



GUIDE PEDAGOGIQUE

GREEN GUEST

Production intellectuelle 4

01/01/2019

This project has been funded with support from the European Commission. This communication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

INTRODUCTION

Green Guest est un projet Erasmus + de l'industrie hôtelière qui s'efforce de mettre en relation, par une approche globale, les enjeux environnementaux, professionnels et de formation, y compris par la mise en situation professionnelle (apprentissage).

Ce projet regroupe des lycées professionnels, une université, des associations de restaurateurs et d'hôteliers, des centres de formation pour adultes, une organisation non gouvernementale et une entreprise de marketing numérique issus de cinq pays européens: la Pologne, l'Italie, l'Estonie, la Hongrie et la France.

Dans chacun de ces pays, ce sont les consommateurs qui poussent les entreprises à développer une gestion environnementale. L'effet de la « pensée écologique » incite fortement les professionnels du secteur de l'hôtellerie et du tourisme à répondre à de nouveaux besoins et désirs de la clientèle. Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration a un impact significatif sur l'environnement à cause de la consommation d'énergie, d'eau et de marchandises, ainsi que de la production de déchets solides et dangereux. L'adoption de programmes hôteliers durables peut constituer un avantage concurrentiel important pour les entreprises du secteur de l'hôtellerie. La formation et la montée en compétences du personnel d'aujourd'hui et de demain représentent également le meilleur moyen d'aider les entreprises dans cette phase de changement et peuvent constituer une source d'inspiration pour les professionnels du secteur. Il est également important d'analyser la manière dont l'EFPP aborde le problème en « écologisant » les programmes ou les référentiels de compétences et de remettre en question les lacunes qui doivent être comblées en prenant en compte la référence à la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels.

L'ambition du projet Green Guest est donc d'agir sur les trois aspects du développement durable dans le secteur de l'hôtellerie: social, environnemental et économique en développant des activités spécifiques par le biais de l'enseignement et de la formation professionnels. Être plus attractif auprès des clients est également un bon moyen pour attirer du personnel potentiel. Le travail transnational rassemblant diverses expertises de différentes parties de l'UE offre une opportunité importante de développement du projet, ce qui n'a pu être envisagé au niveau national dans chacun de ces pays.

Les deux objectifs principaux du projet sont:

- Développer des pratiques durables dans la profession par la formation et la montée en compétences de la main-d'œuvre actuelle et future en favorisant l'apprentissage par la mise en situation professionnelle.
- Promouvoir les emplois dans le secteur de l'hôtellerie qui souffrent d'une mauvaise image et motiver les individus à aller vers cette profession (en utilisant le développement durable comme levier et motivation à intégrer ce secteur professionnel).

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du guide pédagogique	2
Les défis de l'industrie hôtelière	5
Introduction aux 3 piliers	5
Aptitudes et compétences à développer en lien avec le développement durable dans l'industrie hôtelière.....	6
Programme de formation GREEN GUEST	22
Animation vidéo	22
Etudes de cas.....	23
Le jeu sérieux : GREEN QUEST.....	24
ANNEXES	27
Trame de rapport de stage.....	28
Trame de visite d'entreprise	33
"GREEN CHALLENGE" – Guide pour les participants, critères d'évaluation pour les membres du jury.....	36

PRESENTATION DU GUIDE PEDAGOGIQUE

Ce guide pédagogique "Green Guest" constitue un document de référence offrant une base pédagogique type, permettant de traiter les thématiques du développement durable et d'atteindre les objectifs de l'industrie hôtelière dans ce domaine.

Le guide vise à accompagner les formateurs et les tuteurs pendant toute la formation. Il a également pour objectif d'aider les stagiaires et les autres membres du personnel apprenants (niveaux 3 et 4 du cadre européen des certifications), en leur offrant la possibilité de mieux connaître les aspects liés au développement durable. Le guide est conforme au cadre européen des certifications (CEC) en mettant l'accent sur les savoirs, les aptitudes et les compétences.

Le processus de formation Green Guest repose sur diverses méthodes d'apprentissage, notamment la formation en ligne, la formation en face à face, la mise en situation professionnelle.

Avec ce guide pédagogique, Green Guest propose les outils de formation suivants:

- Un "jeu sérieux" en ligne: la quête d'un stagiaire en matière de développement durable dans un établissement idéal – le "GREEN HOTEL";
- Huit études de cas (format PDF) proposant des activités de formation basées sur huit établissements européens -en Estonie, en France, en Hongrie et en Italie - tous activement engagés dans le développement durable.
- Une animation vidéo ;
- Des documents de référence pour des compte-rendu de stage et de visite d'entreprise en lien avec le développement durable ;
- Des instructions pour la mise en œuvre d'un « défi vert »

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le contexte professionnel dans lequel l'apprenant évolue démontre généralement:

- Une évolution importante des conditions économiques, technologiques, scientifiques et environnementales ;
- Une connaissance des techniques, produits et préparations exigeant une observation du savoir-faire professionnel qui permet de préserver les ressources mondiales et protéger le bien-être des générations futures;
- Une demande toujours croissante des clients en matière de développement durable;
- Une prise de conscience du souhait de l'industrie de montrer son attachement à la "responsabilité sociale des entreprises".

PRINCIPAUX OBJECTIFS

Les apprenants se formant à l'aide des outils Green Guest sont des employés ou futurs employés dans l'une ou l'autre des branches de l'industrie hôtelière.

Ce projet vise à :

- Contribuer au bien-être et à la santé des clients,
- Fournir des produits et services respectueux de l'environnement,
- Préserver et respecter les ressources de la terre.

EMPLOIS CONCERNES

Les apprenants se formant avec les outils Green Guest sont des employés ou de futurs employés issus des métiers traditionnels du secteur de l'hôtellerie-restauration.

Ces métiers incluent le travail :

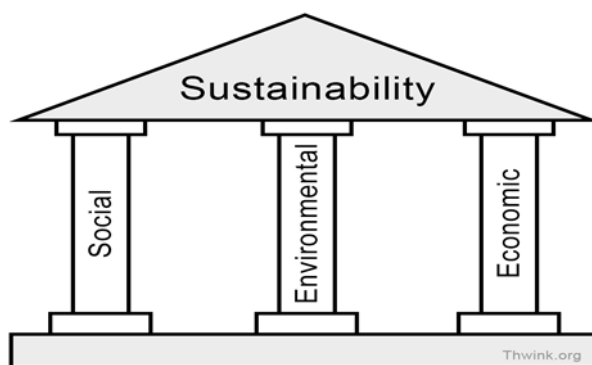
- Dans la cuisine
- Dans la salle de restaurant,
- Dans la salle de petit-déjeuner,
- Au bar,
- Au bureau de la conciergerie,
- Dans l'organisation d'événements,
- À la réception,
- À l'entretien des chambres et des locaux,
- Dans le domaine du nettoyage et de l'entretien,

LES DEFIS DU SECTEUR DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION

Voici ci-dessous les 10 défis, liés à l'inclusion du développement durable dans l'industrie hôtelière, résumés par Julien Rivals, consultant RSO:

- 1- Optimiser la consommation d'énergie et favoriser les énergies renouvelables.
- 2- Avoir une utilisation rationnelle de l'eau.
- 3- Recycler et valoriser les déchets alimentaires.
- 4- Adopter une approche « d'économie circulaire ».
- 5- Assurer un air intérieur sain.
- 6- Offrir des aliments « durables ».
- 7- Contrôler les impacts sur la biodiversité et valoriser le patrimoine naturel.
- 8- Renforcer la responsabilité sociale et la performance des ressources humaines.
- 9- Choisir un écolabel pertinent et connu.
- 10- Gérer sa performance sociale et environnementale.

INTRODUCTION AUX TROIS PILIERS



Les trois piliers du développement durable constituent un outil solide pour définir la notion complète de durabilité. Cela comprend à minima les piliers économique, social et environnemental. Si l'un des piliers est faible, le système dans son ensemble n'est pas viable.

1. **Economique**

Les habitants du monde occidental sont de gros consommateurs. En fait, nous consommons beaucoup plus que notre juste part. Dans le même temps, la population des pays en développement est en pleine expansion et certains aspirent à adopter des modes de vie à forte consommation. Nous avons besoin d'un modèle économique durable qui assure une distribution équitable et une répartition efficace de nos ressources. Ce pilier garantit que notre croissance économique maintienne un équilibre sain avec notre écosystème.

