèces indigènes de la région à vos clients (carnets d'information, guides, information des parcs, etc.).
5. Concoctez votre propre engrais. Utilisez les [déchets de cuisine](#), les tontes de gazon et les feuilles pour créer votre propre paillis et ajoutez des substances nutritives à votre pelouse et à vos fleurs.

## Références supplémentaires

Allez visiter ces sites Web canadiens pour des conseils sur l'entretien de pelouses naturel et organique :

[Organic Lawn Care Project](#) (Manitoba Eco-Network)

[Reducing Pesticides](#) (Ville de Toronto).

## Scénario : Partager la gloire avec les Prairies

Stan est le propriétaire de Cloud Hills Wildlife Museum & Gift Shop, qui est situé dans un édifice du patrimoine près de l'entrée du parc national des Prairies en Saskatchewan. Les aménagements paysagers du musée sont très bien entretenus, mais ils demandent des investissements de temps, d'énergie et ressources importants.

Depuis un certain temps, Stan pense à l'impact écologique de ses aménagements paysagers. Il se rend compte que son établissement se trouve aux portes d'une réserve naturelle incroyable, toutefois il hésite à faire des modifications dramatiques qui pourraient nuire à la beauté de sa propriété.

L'entrepreneur discute avec le gardien du parc, qui lui explique que plusieurs espèces indigènes menacées et en voie de disparition poussent dans la prairie mixte de la région. Suite à cette conversation, Stan décide de planter un petit jardin de plantes indigènes semblables à celles trouvées dans le parc au printemps prochain, au lieu de planter des plantes ornementales non indigènes qui nécessitent beaucoup d'eau et d'entretien. De plus, l'employé du parc l'informe qu'il n'aura pas à arroser les plantes indigènes, car elles devraient croître normalement avec les conditions de pluie normales de la région. Il lui donne également des suggestions de plantes et des renseignements que Stan peut partager avec ses clients qui s'intéressent au sujet de son jardin.

Stan décide d'élargir son jardin sur une région qui était recouverte de gazon auparavant, toutefois il décide de conserver une grande section de gazon pour que ses clients puissent continuer à faire des pique-niques, à jouer au Frisbee ou à courir avec leur chien. Même s'il décide de conserver cette section de gazon non indigène, il se résout à l'entretenir d'une façon plus durable. En premier lieu, il enlève le système d'arrosage de sa minuterie et décide d'évaluer le besoin d'irrigation chaque semaine. Il décide également qu'il n'arrosera que très tôt le matin ou en soirée et il va s'assurer que le gazon est bien saturé plutôt que l'arroser juste un peu.

En outre, Stan se procure des citernes pluviales pour ses tuyaux de descente. Il les place dans des endroits bien en vue et les peint de la même couleur que l'édifice. Ce geste indique aux clients qu'il fait un effort pour réduire sa consommation d'eau, toutefois sans nuire à l'apparence des lieux. Selon ces calculs, les citernes devraient amasser assez d'eau pour arroser ses plantes en pot et même son jardin de plantes indigènes durant les périodes de sécheresse.

Après avoir discuté avec un spécialiste en aménagements paysagers à la pépinière près de chez lui, Stan décide de planter des conifères indigènes sur le côté nord de son établissement dans le but de bloquer les vents glaciaux qui refroidissent l'immeuble durant l'hiver. De plus, il décide de planter quelques arbres à feuilles caduques sur le côté sud du bâtiment, ce qui lui donnera amplement d'ombrage durant l'été, le protégeant ainsi de la chaleur intense du soleil chaud des Prairies, et lui permettra de profiter de la lumière du soleil durant la période hivernale, lorsque les arbres seront dénudés.

## La qualité de l'air intérieur

La qualité de l'air intérieur a un impact sur la santé et le confort de chaque personne qui entre dans votre établissement, que ce soit vos employés ou vos clients. Les bâtiments étanches à l'air améliorent peut-être leur rendement énergétique en minimisant la perte de chaleur, toutefois ils peuvent également avoir une concentration d'air vicié élevée, qui pourrait créer des problèmes de santé, s'ils n'ont pas en place des systèmes de ventilation adéquats. Entre-temps, les meubles fabriqués à partir de panneaux de fibres à densité moyenne, la colle à tapis, les produits de nettoyage, les photocopieurs et les imprimantes au laser ajoutent tous des composés organiques volatils au mélange. Voulez-vous savoir comment améliorer votre rendement énergétique sans compromettre l'expérience de vos clients et la productivité de vos employés? Bien, continuez votre lecture.

### Que sont les COV?

Les composés organiques volatils (COV) sont des composés organiques chimiques qui s'évaporent facilement à la température de la pièce. Certains COV ont des odeurs particulières, tandis que d'autres ne sentent absolument rien. Les COV proviennent d'un éventail de sources différentes, notamment les peintures, les vernis, les solvants, les produits de nettoyage, les tapis, les équipements de photocopie, les tissus d'ameublement, les meubles en bois aggloméré, le mazout, les cosmétiques, les colles et plusieurs autres produits d'entretien. L'exposition aux COV peut causer l'irritation des yeux et du nez, des maux de tête, la nausée et des étourdissements. Les vapeurs peuvent également aggraver l'asthme et les allergies. En outre, certains COV ont même été liés à différents types de cancers et de dommages subis par le système nerveux central.

Allez-y!



Ajoutez des plantes à votre environnement intérieur. En plus d'ajouter de la couleur et de la vie à votre décor intérieur, elles absorbent aussi les polluants atmosphériques. Ce petit geste pourrait réduire le nombre de journées de maladie prises par les employés et créerait un environnement accueillant pour les clients.

## La filtration d'air au naturel

Certaines plantes sont excellentes pour filtrer les polluants atmosphériques. Voici quelques espèces que vous pourriez ajouter à votre environnement intérieur :

**Palmier d'Arec** : augmente l'humidité, réduisant l'air sec des systèmes de chauffage à air soufflé.

**Bambou ou palmier cespiteux** : piège le formaldéhyde émis par les matériaux de construction, la fumée de cigarette et certains produits d'entretien ménager.

**Fougère de Boston** : filtre le formaldéhyde et le xylène, qui sont trouvés dans certains solvants.

**Dragonnier Janet Craig** : plante populaire dans les maisons; filtre le benzène des fumées d'échappement des véhicules.

**Lierre** : élimine les spores de moisissure en suspension ainsi que le formaldéhyde et le benzène.

**Plante-araignée** : filtre le formaldéhyde et le monoxyde de carbone – un gaz mortel inodore et incolore qui peut être produit par des systèmes de chauffage, les cuisinières à gaz, les foyers et les moteurs de véhicules.

**Fleur de lune** : filtre le benzène, le xylène et le toluène, qui est trouvé dans les solvants utilisés dans plusieurs produits d'entretien pour les bâtiments, les bureaux et les maisons.

**Palmier / Dattier miniature** : peut aider à éliminer le formaldéhyde de l'air.

**Sansevière à trois bandes** : peut éliminer le formaldéhyde et le monoxyde de carbone de l'air.

**Dracéna** : piège le monoxyde de carbone et le trichloréthylène, qui peut être émis par certaines peintures.

Allez visiter le site de la revue [Green Living](#) pour une liste complète des plantes domestiques qui peuvent vous aider à avoir un air intérieur plus propre.

## À essayer!

La American Society for the Prevention of Cruelty to Animals a publié une [liste de plantes domestiques non toxiques](#) qui ne sont pas dangereuses pour les enfants et les animaux curieux.

D'où proviennent les polluants de l'air intérieur des locaux? Que peux-je faire?

### Planchers

**Tapis** : Les tapis fournissent l'environnement idéal pour la croissance des acariens de la poussière, et les colles et les produits à base de pétrole des tapis synthétiques peuvent émettre des VOC.

- ◆ Essayez de réduire la quantité de tapis que vous utilisez dans les régions où l'humidité pourrait créer des problèmes de moisissure, notamment dans les salles de bain, les sous-sols, les cuisines et près des cuves thermales. Si vos tapis se mouillent, assurez-vous de les faire sécher complètement.
- ◆ Passez la balayeuse régulièrement sur vos tapis, de préférence avec une balayeuse dotée d'un filtre à haute efficacité pour les particules de l'air (HEPA) pour réduire la poussière.
- ◆ Lorsque vous vous procurez de nouveaux tapis, prenez en considération les tapis fabriqués à base de fibres naturelles, comme la laine, la soie ou le chanvre, qui sont teints avec des colorants naturels, ou les tapis à faible émission de COV.

**Plancher de bois franc** : Plusieurs bonnes options s'offrent à vous lorsqu'on parle de plancher de bois franc et d'autres couvre-planchers semblables, notamment le bambou et le liège, qui proviennent de ressources renouvelables. Si vous choisissez un plancher de bois franc, évitez d'utiliser un bois vierge; choisissez plutôt un produit qui a été certifié FSC ou recyclé.

- ◆ Utilisez des vernis et des teintures à faible COV sur les planchers de bois franc.
- ◆ Si vous installez un plancher qui nécessite un produit adhésif, recherchez des options à faible COV.

**Tuile, pierre et béton** : Les planchers de béton polis sont de plus en plus populaires et ils peuvent être finis de différentes façons grâce à l'éventail de lustres, de couleurs et de textures qui est offert. Non seulement ont-ils un bon rendement énergétique, mais les planchers de béton génèrent très peu de pertes par rapport aux planchers de tuiles et de pierres.

- ◆ La tuile, la pierre et le béton sont tous des bonnes options de couvre-plancher pour garantir une bonne qualité d'air intérieur, car ils n'encouragent pas la croissance de l'acarien de la poussière et ont une faible émission de COV.

**Vinyle** : Évitez les planchers de vinyle, car les matériaux et les produits adhésifs peuvent émettre des COV, ainsi que des composés cancérigènes. De plus, la production de ce matériel nécessite des processus très toxiques et le vinyle dégage des gaz toxiques et mortels lorsqu'il est brûlé.

## Murs

- ◆ Recherchez des peintures à faible contenu de COV ou sans COV, et des colles à tapisseries à faible contenu de COV.
- ◆ Songez à choisir des finitions murales non toxiques. Consultez le [Green Guide](#) de National Geographic pour des exemples de recouvrements muraux à base de lait et d'argile.