Au niveau professionnel, cela signifie qu'une entreprise doit être rentable, mais pas à n'importe quel prix, et doit donc respecter l'environnement et contribuer à préserver notre planète en prenant des mesures. Ces actions environnementales ont un impact financier positif.

2. Environnemental

Nous prenons nos ressources naturelles pour acquises et parfois nous oublions que ces ressources ne sont pas illimitées. Plus important encore, notre planète doit être protégée contre l'exploitation et la négligence des entreprises. Ce pilier soutient des initiatives telles que les énergies renouvelables, la réduction de la consommation et des émissions de combustibles fossiles, l'agriculture et la pêche durables, l'agriculture biologique, la plantation d'arbres et la réduction de la déforestation, le recyclage et une meilleure gestion des déchets.

Au niveau professionnel, cela signifie qu'une entreprise prend des mesures en faveur de l'environnement afin de réduire son empreinte écologique et de préserver les ressources au profit des générations futures. Elle contribue à la protection de la planète.

3. Social

Une entreprise est un citoyen du monde. En tant que citoyen du monde, nous ne devons jamais fermer les yeux sur les perturbations sociales qui menacent le bien-être des personnes et de notre environnement. Nous avons la responsabilité éthique d'agir pour réduire l'inégalité humaine, l'injustice sociale et la pauvreté. Ce pilier soutient des initiatives en matière de paix, justice sociale, réduction de la pauvreté et d'autres mouvements populaires qui favorisent l'équité sociale.

Au niveau professionnel, cela signifie qu'une entreprise durable doit bénéficier du soutien et de l'approbation de ses employés, de ses clients et s'intéresser à la communauté dans laquelle elle évolue. L'entreprise traite ses employés de manière juste, est un membre impliqué de la communauté à la fois au niveau local et mondial.

APTITUDES ET COMPETENCES A DEVELOPPER EN LIEN AVEC LE DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'INDUSTRIE HOTELIERE

DOMAINES ET THEMES

Quelle que soit la taille ou le type d'établissement, les processus d'apprentissage liés au développement durable relèvent des thèmes suivants:

- Domaine 1: maîtrise globale des concepts et des enjeux liés au développement durable dans l'industrie hôtelière,
- Domaine 2: maîtrise des principes d'économie d'eau,
- Domaine 3: maîtrise des principes d'économie d'énergie,
- Domaine 4: maîtrise des principes de limitation du gaspillage alimentaire
- Domaine 5: maîtrise des principes d'élimination et du recyclage corrects des déchets,
- Domaine 6: maîtrise des principes d'achat,
- Domaine 7: maîtrise des principes de la communication responsable,
- Domaine 8: maîtrise des principes de la responsabilité sociétale.

Le tableau suivant définit **les résultats d'apprentissage** en relation avec le CEC. Un résultat d'apprentissage est défini comme une déclaration de ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de faire à l'issue d'un processus d'apprentissage.

LES ACQUIS D'APPRENTISSAGE SONT SPECIFIES SOUS LA FORME DE:

Savoirs associés: Dans le contexte du CEC, les connaissances sont décrites comme théoriques et / ou factuelles. Niveau 4 ; Connaissances factuelles et théoriques pour un ensemble de tâches entreprises dans le secteur de l'hôtellerie.

Aptitudes dans le contexte du CEC : les aptitudes sont décrites comme cognitives (impliquant l'utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) et pratiques (impliquant une dextérité manuelle et l'utilisation de méthodes, de matériaux, d'outils et d'instruments) Niveau 4 ; un ensemble d'aptitudes cognitives et pratiques requises pour générer des solutions à des problèmes spécifiques. Un ensemble de tâches entreprises dans le secteur de l'hôtellerie.

Compétences Dans le contexte du CEC, les compétences en matière de responsabilité et d'autonomie correspondent à la capacité de l'apprenant à appliquer des connaissances et des compétences de manière autonome avec un certain niveau de responsabilité. Niveau 4 : Exercer l'autogestion dans le respect des règles de l'environnement professionnel ou le domaine d'étude généralement prévisibles mais susceptibles de changer; superviser le travail quotidien des autres, assumer une part de responsabilité dans l'évaluation et l'amélioration des activités liées au travail ou aux études.

Critères d'évaluation

La qualité et la précision des descriptions des acquis d'apprentissage constituent une base importante pour l'évaluation. Il appartient à chaque établissement d'enseignement et de formation professionnels de mettre au point sa propre méthode d'évaluation en fonction des parcours de formation et du programme global qu'il entreprend. Ce guide et cette boîte à outils fournissent le matériel d'apprentissage nécessaire, y compris la description des acquis d'apprentissage et un large éventail d'exercices fournis dans les études de cas et le jeu sérieux. Il est fortement recommandé d'entreprendre une évaluation à la suite du processus d'apprentissage dans le centre d'enseignement et de formation professionnels mais aussi suite à l'apprentissage en situation de travail au sein de l'entreprise.

Domaine 1:		Maîtrise globale des concepts et des enjeux liés au développement durable dans l'industrie hôtelière			
Objectifs d'apprentissage:		L'apprenant réalise des activités professionnelles en lien avec l'engagement du secteur hôtelier en faveur du développement durable			
Résultats d'apprentissage :					
Savoirs associés		Aptitudes	Compétences	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
Les apprenants sont capables de :		Les apprenants sont capables de:	Les apprenants sont capables de:		
<p>Donner les chiffres clés au sujet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la gestion correcte des déchets biodégradables • du chiffre d'affaires annuel • de la proportion du produit intérieur brut • de la position en termes de création d'emplois • du nombre de personnes employées • de l'impact possible de son engagement en faveur du développement durable sur le secteur <p>Expliquer la relation entre les trois piliers de la durabilité (environnemental, social et économique).</p> <p>Expliquer la responsabilité sociale des entreprises: une entreprise respectueuse de l'environnement et de l'avenir de la planète, adhérant au développement local, ayant une politique vertueuse en matière de ressources humaines et mettant en place des actions respectant l'équilibre financier tout en tenant compte des besoins de la clientèle. (Les 3 piliers : 3P)</p> <p>Les principales questions soulevées l'écolabel de l'entreprise et sa mise en place</p> <p>Expliquer l'importance de l'utilisation correcte des sources d'énergie à l'échelle mondiale.</p>		<p>Rassembler les informations sur le développement durable et sur l'écolabel de l'entreprise si elle est concernée.</p> <p>Avoir un discours cohérent sur l'importance du développement durable.</p>	<p>Présenter les arguments en faveur du développement durable. Mettre en place des activités en cohérence avec l'éco label de l'entreprise et ses audits.</p>	<p>Donner les chiffres clés concernant le développement durable.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest</p> <p>Recherches personnelles sur Internet et synthèses.</p> <p>Compte-rendu d'une visite dans une station d'épuration / station de traitement des eaux usées,</p> <p>Compte-rendu de visites d'établissements hôteliers "verts".</p> <p>Évaluation des rencontres avec des professionnels de l'environnement, des producteurs locaux et des experts locaux impliqués dans des projets durables.</p>



<p>Expliquer l'impact de l'activité humaine sur la planète.</p> <p>Expliquer la notion d'empreinte écologique produite par l'activité humaine.</p> <p>Discuter des effets de l'activité industrielle, des transports, de « l'effet de serre », du réchauffement climatique, de la biodiversité, des accords de Kyoto...</p> <p>Expliquer les méthodes de certification et les garanties de qualité: exigences légales, norme ISO14001, labels et normes de qualité, gestion des déchets de restaurant...</p> <p>Discuter du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE)</p>			<p>Vérification via des questions / réponses à choix multiples</p> <p>Préparation de l'évaluation et évaluation des périodes de stages / d'alternance.</p>
---	--	--	--