### La peinture au plomb

Aujourd'hui nous n'avons plus besoin de nous inquiéter à propos de la présence de plomb dans nos peintures, toutefois si votre établissement a été construit avant 1960, il y a une grosse chance qu'il y a, ou qu'il y a déjà eu de la peinture au plomb sur vos murs. Dans la majorité des cas, la peinture au plomb a soit été enlevée ou recouverte, donc vous ne devriez pas avoir de problèmes. La présence de plomb devient un sérieux problème de santé seulement si la vieille peinture commence à s'écailler, et advenant cette situation, vous respireriez de la poussière contenant du plomb provenant des murs, ce qui pourrait endommager vos poumons. C'est pour cette raison qu'il est important d'épousseter et de passer la balayeuse régulièrement dans les établissements qui contiennent encore de la peinture au plomb. Songez à prendre les mesures nécessaires pour faire enlever la peinture au plomb professionnellement ou de la sceller de façon sécuritaire. N'essayez surtout pas de le faire vous-même.

Pour de plus amples renseignements sur le sujet, y compris la façon d'effectuer des rénovations dans des édifices contenant de la peinture au plomb, allez visiter le site de [Santé Canada](#) et les autres liens sur cette page pour des ressources supplémentaires.

### À essayer!

Lorsque vous achetez de la peinture, assurez-vous de lire attentivement l'étiquette pour connaître le contenu de COV, qui est indiqué en grammes par litre et peut varier de 5 à 200. Choisissez une peinture qui contient très peu de COV et un pourcentage élevé de solides ou de pigments.

Pour une liste de peinture à faible COV, visitez [eartheasy](#).

## Fenêtres

- ◆ Les stores et les rideaux peuvent être une source de poussière.
- ◆ Songez à utiliser des rideaux faits à partir de tissus naturels et lavables, comme le coton, la soie, la laine et le chanvre. Des stores fabriqués à partir de matériaux naturels faciles à épousseter, comme le bois certifié FSC ou le bambou, sont d'excellentes solutions de rechange.

## Meubles

Certains meubles peuvent contenir de la colle, des panneaux de particules, du bois aggloméré, du contreplaqué, de la mousse de polyuréthane et des produits de finition chimiques, qui peuvent tous émettre du formaldéhyde et d'autres COV, et ce, pendant des mois suivants la livraison. Les acariens de la poussière vivent très bien dans les meubles capitonnés.

- ◆ Évitez d'acheter des meubles en mousse ou des meubles fabriqués à partir de panneaux de fibres à densité moyenne et des matériaux teints, car ils peuvent tous émettre des COV. Recherchez plutôt des meubles fabriqués de bois certifié FSC et de matériaux naturels qui n'ont pas été traités avec des produits chimiques.

## Bureau

- ◆ Placez les imprimantes et les photocopieurs dans des pièces avec une bonne ventilation, de préférence dans une pièce différente de celle où vos employés travaillent. Évitez de les placer dans un sous-sol ou une petite pièce pas bien ventilé.

## Salle de bain

Puisque le niveau d'humidité est beaucoup plus élevé dans les salles de bain par rapport aux autres pièces d'un établissement, elles sont l'endroit idéal pour la croissance de moisissures et d'autres contaminants biologiques. Par conséquent, les salles de bain sont aussi un endroit populaire pour les produits de nettoyage chimiques, qui peuvent dégager des vapeurs chimiques dangereuses pour la santé.

- ◆ Assurez-vous que vos salles de bain demeurent sèches et qu'elles soient bien ventilées.
- ◆ Dans la mesure du possible, recouvrez les murs de la salle de bain, surtout autour des douches et des éviers, de tuiles en céramique. Ces surfaces peuvent facilement être nettoyées et séchées, et elles sont une barrière efficace contre l'humidité.
- ◆ Vérifiez les douches et les éviers souvent, surtout sur le plafond et dans les coins, pour voir s'il y a des signes de moisissure. La moisissure peut apparaître dans n'importe quel endroit où l'eau s'accumule, par exemple autour d'un évier ou d'un bain.
- ◆ Essayez de réparer les fuites le plus rapidement possible, afin de prévenir que l'eau s'infilte dans les murs ou les planchers, où elle se transforme en gros problème de moisissure.
- ◆ Installez des ventilateurs dans les salles de bain qui ont des douches et encouragez les gens à les allumer lorsqu'ils prennent leur douche et de les laisser fonctionner pendant environ 15 minutes suivant leur douche afin d'éliminer le reste de l'humidité, qui peut encourager la croissance de moisissure. Certains ventilateurs ont des minuteries, garantissant ainsi que les ventilateurs fonctionnent pour une période de temps adéquate suivant une douche et qu'ils sont éteints lorsqu'ils ne sont pas requis.
- ◆ Essayez d'éviter les assainisseurs d'air, les chandelles et l'encens, car ils peuvent dégager des vapeurs chimiques dans l'atmosphère. Utilisez plutôt des assainisseurs d'air naturels comme la lavande et des chandelles de haute qualité qui n'émettront pas de vapeurs chimiques toxiques.

## Cuisine

Les cuisines peuvent être une source d'arômes appétissants qui vous font saliver, mais elles peuvent également être une source de polluants atmosphériques.