Domaine 2:		Maîtrise des principes d'économie d'eau			
Objectifs d'apprentissage :		Comprendre l'importance de l'économie d'eau et de la mise en place de mesures économiques lors des activités professionnelles			
Résultats d'apprentissage :					
Savoirs associés Les apprenants sont capables de :		Aptitudes Les apprenants sont capables de:	Compétences Les apprenants sont capables de:	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
<p>Donner les chiffres concernant le volume d'eau utilisé par jour / par personne.</p> <p>Citer le ratio « volume d'eau / client » de l'établissement.</p> <p>Identifier les attitudes et les méthodes qui peuvent réduire la consommation d'eau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le bon choix des matériaux et des surfaces • Les procédures correctes de blanchisserie dans l'établissement (fréquence de lavage...) • Les procédures éco-responsables dans l'industrie hôtelière • L'utilisation de l'eau de pluie • Le choix des matières premières biologiques 		<p>Proposer des solutions visant à réduire la consommation.</p> <p>Produire ou suggérer des options végétariennes équilibrées et réduire l'offre de viande.</p> <p>Produire ou suggérer des plats qui aident à réduire le gaspillage en cuisine - en tenant compte des règles d'hygiène.</p>	<p>Appliquer des mesures utiles pour réduire la consommation d'eau.</p>	<p>Faire preuve de cohérence entre la théorie et la pratique.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest Recherches personnelles sur Internet et synthèses</p> <p>Compte-rendu de visites d'établissements impliqués dans les économies d'eau.</p> <p>Compte-rendu de visites chez des producteurs bio.</p> <p>Développer des projets visant à réduire le gaspillage alimentaire (créer et tester auprès de collègues et de clients des plats qui réduisent le gaspillage en cuisine).</p>

<ul style="list-style-type: none"> • L'offre d'alternatives à la consommation de viande et à l'utilisation de produits à base d'animaux • La réduction du gaspillage alimentaire <p>http://www.worldwatch.org/peak-meat-production-strains-land-and-water-resources-1</p> <p>http://waterfootprint.org/en/water-footprint/product-water-footprint/water-footprint-crop-and-animal-products/</p> <p>https://ec.europa.eu/food/safety/food_waste_en</p>	<p>Vérifier les fuites d'eau potentielles et les signaler immédiatement pour qu'elles soient réparées</p>			<p>Développer des projets de menus visant à réduire les quantités de viande (créer des plats et expliquer leur valeur aux collègues et aux clients - proposer des séances de dégustation).</p> <p>Vérifier le succès (ou non) des projets et des plats.</p>
---	---	--	--	---

Domaine 3:		Maîtrise des principes de l'économie d'énergie		
Objectifs d'apprentissage :		Réduction de la consommation d'énergie		
Résultats d'apprentissage :				
Savoirs associés	Aptitudes	Compétences	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
Les apprenants sont capables de :	Les apprenants sont capables de:	Les apprenants sont capables de:		
<p>Identifier les différentes sources d'énergie de l'établissement: gaz, électricité, autres.</p> <p>Identifier les zones où de grandes quantités d'énergie peuvent être économisées: cuisine, salle à manger, chambres, salles de spa et de sport, autres.</p> <p>Identifier les attitudes et les méthodes qui devraient permettre de réduire la consommation d'énergie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le choix correct des matériaux: éclairage basse consommation, capteurs de lumière / minuteries... • Systèmes de panneaux solaires de secours, chauffe-eau solaire... • Systèmes automatiques de ventilation et de chauffage • Entretien régulier des réfrigérateurs et des extracteurs (filtres) • Extinction totale du matériel plutôt que la mise en veille 	<p>Prendre les mesures appropriées pour économiser l'énergie.</p> <p>Surveiller et analyser la consommation d'énergie dans l'établissement.</p> <p>Proposer des améliorations appropriées.</p> <p>Vérifier que les chauffages sont éteints quand les fenêtres sont ouvertes.</p> <p>Vérifier que la climatisation est utilisée de manière appropriée et le signaler si ce n'est pas le cas.</p> <p>Vérifier que les éclairages sont éteints quand aucune lumière artificielle n'est nécessaire.</p>	<p>Prendre des mesures responsables pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail conformément à la politique de l'entreprise.</p>	<p>Montrer une cohérence entre la théorie et la pratique.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest</p> <p>Recherches personnelles sur Internet et synthèses.</p> <p>Compte-rendu de visites dans des établissements utilisant des sources d'énergie renouvelables.</p> <p>Développer des projets concernant les mesures éco-responsables.</p> <p>Vérification du succès des projets et des actions.</p> <p>Vérification via des questions / réponses à choix multiple.</p>



<ul style="list-style-type: none">• Choix du bon fournisseur d'énergie• Promotion d'une utilisation raisonnable de l'énergie (comportement éco-responsable)• Pratique éco-responsable dans la cuisine (préchauffage des fours et du matériel de chauffage si nécessaire)• Attitudes éco-responsables signifiant souvent aussi la réduction des coûts financiers.			Préparation de l'évaluation et évaluation des périodes de stages / d'alternance.
---	--	--	--

Domaine 4:		Maitrise des déchets alimentaires et recyclage de bio déchets		
Objectifs d'apprentissage :		L'apprenants entreprend des actions pour contribuer à limiter le gaspillage alimentaire		
Résultats d'apprentissage :				
Savoirs associés Les apprenants sont capables de:	Aptitudes Les apprenants sont capables de:	Compétences Les apprenants sont capables de:	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
<p>Citer des chiffres en lien avec le gaspillage alimentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A l'échelle mondiale • A l'échelle nationale • Par an et par habitant <p>Identifier les causes du gaspillage alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • En lien avec la production • En lien avec le marketing (publicité, supermarchés...) • En lien avec le comportement des consommateurs <p>Etudier l'impact du gaspillage alimentaire en lien avec les 3 piliers: les individus, le profit, la planète</p>	<p>Prendre les mesures appropriées afin d'éviter le gaspillage alimentaire:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluer les besoins afin d'acheter les bonnes quantités - Gérer les stocks alimentaires - Suggérer des plats pour utiliser les restes <p>Produire ou suggérer des options végétariennes équilibrées et réduire l'offre carnée.</p>	<p>Prendre les mesures afin de réduire le gaspillage alimentaire en lien avec la politique de l'entreprise.</p>	<p>Montrer une cohérence entre la théorie et la pratique.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest</p> <p>Recherches personnelles sur Internet pour avoir une vision globale du gaspillage alimentaire et son impact.</p> <p>Organiser des pesées d'aliments gaspillés dans les restaurants scolaires pour être conscient de ce que cela représente.</p> <p>Calculer le coût que représente le gaspillage alimentaire sur une période donnée et déterminer ce qui pourrait être acheté avec cette somme.</p> <p>Créer des affiches pour une campagne de sensibilisation.</p>

<p>Identifier les attitudes et les méthodes afin de réduire le gaspillage alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none">• Acheter les quantités appropriées• Consommer différemment• Gérer les stocks• Utiliser les restes• Consommer les fruits et légumes ayant des défauts			<p>Créer des diaporamas pour susciter une prise de conscience sur le sujet et les présenter aux autres classes ainsi qu'aux adultes dans les écoles.</p> <p>Organiser des ateliers de cuisine pour apprendre à cuisiner des restes de fruits et légumes ayant des défauts.</p> <p>Faire des cocktails avec des restes et inviter les apprenants à les goûter.</p> <p>Suggérer un menu conçu à partir de restes alimentaires à la fin de la semaine pour éviter le gaspillage.</p>
---	--	--	---

Domaine 5:		Politique d'achat		
Objectifs d'apprentissage :		Appliquer des procédures d'achats responsables dans le cadre de l'économie circulaire		
Résultats d'apprentissage :				
Savoirs associés	Aptitudes	Compétences	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
Les apprenants sont capables de :	Les apprenants sont capables de:	Les apprenants sont capables de:		
<p>Expliquer les procédures d'achat dans l'industrie hôtelière:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication avec les fournisseurs • La gestion des stocks <p>Expliquer les critères de qualité des produits:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les labels de qualité régionaux • La traçabilité, les normes et standards • La certification bio • La préférence saisonnière • Le commerce équitable • Les réseaux alimentaires locaux 	<p>Respecter les procédures d'achat établies en observant les considérations environnementales.</p> <p>Appliquer des méthodes d'achat éco-responsables.</p>	<p>Appliquer des procédures de planification et de gestion des aliments rigoureuses pour éviter les achats excessifs entraînant des stocks excédentaires et des déchets évitables.</p>	<p>Montrer une cohérence entre la théorie et la pratique.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest</p> <p>Recherches personnelles sur Internet et synthèses.</p> <p>Compte-rendu de visites chez des producteurs bio.</p> <p>Compte-rendu de visites chez des producteurs locaux.</p> <p>Développer des projets en achetant des produits locaux, bio et saisonniers, et en les promouvant auprès de collègues et de clients lors de dégustations.</p> <p>Vérification du succès des projets et des actions.</p> <p>Préparation de l'évaluation et évaluation des périodes de stages / d'alternance.</p>



Expliquer l'approvisionnement écologique:

- Papier recyclé
- Produits de nettoyage non agressifs
- Priorité aux produits biologiques

Participer à la mise en place de critères de spécifiques d'achat.