- ◆ Installez un système de ventilation adéquat dans votre cuisine, surtout si elle est équipée d'une cuisinière au gaz, pour expulser les polluants atmosphériques.
- ◆ Faites une inspection régulière pour les signes de moisissure, l'humidité peut également vous causer des problèmes dans la cuisine.

## Sous-sol

La majorité des problèmes liés à la qualité de l'air provient des sous-sols, qui abritent habituellement des appareils à combustibles comme les chaudières, les chauffeurs d'eau et les fournaies, et les armoires pour l'entreposage de produits chimiques. L'humidité peut également être une source de préoccupation.

- ◆ Assurez-vous que les appareils à combustibles soient bien entretenus et qu'ils soient inspectés chaque année. De plus, assurez-vous que vous avez un détecteur de monoxyde de carbone en place et testez-le souvent pour vous assurer qu'il fonctionne.
- ◆ Essayez de maintenir un bas niveau d'humidité dans le sous-sol afin de décourager la croissance de moisissure. Vous pouvez réussir ceci en utilisant des déshumidificateurs et en enlevant les tapis des régions où ils pourraient entrer en contact avec de l'eau.
- ◆ Entrez les produits chimiques, les peintures et tout autre produit chimique contenant des COV dans des récipients hermétiques. Songez à vous en débarrasser en les envoyant au centre de récupération de déchets dangereux de votre région.

## Produits de nettoyage

Un milieu de travail propre sans poussière et sans moisissure est un milieu de travail sain. Assurez-vous simplement que vos produits de nettoyage n'empirent pas la situation pour vos employés et vos clients.

- ◆ Essayez d'utiliser des produits de nettoyage doux et à faible concentration de COV. Évitez les produits contenant des agents de blanchiment ou de l'ammoniac

### À essayer!

Visitez les organismes suivants pour des idées de solutions de rechange maison et des produits de nettoyage non toxique :

[eartheasy](#)

[Guide to Less Toxic Products](#)

[Environmental Law Centre](#)

Recherchez également des produits de nettoyage approuvés par le programme [Éco-Logo](#).

## Ventilation

- ◆ Pensez à ouvrir les fenêtres lorsqu'il fait beau dehors pour offrir une bouffée d'air frais à vos employés.
- ◆ Assurez-vous que le système de ventilation de votre bâtiment est nettoyé et entretenu annuellement. Ceci améliorera non seulement la qualité d'air qui entre dans l'édifice, mais ceci maximisera également le rendement du système.

### Les ventilateurs-récupérateurs de chaleur

Les ventilateurs-récupérateurs de chaleur récoltent la chaleur de l'air confiné et humide qui ressort et l'utilise pour préchauffer l'air frais qui entre dans l'établissement. Le système peut recouvrir 85 % de l'énergie requise pour le chauffage et la climatisation. Pour de plus amples renseignements sur les ventilateurs-récupérateurs de chaleur, visitez la page [Fonctionnement d'un ventilateur-récupérateur de chaleur](#) de Ressources naturelles Canada.

### À essayer!

Avant de vous procurer un système de filtration d'air, lisez les fiches d'information de l'[Association pulmonaire](#) et de [Santé Canada](#) pour savoir quoi rechercher dans un système de filtration d'air.

## Références supplémentaires

Allez visiter le site Web de ces organismes pour des conseils et de plus amples renseignements sur la qualité de l'air intérieur.

- ◆ [L'Association pulmonaire du Canada](#)
- ◆ [Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales](#), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- ◆ [Santé Canada](#), Qualité de l'air intérieur
- ◆ [Children's Health Environmental Coalition](#)

## Socioculturel

La responsabilité sociale est beaucoup plus qu'une expression à la mode. Chacun d'entre nous doit penser aux répercussions que nos gestes et nos activités pourraient avoir sur les gens qui vivent, travaillent et jouent dans les régions où nous faisons affaires. Approchez les communautés locales et demandez-leur leurs avis et leurs opinions, créez-leur des possibilités significatives – vous repartirez avec beaucoup plus.

Allez-y!



Communiquez l'engagement que votre entreprise a pris, soit d'avoir un impact positif sur les communautés et les cultures touchées par votre entreprise. Ceci vous aidera à prendre des décisions et à communiquer vos priorités à vos employés et aux parties intéressées et à vos clients.

### Étude de cas : Pacific Northwest Expeditions

**Pacific Northwest Expeditions** est une entreprise familiale qui s'efforce à créer des impacts sociaux, culturels, économiques et environnementaux positifs. Fidèle à cette philosophie, l'entreprise a élaboré un énoncé qui guidera ses pratiques commerciales :

« Nous nous efforçons à être une entreprise sensible à la culture locale et aux impacts que nos activités peuvent avoir sur les communautés dans lesquelles nous exploitons nos activités. Nous continuons de consulter les personnes de ces communautés afin qu'ils puissent nous aider avec la planification et la prise de décisions en matière de nos programmes de kayak de mer. Nous prenons en considération les impacts possibles, comme la perte d'intimité, l'invasion d'endroits culturels importants ou de lieux sacrés ».