--	--	--

Domaine 6:		communication		
Objectifs d'apprentissage :		Faire de la durabilité un élément essentiel des échanges et des conversations		
Résultats d'apprentissage :				
Savoirs associés	Aptitudes	Compétences	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
Les apprenants sont capables de :	Les apprenants sont capables de:	Les apprenants sont capables de:		
<p>Intégrer les questions d'environnement et de développement durable dans les communications internes et externes.</p> <p>Expliquez aux clients l'importance de la durabilité - sans être agressif ou irritant sur le sujet.</p>	<p>Expliquez comment le cercle vertueux fonctionne avec le développement durable.</p> <p>Echanger avec le client à propos des principes éco-responsables, tout en maintenant une approche respectueuse.</p> <p>Informez le client sur l'attachement de l'établissement aux valeurs éco-responsables via des écolabels et des récompenses reconnus.</p> <p>Sensibiliser les collègues.</p> <p>Sensibiliser les fournisseurs.</p>	<p>Présenter un point de vue cohérent et étayé sur la nécessité de la durabilité dans l'industrie hôtelière.</p> <p>Développer un concept de pratique marketing écoresponsable.</p>	<p>Montrer une cohérence entre la théorie et la pratique.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest Recherches personnelles sur Internet et synthèses. Assister à des ateliers de formation en communication et développement de ses capacités d'influence. Sensibiliser à travers des contacts à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Créer des dépliants explicatifs. Créer une offre d'ateliers culinaires. Vérification du succès des projets et des actions.</p>



				<p>Préparation de l'évaluation et évaluation des périodes de stages / d'alternance.</p>
--	--	--	--	---

Domaine 7:		Maîtrise des principes de la responsabilité sociale des entreprises		
Objectifs d'apprentissage :		Appliquer des mécanismes d'autoréglementation pour améliorer la conscience sociale		
Résultats d'apprentissage :				
Savoirs associés	Aptitudes	Compétences	Critère d'évaluation	Quelques conseils pour consolider les apprentissages
Les apprenants sont capables de :	Les apprenants sont capables de:	Les apprenants sont capables de:		
<p>Assimiler l'importance de la manière dont l'établissement est intégré au développement local en respectant les trois piliers du développement durable:</p> <p>Que l'établissement est un acteur et un bénéficiaire du développement local en matière de tourisme, de culture et de patrimoine.</p> <p>Que l'établissement soit rentable - en respectant l'environnement et l'avenir de la terre.</p> <p>Que la politique des ressources humaines de l'établissement favorise la diversité; est attentive aux personnes handicapés et aux personnes défavorisées et ne montre aucune discrimination sexuelle.</p> <p>Que l'établissement est engagé dans la formation des étudiants et des apprentis.</p>	<p>Exposer les points forts culturels et touristiques de la région et promouvoir les événements et les attraits du patrimoine.</p> <p>Contribuer à une bonne ambiance de travail et au travail d'équipe au sein de l'établissement.</p> <p>Respectez toutes les différences entre les membres du personnel.</p> <p>Jouer un rôle de soutien auprès des stagiaires et des apprentis.</p>	<p>Se comporter comme un acteur légitime et dynamique aux yeux de ses collègues, clients et autres contacts professionnels.</p> <p>Coopérer dans une démarche de travail d'équipe</p> <p>Réseauter à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise en cohérence avec la direction.</p> <p>Impliquer les clients, adopter un comportement durable et pertinent dans la vie professionnelle quotidienne.</p> <p>Adapter son comportement pour s'attaquer aux problèmes locaux</p>	<p>Montrer une cohérence entre la théorie et la pratique.</p>	<p>Apprentissage par l'utilisation des outils pédagogiques: Green Guest</p> <p>Recherches personnelles sur Internet et synthèses.</p> <p>Reportage sur des entretiens et des réunions avec des experts et des décideurs politiques en ce qui concerne l'offre culturelle et touristique locale.</p> <p>Travailler avec des équipes (notamment lors de stages en entreprise) impliquées dans des manifestations culturelles et patrimoniales.</p> <p>Suivre et analyser les bonnes pratiques de développement local en matière de tourisme durable et d'hôtellerie.</p>



<ul style="list-style-type: none">• Que l'établissement est engagé dans la formation et la sensibilisation du personnel permanent en ce qui concerne l'importance de la durabilité.			<p>Vérification du succès des projets et des actions.</p> <p>Préparation de l'évaluation et évaluation des périodes de stages / d'alternance.</p>
---	--	--	---

PARCOURS DE FORMATION GREEN GUEST

L'objectif principal est de former des professionnels de l'hôtellerie afin qu'ils puissent adopter des pratiques durables et avoir une bonne connaissance des enjeux liés au développement durable sous ses trois aspects, à savoir : environnemental, social et économique.

Chaque équipe pédagogique décidera quel est le moment le plus approprié pendant le parcours de formation pour aborder le sujet du développement durable. Voici une proposition de démarche pédagogique.

- 1- Présenter le sujet du développement durable et ses défis avec une animation vidéo mettant spécifiquement l'accent sur l'action de l'industrie hôtelière en lien avec l'intérêt d'une démarche verte.
- 2- Organiser une session de travail en utilisant les **études de cas** (2 ou 3 études de cas peuvent être réalisées pour traiter de différents sujets). Travail individuel ou en binôme.
- 3- Présenter le **jeu sérieux** et son fonctionnement, puis laisser les apprenants agir et jouer de manière autonome dans **GREEN HOTEL**: ils jouent le rôle de Marco Green Hope et ils postulent pour un stage. Ils jouent jusqu'à l'obtention d'un certificat délivré par le jeu.
 - a. Organiser une activité en salle afin d'obtenir un retour de la part du groupe. Ce sera l'occasion de parler de cette expérience, du jeu en lui-même et d'avoir une idée de ce qu'ils ont compris et appris.
- 4- Une étude de cas peut être utilisée pour tester et évaluer leurs connaissances (évaluation formative).
- 5- Préparer puis évaluer le stage des apprenants.
 - a) Informer les tuteurs sur le travail qui est mené sur le développement durable et présenter le document que les apprenants devront compléter au cours de leur période en entreprise.
 - b) Informer les apprenants et les motiver quant à l'enjeu. Leur présenter l'enquête et leur expliquer qu'il n'y a pas d'entreprise parfaite en matière de développement durable et plus précisément concernant les 3P essentiels (environnemental, social et économique), mais souligner que la tendance consiste à avoir des pratiques de plus en plus durables et que les entreprises hôtelières tendent à les développer.
 - c) Lors des visites dans l'entreprise, vérifier que le sujet du développement durable fait partie de la formation pratique. Soyez prudent et diplomate afin de ne pas mettre le stagiaire dans une situation délicate, où il pourrait apparaître comme quelqu'un donnant des leçons qui pourraient ne pas être appréciées par ses collègues et son tuteur.
 - d) Planifier une session de travail avec le groupe en présentiel et travailler à partir de ce qu'ils ont appris pendant cette période dans les entreprises.
- 6- Evaluation selon le cadre de compétences faisant partie du guide pédagogique.

ANIMATION VIDEO

Le but de cette animation vidéo est de promouvoir l'implication de l'industrie hôtelière dans une démarche de développement durable en montrant que de plus en plus d'acteurs du secteur s'impliquent dans une démarche verte compte tenu des questions climatiques. Il explique les raisons d'une telle approche, les prochaines étapes à réaliser pour aller plus loin et quels sont les bénéfices pour les entreprises et les clients.

Cela peut également être vu comme un outil de prise de conscience du poids de l'industrie hôtelière dans la consommation des différentes ressources telles que l'eau, l'énergie, la nourriture... et du rôle de chaque gérant

de restaurant et/ou hôtel dans une démarche durable: la somme des actions individuelles peut avoir un impact important si nous les comptabilisons à l'échelle mondiale.

Différents champs d'intervention sont identifiés et suggérés tels que la réduction de gaspillage alimentaire, la réduction de la consommation d'eau, le tri des déchets, l'utilisation de produits de nettoyage écologique, les politiques d'achats locaux, ... afin de mettre en place des pratiques plus vertes.

Un focus est fait sur les attentes des nouveaux clients: ils sont chaque jour plus sensibles à l'impact environnemental et adopter une approche écologique pour une entreprise, est un moyen, non seulement d'avoir une attitude éco-responsable, mais aussi de s'ouvrir à un nouveau marché.

ETUDES DE CAS

Au début du projet, les partenaires ont mené une enquête dont l'objectif était d'explorer de bonnes pratiques dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Au total, 25 entreprises ont fourni des données principalement analysées d'un point de vue qualitatif.

Parmi ces 25 entreprises, les partenaires en ont choisi 8 qui mettent en œuvre des solutions respectueuses de l'environnement dans différents domaines et à différents niveaux. De nombreuses entreprises hôtelières s'efforcent de progresser dans cette démarche. Notre objectif est d'aider les apprenants à identifier des actions qui en font partie à travers les études de cas que nous proposons.

- Loona Manor (Estonie),
- Olde Hansa restaurant (Estonie),
- L'Auberge Paysanne (France),
- Le Pommier restaurant (France),
- Corinthia hotels (Hongrie)
- NH Hotel Group (Hongrie)
- Imperia Hotel (Italie)
- Caresa , agro-tourism (Italie)

Les études de cas sont toutes construites selon le modèle qui suit:

- Introduction: questions à choix multiples concernant des sujets importants liés au développement durable abordés dans la description de l'entreprise. Cela permet de présenter les principaux sujets sur lesquels les apprenants doivent acquérir des connaissances.
- La description de l'entreprise: le texte est la matière première qui sert de base au processus d'apprentissage. L'ensemble des exercices devrait permettre à l'apprenant d'explorer et d'étudier tous les aspects écologiques dans l'entreprise.
- Les 3 piliers: Les apprenants sont invités à repérer les informations concernant chaque pilier et à les déposer dans 3 cases adéquates.
- Des commentaires de clients réels ou totalement fictifs. Cela permet à l'apprenant de voir le service offert par l'entreprise sous un autre angle et contribue à développer une prise de conscience d'une approche axée sur le client. Après avoir lu les critiques, les apprenants sont invités à répondre à des questions à choix multiples concernant l'évaluation, les critiques ou les félicitations des invités, en ciblant des thèmes écologiques. Cela devrait permettre à l'apprenant de transférer et d'activer les connaissances acquises lors des séances précédentes.
- Répondre aux commentaires des hôtes. A la fin du processus d'apprentissage, laissez l'apprenant imaginer des réponses au client, typiques du processus généré par l'utilisateur de Trip Advisor. Cela place l'apprenant dans une véritable situation professionnelle et contribue à l'évaluation du processus d'apprentissage.

LE JEU SERIEUX : GREEN QUEST

Le jeu a été développé pour apporter une innovation et une diversité dans les procédures d'apprentissage. Dans l'ensemble, l'apprentissage basé sur le jeu peut être plus efficace que d'autres environnements d'apprentissage « traditionnels », car il ne contient pas une quantité considérable de contenus qui se révèlent souvent peu attrayants et inaccessibles aux apprenants.

Comme tous les jeux sérieux, le jeu GREEN QUEST a été conçu pour inclure tous les composants nécessaires aux jeux à succès (Juul, 2003). Il aborde plus particulièrement les six caractéristiques suivantes, indispensables dans le contenu des jeux à succès:

1. **Règles** – Le jeu est constitué d'un ensemble de règles.
2. **Résultat variable et quantifiable** – des résultats distincts, identifiables et mesurables doivent pouvoir être obtenus.
3. **Différentes valeurs attribuées aux résultats possibles** - des valeurs positives ou négatives doivent être attribuées à tous les résultats distincts.
4. **Effort du joueur** – les résultats positifs ne devraient être atteints qu'après que les joueurs aient déployé des efforts.
5. **L'attachement des joueurs aux résultats** - les résultats positifs devraient être suivis d'une récompense psychologique pour le joueur et vice versa.

SCENARIO PRINCIPAL DU JEU

Marco Greenhope est un apprenant qui suit une formation pour travailler dans le secteur de l'hôtellerie. À l'avenir, il souhaite travailler dans une entreprise véritablement écologique. C'est la raison pour laquelle il a postulé pour un stage à l'hôtel Clara Evergreen.

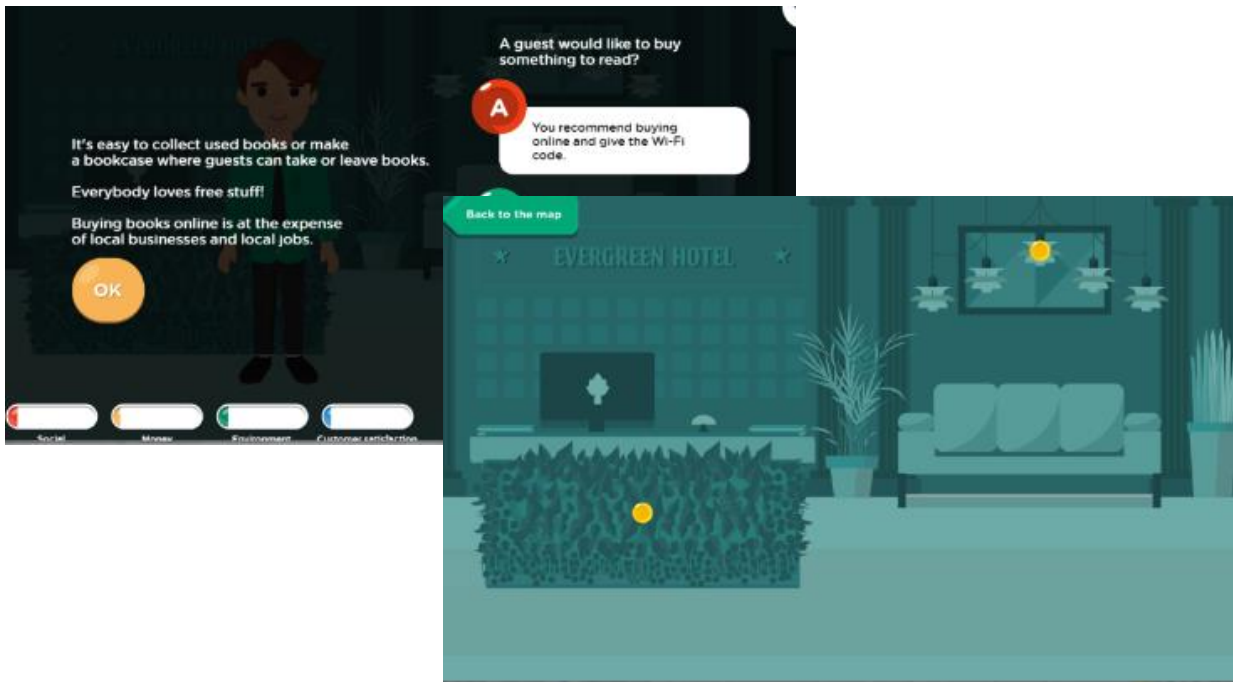
Aujourd'hui est un grand jour pour Marco, car il va rencontrer Clara Evergreen, la propriétaire de l'hôtel le plus écologique de la ville. Si tout se passe bien, il sera autorisé à faire son stage dans cette entreprise.

Clara va vérifier si Marco est aussi intéressé et enthousiaste sur le sujet du développement durable qu'il prétend l'être. Au début de la visite, elle lui posera quelques questions sur les principes généraux du développement durable. Par la suite, il sera autorisé à visiter les différents services de l'hôtel: la cuisine, les chambres, le jardin, le spa, le hall d'entrée. ...

Partout où il va, Marco collectera des astuces afin de pouvoir répondre aux questions à choix multiples. Selon ses réponses, il collectera ou perdra des points et selon les résultats de sa quête, nous saurons combien il a appris sur le développement durable lors de son stage à l'hôtel.

PRINCIPES DU JEU

Le jeu commence avec une série de questions à propos des principes généraux du développement durable.