### Les 10 meilleures façons de créer un impact socioculturel positif

Plusieurs personnes croient que les impacts socioculturels négatifs que le tourisme peut avoir sur une communauté sont justifiés par les retombées économiques positives que nos activités ont sur les communautés que nous visitons. Toutefois, la réalité n'est pas aussi simple. Souvent, une fois que les taxes ont été appliquées, les communautés locales ne retiennent qu'un maigre pourcentage du total des dépenses touristiques. Vous pouvez aider à améliorer la sensibilisation du consommateur et exiger un tourisme responsable socialement en vous efforçant à élever les normes de l'industrie.

1. **Livrez des expériences authentiques.** Travaillez avec les artistes locaux et profitez des petits programmes communautaires. Si vous promettez des expériences de voyage authentiques à vos clients, comme des interactions significatives avec la population locale ou de découverte des cultures et coutumes de la région, ils s'attendent à vivre cette expérience.
2. **N'oubliez pas les gens du coin.** Donnez l'opportunité aux visiteurs d'en apprendre davantage au sujet de la culture et des coutumes de la région en leur proposant des activités avec des guides chevronnés.
3. **Introduisez vos clients à leur hôte.** Les visiteurs voyagent souvent dans le but d'en apprendre davantage au sujet des gens d'autres régions, donc il est important pour vous de travailler avec les communautés locales pour créer des possibilités qui permettront aux visiteurs de connaître leur hôte.
4. **Avancez prudemment.** Informez vos clients des facteurs socioculturels uniques de votre région et dites-leur comment ils peuvent minimiser leurs impacts négatifs sur les sites vulnérables et les normes culturelles. Sensibilisez vos clients aux réalités culturelles. Conseillez-leur de demander la permission des gens avant de les prendre en photo, de s'habiller d'une certaine façon, d'observer les traditions culturelles ou d'adopter les pratiques de la région.

5. **Pensez pratique.** Encouragez les bénévoles à s'impliquer dans les projets locaux qui favorisent des liens entre les gens et la culture d'une région.
6. **Oubliez les articles québécoises.** Essayez de trouver des souvenirs et de l'artisanat authentiques que vous pouvez offrir à vos clients. Des articles ou des produits fabriqués à la main à partir de ressources naturelles génèrent également du travail au sein de la région.
7. **Embauchez localement.** Encouragez les possibilités de formation et de développement touristiques auprès des résidents du coin.
8. **Rappelez-vous que** « cheap » ne veut pas toujours dire bon marché. Encouragez vos visiteurs à adopter une « politique de prix raisonnable » lorsqu'ils achètent des biens ou des souvenirs de la région.
9. **Faites une contribution réelle.** Appuyez ou impliquez-vous dans les événements et les initiatives qui favorisent les communautés. Discutez avec les organismes communautaires afin de trouver la meilleure façon d'impliquer vos clients dans les projets communautaires et les activités sociales.

### Le voyageur responsable

En collaboration avec [Sustainable Travel International](#), la revue *Modern Traveler* a créé récemment un petit guide extraordinaire intitulé *Cornerstones of Modern Travel*. Partagez le contenu avec vos clients.

10. **Partagez votre passion.** Encouragez les entreprises locales – les voyagistes, les hôtels, les restaurants, les guides et toute autre entreprise – à s'engager aux activités de votre entreprise. Assurez-vous que les retombées économiques du tourisme soient partagées de façon équitable.

## Neutralité en carbone

Il est presque impossible ces jours-ci d'ouvrir un journal et ne pas trouver un article sur le changement climatique ou sur les émissions de gaz à effet de serre. En effet, plusieurs organismes gouvernementaux, organismes, entreprises et individus s'efforcent à réduire leur « empreinte de carbone », soit la quantité de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) et d'autres gaz à effet de serre qui sont émis au cours du cycle de vie des produits, des biens et des services que nous utilisons. La combustion de combustibles fossiles représente la plus importante source de polluants. Des activités telles que conduire un véhicule, voyager en avion ou en autobus, faire brûler des combustibles pour chauffer ou climatiser un édifice ou pour produire de l'électricité, et produire des biens contribuent tous à créer des émissions de carbone, qui a la capacité de piéger la chaleur.

Allez-y!



L'industrie touristique est à la fois un vecteur et une victime du changement climatique. Pour une étude rapide des enjeux actuels, allez consulter [Icarus Foundation](#) et la [Déclaration Davos sur le changement climatique et le tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme](#).

### Étude de cas : Au milieu, coule une rivière plus écologique

Chaque année, près de quatre millions de personnes visitent [The Forks](#), un regroupement populaire de restaurants, de boutiques et d'attractions touristiques situé le long de la rivière au centre-ville de Winnipeg (Manitoba). Les visiteurs laissent derrière une empreinte importante, générée par le trafic, l'énergie utilisée pour chauffer ou climatiser les bâtiments, l'eau requise pour les toilettes, l'aménagement paysager, les services alimentaires et les déchets. Le quartier espère pouvoir réduire ses émissions de carbone à presque rien d'ici la fin de l'année 2010 – une initiative que le groupe appelle « Target Zero ». Voici une liste des mesures et des stratégies qui ont déjà été entamées :