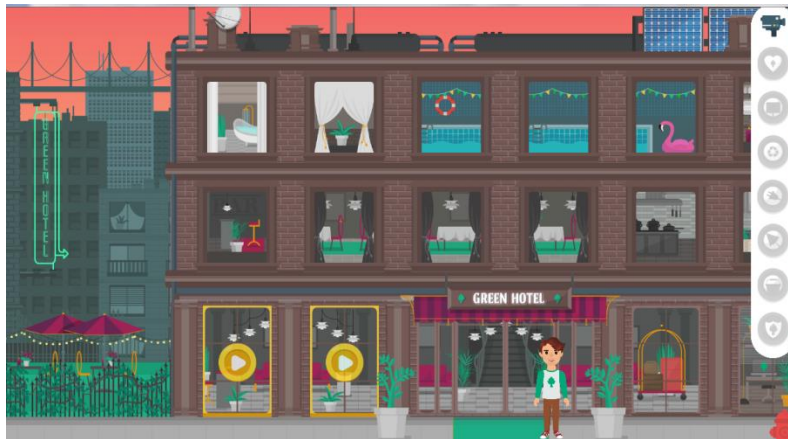


Chaque fois que l'apprenant répond à une question, un retour lui est fait. Les bonnes réponses apparaissent en vert et les mauvaises en rouge. Le joueur ne peut choisir qu'une seule réponse par question.

Lorsque Clara Evergreen est d'accord, le joueur passera sa première journée à l'hôtel, explorant les différents départements. Il sera doté d'une caméra afin de recueillir des preuves de ses apprentissages. Selon le nombre de réponses correctes fournies, il peut collecter et recevoir des badges.

Concierge	Pour ceux qui prennent soin des autres: employés, clients, personnes handicapées, etc.
Messenger	Pour ceux qui réussissent à informer sur les problématiques de développement durable.
Mr Zéro Gaspi	Pour ceux qui trouvent des solutions pour limiter le gaspillage en recyclant ou réutilisant.
Mr Déconnecté	Pour ceux qui trouvent des façons astucieuses de réduire la consommation d'énergie
Mr Waterproof	Pour ceux qui trouvent des façons astucieuses de réduire la consommation d'eau
Acheteur Vert	Pour ceux qui s'efforcent de réduire ou de maintenir une empreinte écologique faible lors de l'acheminement des produits.
Héros Local	Pour ceux qui pensent "local" et qui contribuent à l'économie locale ou la vie culturelle.

Le joueur peut passer d'une partie de l'hôtel à l'autre en cliquant sur les flèches disponibles.



La première étape dans un lieu (hall, chambre, bureau...) consiste à collecter des conseils. Une fois que tous les conseils ont été récoltés, le joueur peut répondre aux questions afin de tenter d'obtenir des badges.

Chaque fois que l'apprenant répond à une question, le nombre de points attribués ou perdus apparaît par pilier.

Les trois piliers sont énumérés: profit, personnes, planète et un élément clé pour les hôteliers: la satisfaction du client.

À la fin du jeu, vous obtiendrez les résultats obtenus par chaque apprenant en fonction des domaines (économie d'énergie, gaspillage alimentaire, économie d'eau...) et des piliers. Les badges obtenus apparaîtront.

GREEN CHALLENGE

Le "Green challenge" est une activité qui peut être une façon de clore le processus d'apprentissage et constituer une mise en pratique des connaissances et compétences acquises dans le parcours de formation.

Dans le cadre du projet GREEN GUEST, les partenaires ont eu la possibilité de l'organiser à un niveau européen (avec des participants français, italiens et estoniens) mais ce dernier peut être organisé à un niveau régional ou au sein d'un établissement.

Etape 1 : assurez-vous que les participants ont bien suivi le parcours de formation.

Etape 2 : (option) Organisez des visites d'études d'entreprises qui ont des pratiques durables et organisez ensuite un échange avec les participants.

Etape 3 : organisez un concours de cuisine (d'une durée de 2 jours) avec des équipes d'apprenants (il peut être intéressant d'intégrer à l'équipe des serveurs-euses). Chaque équipe est accompagnée par un mentor qui est un chef cuisinier intéressé par le thème du développement durable.

Jour 1 : Proposez un panier de produits ; chaque équipe choisira les bons ingrédients. Assurez-vous de proposer des produits non durables (provenance lointaine, hors saison ...) avec les produits durables ... Chaque équipe est conseillée par un mentor.

Préparation : Laissez les équipes discuter et créer leur menu ou leurs plats.

Jour 2 : Mise en oeuvre. Chaque équipe produit en cuisine (le jury peut assister à la phase de préparation pour l'évaluation).

Etape 4 : Etablissez un jury de professionnels et organisez une séance d'information pour les membres du jury et assurez-vous qu'ils connaissent bien les critères d'évaluation (instructions en annexe).

Les plats sont présentés au jury qui va les goûter et a également suivi le processus de production. L'évaluation tient compte de la qualité du plat, des aspects durables et de la capacité de l'équipe à argumenter sur ses choix afin de répondre à des objectifs de développement durable.

Etape 5 : organisez une cérémonie officielle de remise des récompenses avec des acteurs locaux du secteur afin de valoriser le travail des participants.

ANNEXES

1. Compte-rendu de stage
2. Compte-rendu de visite de stage
3. Défi “Green Challenge” – Guide pour les organisateurs
4. Etudes de cas

Rapport de stage



Instructions: pendant votre stage, répondez aux questions suivantes en fournissant des exemples d'initiatives durables en entreprise. Si vous ne trouvez pas d'exemple adéquat, vous pouvez peut-être en trouver la raison. Ex: l'investissement serait trop coûteux, l'entreprise y a réfléchi mais n'a rien entrepris à ce jour, l'entreprise ne voit pas de raison de le faire, autre (préciser).

ENERGIE

1. Quelles actions sont entreprises pour réduire la consommation d'énergie? Donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

ex.: l'investissement serait trop coûteux,
l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
autre:

LA CONSOMMATION D'EAU

2. Quelles actions sont entreprises pour réduire la consommation d'eau? Donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

ex.: l'investissement serait trop coûteux,
l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
autre: (préciser)

LA GESTION DES DECHETS:

3. Comment l'entreprise identifie et trie-t-elle les déchets et ordures? Donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

4. Quelle politique est mise en place afin d'éviter le gaspillage? Si vous l'identifiez, donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

PRODUCTION / ATTITUDES BIO

5. L'entreprise préfère-t-elle consciemment les aliments et produits biologiques (hygiène, etc.?) Si oui, donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT:

6. Comment l'entreprise favorise-t-elle la production locale? Donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

LABEL DE CERTIFICATION DURABLE:

7. L'entreprise elle-même est-elle certifiée, ou tente-t-elle d'obtenir une certification? Si vous en identifiez, donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS:

8. Comment l'entreprise s'efforce-t-elle de montrer à ses clients sa préoccupation et son point de vue en matière de développement durable? Expliquez.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE:

9. Dans quelle mesure l'entreprise est-elle impliquée dans la vie locale (tourisme, événements, clubs ...)?
Donnez des détails.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

LE PERSONNEL:

10. Quels efforts l'entreprise fait-elle pour former le personnel et proposer des apprentissages, etc.?
Expliquez.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,
- autre: (préciser)

FORMATION SPECIFIQUE A L'ECO-RESPONSABILITE:

11. Quels efforts l'entreprise fait-elle pour former du personnel à l'adoption d'attitudes et de techniques durables? Expliquez.

.....
.....
.....
.....
.....

Si vous ne trouvez pas d'exemple, peut-être pouvez-vous expliquer pourquoi.

- ex.: l'investissement serait trop couteux,
- l'entreprise y a réfléchi mais n'a encore rien mis en place,
- l'entreprise n'y voit pas d'intérêt,

autre: (préciser)

COMPTE-RENDU DE VISITE D'ENTREPRISE



Instructions: pendant votre stage, répondez aux questions suivantes en fournissant des exemples d'initiatives durables en entreprise. Si vous ne trouvez pas d'exemple adéquat, vous pouvez peut-être en trouver la raison. Ex: l'investissement serait trop coûteux, l'entreprise y a réfléchi mais n'a rien entrepris à ce jour, l'entreprise ne voit pas de raison de le faire, autre (préciser)...