- ◆ Recherches pour savoir s'il est possible de transformer l'huile usée provenant des friteuses des restaurants en biodiésel pour alimenter les tracteurs et les autres machineries à The Forks.
- ◆ L'usage d'énergie éolienne. En ce moment, une tour météorologique mesure la quantité de vent qui pourrait être capturée. Si la ressource s'avère à être assez fiable, The Forks érigera la toute première turbine éolienne au Manitoba.
- ◆ Le compostage de toute matière organique : les tontes de gazon, les feuilles, les sacs de thé, la peau des fruits, les coquilles d'œuf, et plus. Le sol est ensuite réutilisé sur place. Le groupe veut également établir un centre de compostage qui pourrait être partagé entre les autres entreprises et résidents de la région.
- ◆ Explorer la possibilité d'installer des citernes pour amasser l'eau qui coule du toit de The Forks Market. Cette eau pourrait ensuite être utilisée pour alimenter les toilettes ou pour arroser l'aménagement paysager.
- ◆ Réduire ou compenser les émissions de carbone générées par les véhicules qui circulent sur le site, en améliorant les infrastructures de cyclisme, en encourageant le transport en commun et des modes de transport alternatifs, et en plantant plus d'arbres qui isoleraient ou absorberaient le carbone.

## Définir « neutre en carbone »

Être neutre en carbone signifie que la quantité de carbone émis dans l'atmosphère est équilibrée par une réduction ou une « compensation » égale des émissions d'ailleurs.

L'approche la plus courante pour devenir neutre en carbone d'établir en premier lieu un point de référence en calculant vos émissions, pour ensuite réduire vos émissions le plus que possible à l'aide d'améliorations éconergétiques, et pour finalement compenser le reste de vos émissions.

## Mesures pour devenir neutre en carbone

Vous êtes prêt à connaître ce qu'il vous faut? Continuez votre lecture pour savoir ce que vous devez faire pour entamer vos efforts.

- ◆ Déterminez votre empreinte carbone. Afin de pouvoir réduire ou compenser vos émissions de gaz à effet de serre, vous devez connaître la quantité de carbone que votre entreprise génère et d'où elles proviennent, en autres mots, vous devez vous établir une base de référence. Pour commencer, il serait peut-être plus facile de cibler un secteur de votre entreprise, par exemple le transport ou le chauffage et la climatisation, au lieu de s'attaquer à l'ensemble de votre organisme. Déterminez le niveau de détail et d'exactitude qui est approprié pour votre entreprise.

## La façon de calculer les émissions de carbone

Ceci n'est qu'un simple aperçu. Pour une approche beaucoup plus détaillée, consultez le *Hot Climate, Cool Commerce: A Service Sector Guide to Greenhouse Gas Management*, qui a été publié par le World Resources Institute.

### *Première étape : Recueillir les données*

- 1- Déterminez quelles activités de votre entreprise génèrent les émissions de carbone. Les émissions sont catégorisées en deux groupes :
  - a. Émissions directes : la combustion de combustibles pour chauffer ou climatiser les bâtiments, pour générer de l'électricité ou pour faire fonctionner vos véhicules d'affaires.
  - b. Émissions indirectes : l'achat d'électricité, de chaleur et de vapeur, et les voyages ou les déplacements dans des véhicules qui n'appartiennent pas à votre entreprise, notamment les avions, les trains, les autocars et les voitures des employés. Cette catégorie comprend également les émissions de carbone associées avec la production et la fabrication de matériaux que vous utilisez dans votre entreprise, comme le papier et les appareils.
- 2- Consultez vos factures d'électricité et de gaz naturel afin de déterminer combien d'énergie est utilisée pour chaque activité. Il sera très difficile d'amasser des données sur les émissions indirectes, comme la quantité d'électricité utilisée dans les espaces que vous louez ou la quantité de carbone qui est émise dans la production de matières premières, car les dossiers ne sont pas toujours facilement accessibles.
- 3- Établissez le coefficient d'émissions que vous planifiez utiliser. Par exemple, pour être capable de calculer les émissions de carbone générées par le transport, vous devez savoir combien de kilogrammes de dioxyde de carbone sont produits par litre de carburant pour chaque kilomètre voyagé en avion, en train, en autocar ou en voiture. Allez sur le site Web d'Environnement Canada pour connaître les [coefficients d'émissions](#) pour les différentes [sources de gaz à effet de serre](#).

### *Deuxième étape : Calculer les émissions de carbone*

Une fois que vous avez recueilli assez d'information, vous n'avez qu'à l'entrer dans la formule ci-dessous :

Vous pouvez également utiliser une des calculatrices en ligne. Il existe des calculatrices pour différentes activités, notamment pour le déplacement quotidien, le déplacement en avion, le chauffage, etc. Allez essayer les différentes calculatrices qui sont à votre disposition :

[Environnement Canada](#)

[Arbres Canada](#)

[The Greenhouse Gas Protocol Initiative](#)

Si votre entreprise est large ou complexe, vous aurez peut-être besoin de l'aide d'un consultant pour calculer vos émissions de gaz à effet de serre.