ENERGIE

1 Quelles actions sont entreprises pour réduire la consommation d'énergie? Donnez des détails.

Hôtel Termini	Hôtel Imperia	Ferme auberge Salomé

CONSOMMATION D'EAU

2 Quelles actions sont entreprises pour réduire la consommation d'eau? Donnez des détails.

Hôtel Termini	Hôtel Imperia	Ferme auberge Salomé

GESTION DES DECHETS:

3 Comment l'entreprise identifie et trie ses déchets? Donnez des détails.

Hôtel Termini	Hôtel Imperia	Ferme auberge Salomé

GASPILLAGE:

4 Quelle politique est mise en place pour éviter le gaspillage? S'il en existe une, donnez des détails.

Hôtel Termini	Hôtel Imperia	Ferme auberge Salomé

PRODUCTION / ATTITUDES BIO

5 Est-ce que l'entreprise privilégie sciemment la nourriture et les produits bio (hygiène, etc.?) Si oui, donnez des détails.

Hôtel Termini	Hôtel Imperia	Ferme auberge Salomé

LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT:

6 Comment l'entreprise favorise-t-elle les produits locaux? Donnez des détails.

Hôtel Imperia	Pizzeria Capri	Ferme auberge Salomé

LABELS DE CERTIFICATION DURABLE:

7 L'entreprise est-elle elle-même certifiée - ou en voie de certification? Si oui, donnez des détails.

Hôtel Imperia	Pizzeria Capri	Ferme auberge Salomé

COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS:

8 Quels sont les efforts que fait l'entreprise pour montrer à ses clients sa préoccupation et sa position vis-à-vis du développement durable? Expliquez.

Hôtel Imperia	Pizzeria Capri	Ferme auberge Salomé

L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE:

9 A quel point l'entreprise est-elle impliquée dans la vie locale (tourisme, événements, clubs...)? Donnez des détails.

Hôtel Imperia	Pizzeria Capri	Ferme auberge Salomé

L'EQUIPE:

10 Quels efforts fait l'entreprise pour former le personnel et proposer des apprentissages, etc.? Expliquez.

Hôtel Imperia	Pizzeria Capri	Ferme auberge Salomé

--	--	--

FORMATION SPECIFIQUE A L'ECO-RESPONSIBILITE:

11 Quels efforts réalise l'entreprise pour développer parmi son personnel des attitudes et des techniques durables?

Hôtel Imperia	Pizzeria Capri	Ferme auberge Salomé

LA COMPETITION “GREEN CHALLENGE” - GUIDE POUR LES ORGANISATEURS



Les stagiaires doivent exécuter un menu « durable » et mettre en place une table sur le thème du développement durable. Une carte de menu doit être incluse dans la configuration. L'interaction pendant le service entre les participants et les juges fait partie du concours. Les connaissances dans le domaine du service et les compétences en matière de promotion du menu en **mettant l'accent sur la question du développement durable** auront un grand impact sur les résultats.

Un jury est composé de plusieurs membres qui évalueront la qualité du travail et le niveau de « durabilité » selon un ensemble de critères.

MENU « DURABLE » : QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE ?

- Proposer des façons de mieux manger avec moins de viande et de poisson et plus de légumes et de légumineuses afin d'atteindre l'équilibre
- Acheter des aliments sains, locaux, saisonniers et respectueux de l'environnement, biologiques et équitables dans la mesure du possible
- Cibler la pleine satisfaction des clients avec des plats agréables et bien garnis, en évitant de trop insister sur la quantité mais en privilégiant la saveur, la qualité nutritive, l'aventure culinaire
- Se soucier d'économiser l'énergie et l'eau dans l'ensemble du processus
- Viser l'absence de déchets et prendre soin de trier et de recycler les déchets inévitables
- Faire très attention à l'hygiène et à la sécurité alimentaire
- Se soucier de la faisabilité des plats pour le personnel de cuisine aux heures de pointe

INSTRUCTIONS:

Les équipes de Green Guest doivent planifier et préparer **un plat unique composé** d'ingrédients provenant d'un panier alimentaire imposé (produits durables, par ex. céréales, légumineuses, légumes, fromage, œufs, etc.).

Jour 1 (la veille du Green Challenge) : chaque équipe planifiera et testera le menu et les recettes **avec un tuteur par équipe**. L'équipe prendra connaissance du panier alimentaire, composera le menu, organisera le travail, préparera la carte pour la table de présentation. Les tuteurs n'ont pas le droit d'aider ou de toucher la nourriture ou les assiettes. Ils ne sont autorisés à intervenir oralement en donnant des conseils.

Jour 2 COMPETITION “GREEN CHALLENGE”

Arrivée des stagiaires à 9h00 dans la cuisine.

Début de la compétition à 9h30.

Chaque équipe sera pourvue d'un panier de provisions. Les équipes travailleront indépendamment pour décider des recettes à préparer, chaque membre aura une tâche à accomplir. L'ordre de passage

de chacun en cuisine est tiré au sort par l'un des membres de chaque équipe. Les équipes auront un nom de couleur.

PROPOSITION D'ORGANISATION:

- 9.30/11.30 la **première équipe** commence à cuisiner, à 11.30 ils servent les membres du jury (plusieurs membres), et proposent un buffet de dégustation pour les autres participants
- 9.40/11.40 la **deuxième équipe** commence à cuisiner, à 11.40 ils servent les membres du jury (plusieurs membres), et proposent un buffet de dégustation pour les autres participants
- 9.50/11.50 la **troisième équipe** commence à cuisiner, à 11.50 ils servent les membres du jury (plusieurs membres), et proposent un buffet de dégustation pour les autres participants
 - 10.00/12.00 la **quatrième équipe** commence à cuisiner, à 12.00 ils servent les membres du jury (plusieurs membres), et proposent un buffet de dégustation pour les autres participants.

12.30/13.30 Le jury délibère et détermine l'équipe gagnante

12.30/13.30 Les stagiaires nettoient la cuisine

14.00 Cérémonie de remise de prix

Critères d'évaluation:

Les équipes seront jugées sur les critères suivants avec des points accordés dans chacune des sections:

Critère	Description	Points	EVALUATION DES EQUIPES			
			ROUGE	JAUNE	NOIR	GRIS
Hygiène	Une attention doit être portée à l'hygiène pendant la préparation; une manutention appropriée conformément aux directives HACCP. Si des solutions durables sont éventuellement utilisées, elles devront être valorisées.	10				
Techniques de travail	Les préparations doivent témoigner de la maîtrise des compétences de base, de l'application de méthodes de cuisson correctes respectant les produits et renforçant leurs caractéristiques durables (frais, biologique, approvisionnement local). Une attention particulière peut être accordée aux pratiques durables (par exemple, utilisation du four, consommation d'eau, d'énergie, d'ingrédients, etc.)	10				
Equipe de travail	Chaque membre de l'équipe, pleinement conscient des enjeux du développement durable, doit jouer un rôle actif dans le processus de préparation des plats et être capable de rendre compte des actions et comportements respectueux de l'environnement.	10				
Utilisation des produits	Le menu est organisé de façon à éviter le maximum de gaspillage de nourriture. L'origine des produits est vérifiée pour s'efforcer d'avoir un approvisionnement saisonnier et local des produits alimentaires biologiques. Les portions et la combinaison de viande/poisson et d'aliments d'origine végétale (légumes, légumineuses...) sont déterminées de manière durable.	15				
Présentation de la nourriture/ compétences de communication	L'équipe est en mesure d'expliquer le plat et la raison pour laquelle il a été préparé de manière durable. Elle suscite aussi l'intérêt des invités en mettant en avant l'adéquation entre les pratiques durables et la satisfaction des invités.	15				
Apparence de la nourriture	Le choix des assiettes, des garnitures et des ingrédients est fait de manière à atteindre l'équilibre dans la présentation et le goût, la créativité, l'originalité, la taille des portions.	10				
Goût	L'impression gustative générale du plat présente des saveurs distinctes et bien définies, avec une température des ingrédients et un assaisonnement appropriés.	15				

Conformité au thème	L'équipe montre sa capacité à exécuter et présenter une cuisine « durable » avec des produits adaptés.	15				
Total		100				