- ◆ **Fixez-vous un objectif.** Maintenant que vous connaissez votre empreinte de carbone, vous pouvez décider si vous voulez devenir complètement neutre en carbone ou si vous voulez tout simplement réduire votre empreinte. Il serait peut-être une bonne idée d'identifier l'année durant laquelle vous aimeriez atteindre votre neutralité en carbone ou de vous fixer des objectifs de réduction annuels.
- ◆ **Réduisez votre empreinte.** Maintenant que vous avez une bonne idée d'où proviennent vos émissions et de l'ampleur de votre empreinte de carbone, il vous sera facile de repérer les points névralgiques et les possibilités de réduction. Dans la majorité des cas, vous trouverez facilement des économies dans la consommation d'énergie, le transport et l'approvisionnement.
- ◆ **Compensez une partie de votre empreinte.** Une fois que vous avez réduit vos émissions le plus que vous pouvez, vous pouvez compenser le reste de vos émissions, soit en contribuant à un

programme de compensation de carbone ou en entreprenant d'autres activités qui captureront le carbone.

## L'achat de compensation de carbone

Un « crédit de carbone » est une compensation d'émissions de gaz à effet de serre créée par un organisme ou entreprise qui réduit ou absorbe une quantité équivalente de dioxyde de carbone.

En général, le carbone est mesuré en tonnes métriques d'équivalents de CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>e). Les compensations sont achetées et vendues par différents courtiers internationaux, fournisseurs en ligne et tribunes d'échanges.

### *Projets de compensation de carbone*

Les fournisseurs investissent dans plusieurs différents types de projets de compensation de carbone, notamment :

- ◆ Énergie renouvelable : Remplacer les combustibles fossiles avec de l'énergie éolienne, solaire, géothermique, hydroélectrique de petite taille et biomasse peut compenser les futures émissions de carbone.
- ◆ Efficacité énergétique : Optimiser l'énergie utilisée avec des luminaires, des améliorations, des bâtiments écologiques, des systèmes de chauffage et de climatisation, des moteurs, etc. éconergétiques.
- ◆ Séquestration : Augmenter la séquestration de carbone dans les plantes en reboisant et en protégeant et en augmentant la capacité des forêts, ou dans le sol à l'aide de fermes à semis directe.
- ◆ Piégeage de méthane : Piéger le méthane trouvé dans les sites d'enfouissement, les mines de charbon et les terrains agricoles.

## Les cinq meilleurs conseils pour la compensation de carbone

Le marché global de la compensation de carbone est bien développé, toutefois il demeure largement non réglementé. Par conséquent, le secteur a plusieurs questions au sujet de la transparence et l'obligation redditionnelle de tels programmes. Bien qu'il ait de nouveaux programmes de certification, comme [The Gold Standard](#), l'inadvertance demeure le plus gros défi du marché. Lorsque vous choisissez l'une des nombreuses entreprises ou organisations à but non lucratif qui offrent la compensation de carbone, recherchez les éléments suivants :

1. L'organisme précise le type de projets qu'il entreprend et son succès en matière de la compensation d'émission de carbone est soutenu par ses processus de contrôle et de vérification.
2. L'entreprise met l'accent sur la qualité des compensations qu'elle offre.
3. Il y a un processus d'enregistrement en place, permettant aux gens de s'assurer que ce n'est pas toujours la même compensation qui est vendue.
4. L'organisme investit dans les campagnes de sensibilisation et d'éducation.
5. L'entreprise offre des avantages allant au-delà de la réduction des émissions de gaz à effet de serre – par exemple la conservation de l'énergie, la protection de la biodiversité et le développement socio-économique de la région.

### À essayer!

Consultez le guide [A Consumer's Guide to Retail Carbon Offsets Providers](#), qui a été publié par Clean Air Cool Planet pour aider les consommateurs à choisir un fournisseur.

# Appendice A

## Code d'éthique et lignes directrices du Canada sur le développement du tourisme durable

### *Vision de l'industrie touristique du Canada*

Le Canada sera la principale destination quatre-saisons pour apprécier la nature et faire l'expérience de cultures et de collectivités diverses.

### *Mission de l'industrie touristique du Canada*

L'industrie touristique du Canada offrira des expériences culturelles et récréatives de classe mondiale tout au long de l'année, tout en préservant et en partageant les environnements propres, sains et naturels du Canada. L'industrie sera guidée par les valeurs du respect, de l'intégrité et de l'empathie.

### *Définition du tourisme durable de l'Association de l'industrie touristique du Canada et de Parcs Canada*

Le tourisme durable favorise activement l'appréciation et l'intendance des ressources naturelles, culturelles et historiques ainsi que des lieux spéciaux par les résidents locaux, l'industrie touristique, les gouvernements et les visiteurs. C'est un tourisme qui est durable à long terme parce qu'il engendre un bénéfice net pour les environnements social, économique, naturel et culturel de la région où il a lieu.

### *Éthique*

L'industrie touristique du Canada est guidée par des valeurs de respect, d'intégrité et d'empathie lorsqu'elle conçoit, met en oeuvre et commercialise des produits, des installations et des services du tourisme durable.

### *Buts*

Une industrie touristique durable qui :

- ◆ favorise l'appréciation et la jouissance judicieuses du patrimoine naturel et culturel du Canada ainsi que des paysages, des cultures et des collectivités contemporains;
- ◆ équilibre les objectifs économiques, d'une part, et la sauvegarde ainsi que l'amélioration de l'intégrité écologique, culturelle et sociale du patrimoine canadien, d'autre part; et
- ◆ partage la responsabilité en participant et contribuant entièrement à la durabilité économique, environnementale et culturelle des destinations et actifs qu'elle utilise.

### *Bénéfices*

L'industrie touristique reconnaît que le fait de favoriser des pratiques touristiques durables répond à son bénéfice net triple de rendement économique, environnemental et social.

Les voyageurs profitent de :

- ◆ l'accès à des produits et services de haute qualité qui favorisent les expériences positives et respectent la durabilité socio-culturelle et environnementale;
- ◆ l'accès à des possibilités de soutenir une diversité d'intérêts de service, d'intérêts récréatifs, d'ensembles de compétences et de niveaux de revenus; et
- ◆ possibilités, maintenant et à l'avenir, de faire l'expérience d'environnements naturel, culturel et social qui ont conservé leur intégrité.

Les fournisseurs de produits et services touristiques profitent de :

- ◆ coûts inférieurs grâce à l'utilisation plus efficace des ressources et à la réduction du gaspillage;
- ◆ la planification et de la gestion judicieuses des possibilités touristiques actuelles et nouvelles, ce qui rend les affaires plus certaines à long terme; et
- ◆ la position plus concurrentielle du Canada à l'échelle mondiale en raison d'une reconnaissance accrue de son rôle de chef de file mondial sur le plan de la mise en oeuvre de pratiques du tourisme durable.

Les collectivités hôtes profitent :

- ◆ des contributions positives pour leurs environnements naturel, social et culturel ainsi que leur bien-être économique;
- ◆ du respect de leurs droits et valeurs; et
- ◆ de l'entière participation aux décisions qui touchent le développement de leur collectivité comme destination touristique.

## Lignes directrices

*Nous considérons le tourisme durable comme un concept directeur pour la gestion judicieuse des expériences touristiques du Canada. Nous respecterons les lignes directrices suivantes afin d'équilibrer les objectifs économiques en ce qui concerne les environnements naturel, culturel et social dans lesquels nous exerçons des activités.*

*À cette fin, nous ferons ce qui suit :*

### **1. Protéger les ressources patrimoniales naturelles et culturelles**

Soutenir et contribuer à la protection, à l'amélioration et à la restauration de l'intégrité des ressources et des lieux patrimoniaux naturels et culturels; encourager l'établissement de parcs, de sites et de réserves; appuyer l'adoption de lois qui assureront la protection des ressources historiques; condamner la destruction intentionnelle des ressources patrimoniales; et oeuvrer en vue de sensibiliser le public et d'accroître la participation à la protection du patrimoine.

### **2. Favoriser l'appréciation et la jouissance**

Rehausser les expériences de voyage, la compréhension et la jouissance en fournissant de l'information exacte, des présentations et des possibilités attrayantes pour apprécier le patrimoine naturel et culturel du Canada; et favoriser la protection et l'usage judicieux des ressources et des lieux patrimoniaux.

### **3. Respecter les collectivités hôtes et les faire participer**

Respecter les droits et les valeurs des collectivités hôtes et locales, des propriétaires et des peuples autochtones; sensibiliser les collectivités à l'importance du tourisme et leur accorder un rôle significatif dans la planification et la prise de décisions relativement à la conception, à l'élaboration et à la mise en oeuvre de programmes et de services touristiques; et maximiser les bénéfices économiques, sociaux, culturels et environnementaux à long terme pour les collectivités.

### **4. Influencer les attentes et l'usage**

Influencer les attentes des voyageurs au moyen de marketing, de matériel pour la planification de voyages et d'activités touristiques qui encouragent l'usage et l'appréciation responsables de notre nature, de notre culture et de nos collectivités; et soutenir des services et des installations de pointe qui respectent les ressources et les lieux patrimoniaux tout en réalisant des objectifs économiques.

### **5. Minimiser les incidences**

Limiter les incidences nuisibles du tourisme sur l'environnement naturel et culturel par l'usage responsable des ressources, la gestion efficace des déchets et la minimisation de la pollution; restreindre les activités, les services et les installations à des niveaux qui ne menacent pas l'intégrité des ressources ou des systèmes patrimoniaux tout en continuant à soutenir des objectifs économiques et en facilitant l'accès des voyageurs; et rechercher des solutions innovatrices afin d'atténuer ou d'éviter les incidences environnementales, sociales et culturelles nuisibles.

### **6. Sensibiliser**

Faire de la recherche afin d'étendre la base de connaissances qui sert à prendre des décisions judicieuses en matière de tourisme durable; partager les connaissances au moyen de programmes d'éducation, de formation d'effectifs et de bourses; et reconnaître l'excellence et les meilleures pratiques à l'aide de prix et de programmes d'accréditation.

### **7. Collaborer**

Favoriser le tourisme durable en collaborant avec les gouvernements, les collectivités, les parties intéressées, les voyageurs et les autres secteurs afin de s'entendre sur des objectifs communs; contribuer à des actions coordonnées et conjointes; échanger de l'information, des technologies et des solutions; et établir des plans conjoints.

### **8. Agir à l'échelle mondiale**

Faire preuve de leadership dans le domaine du tourisme durable en respectant les engagements internationaux; participer à l'élaboration de politiques et prendre des initiatives à l'échelle internationale; contribuer au renforcement de la capacité à l'échelle mondiale; et partager les meilleures pratiques et les technologies avec d'autres pays.