Règles générales

1. Aucune aide n'est tolérée pendant la compétition, excepté les propres notes des compétiteurs (sur papier). L'utilisation de téléphones mobiles, ordinateurs ou tout autre appareil de communication électronique est interdit.
2. Les ingrédients principaux seront présentés aux compétiteurs et chaque équipe sera fixée sur les quantités. De plus, les compétiteurs sont autorisés à utiliser des ingrédients de la table commune.
3. Pendant la compétition, les compétiteurs ne sont pas autorisés à utiliser de la nourriture/des ingrédients apportés par leurs soins. Seuls les ingrédients donnés par les juges sont autorisés.
4. Pendant la compétition, les compétiteurs doivent se conformer aux exigences en matière d'hygiène personnelle et professionnelle ainsi que les règles de sécurité au travail et de protection contre l'incendie.
5. Les compétiteurs arriveront en cuisine en tenue, avec leurs ustensiles (couteaux et coffret de chef, petits ustensiles et, si vous le souhaitez, également un moule à cupcake). Certains appareils électriques sont autorisés : balance, mixeur, Blender et mixeur plongeant.
6. Pendant la compétition, toute question peut être posée aux juges de cuisine qui résoudra le problème ou transmettra l'information.
7. Les compétiteurs peuvent, si nécessaire, quitter le lieu de compétition seulement avec la permission des juges, et en étant accompagné.
8. Les assiettes de service sont fournies par les organisateurs et devront obligatoirement être utilisées par les compétiteurs (assiettes rondes blanches). Des plats de services additionnels ou autres ne sont pas autorisés.
9. Chaque plat doit être préparé en 5 portions (pour les membres du jury) plus 7 portions pour les invités.
10. Le service des 4 équipes aura lieu immédiatement, et 10 minutes après, les équipes suivantes serviront leur plat.
11. Les équipes qui dépassent le temps de service de plus de 10 minutes sont retirées de la compétition. Un délai supplémentaire à ce qui vient d'être mentionné pourra être accordé.

12. Pendant la compétition, si nécessaire, les assistants sont autorisés à laver les plats des compétiteurs, apporter les plats préparés aux juges, et servir les juges à table.
13. Toute réclamation devra être soumise immédiatement après la compétition au juge principal. Toute réclamation ultérieure ne sera pas prise en compte.



friendly

Loona Manor

Saaremaa, Estonia

La nourriture de la pensée ...

Une réserve nature (aussi appelée réserve naturelle, bio réserve, domaine naturel) est une zone protégée importante pour la vie sauvage, la flore, la faune ou pour des particularités géologiques ou autres, qui sont préservées et gérées afin de les conserver et de permettre des opportunités d'études et de recherches.

2 Que pensez-vous du fait de lier les réserves naturelles avec l'industrie du tourisme? Cochez la /les réponse(s) que vous pensez être la/les meilleure(s).

Il ne devrait y avoir aucune entreprise de tourisme dans les réserves naturelles. Des endroits comme celui-ci devraient rester « vierges » de tout touriste.

Si une industrie contribue financièrement à préserver une zone protégée, cela pourrait être une bonne idée.

Si une industrie encourage la protection des réserves naturelles et suit les principes de protection de l'environnement, elle ne fait pas de mal.

Les réserves naturelles ne sont pas uniquement destinées à l'étude et à la recherche mais également à la sensibilisation de la population.

3 Quelle est l'importance économique de la biodiversité pour l'homme? Cochez la/les réponse(s) que vous pensez être la/les meilleure(s).

- A. La biodiversité est importante dans la production alimentaire.
- B. La biodiversité est importante en médecine. Un très grand nombre d'espèces de plantes est utilisé à des fins médicinales depuis des temps très anciens.
- C. 70% des médicaments anticancéreux proviennent de plantes forestières tropicales.
- D. Sur 250 000 espèces de plantes connues, seules 5 000 ont été étudiées pour leurs applications médicales possibles.
- E. La biodiversité est importante dans l'industrie du textile et de la construction ainsi que pour la production d'énergie.
- F. De nombreux produits industriels sont obtenus grâce à la biodiversité: les lubrifiants, les parfums, le papier, les cires et le caoutchouc sont tous obtenus à partir de plantes.
- G. La biodiversité est essentielle dans les produits d'origine animale tels que la laine, la soie, le cuir, les peaux, etc.

En quoi **Loona Manor** respecte-t-il l'environnement?

☞ Veuillez lire attentivement le texte suivant et répondre aux questions.



Loona Manor, au centre du Parc National de Vilsandi (PNV), est idéalement situé sur la côte ouest de Saaremaa, la plus grande île d'Estonie. **L'endroit est réputé pour être un lieu de loisirs possédant une nature unique et de nombreux points de vue.**

La partie occidentale de l'île est parfois appelée -en plaisantant- la plus typique des Saaremaa. Quelles sont ses particularités?

- Un littoral pittoresque avec de nombreux petits îlots et des couchers de soleil spectaculaires,
- De grandes falaises excitantes,
- Des pâturages riches en genévriers et des herbages de hautes terres, des prairies et des troupeaux de moutons,
- Des villages côtiers avec des moulins à vent, des clôtures en pierre et des maisons aux toits de chaume,

- D'anciennes zones portuaires et lieux de débarquement,
- Des phares et des églises,
- De beaux costumes nationaux et un dialectal encore utilisé.

Outre le manoir, la remise, le grenier et le séchoir, d'autres lieux ont été conservés dans le grand parc du manoir tels que : la maison du jardinier (aujourd'hui « maison de pierres » de Kivimaja devenue musée des fossiles), l'étable (qui sert d'exposition de maisons illustrant l'histoire de la protection de la nature baltique et de centre d'information du parc national) ainsi que la cave à lait.

Loona Manor a obtenu le droit de mettre en œuvre des pratiques durables par le propriétaire du bâtiment - RMK (Centre de gestion des forêts d'État).

Les gérants de Loona Manor offrent une large gamme de services et d'informations sur le parc national et ses alentours. Ils partagent les mêmes valeurs que l'organisation de protection de la nature.



La motivation et l'éthique sont l'histoire de leur entreprise. Ils se sentent concernés par chacun des trois piliers de la durabilité et s'assurent qu'ils sont partagés et appliqués par chaque employé.

La maison d'hôtes Loona Manor propose sept chambres doubles avec vue sur le parc ou les allées. Il y a aussi une chambre avec entrée privée adaptée aux hôtes ayant un animal de compagnie. Bien sûr, Elle propose aussi des chambres pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite.

Loona Manor met tout en œuvre pour fournir à ses clients une atmosphère chaleureuse et accueillante, tout en **s'efforçant de réduire leur empreinte écologique** (tapis lavables, chauffage par le sol, aérateurs, gestion des déchets, etc.).



Le restaurant offre une atmosphère très chaleureuse et propose une variété d'entrées, de plats principaux et de desserts. La nourriture est à base de produits locaux - moutons, poissons et

légumes. Le menu propose également des plats estoniens traditionnels et des plats végétariens.

Le restaurant de Loona Manor est ouvert tous les jours de mai à septembre.

La belle nature et le cadre historique du Loona Manor constituent l'environnement parfait pour organiser des séminaires, des conférences et autres réunions d'affaires réussies. Loona Manor est également un excellent endroit pour les mariages et les rassemblements officiels.

Ce manoir historique avec ses terrasses, ses étangs, ses clôtures de pierre et ses vues panoramiques crée une atmosphère romantique parfaite pour de tels événements. Différentes tailles de salles (une salle avec cheminée, la salle de piano, la salle de la cafétéria, le sauna) permettent de célébrer des anniversaires, des mariages, des anniversaires de mariage ou autres événements spéciaux



Le parc national de Vilsandi est une région encore inexplorée, où la véritable nature de l'île est clairement révélée: la mer, les îlots côtiers, les villages côtiers, les anciens ports et les chantiers navals.

Avec la coopération de Heritage Tours, le manoir offre un large choix de circuits dans la réserve naturelle avec ou sans guide.

Le plus fort potentiel de Vilsandi est le développement de l'observation des phoques, l'organisation de voyages traditionnels, la présentation et l'apprentissage des métiers anciens des gens vivant au bord de la mer, ainsi que la mise en œuvre plus large des différents principes du tourisme durable dans toute la région.





Visiter le lieu dont vous allez tomber amoureux!

► <http://www.loonamanoor.ee/> ◀

A propos de la présentation de l'hôtel

1. Quel est le pilier abordé par l'activité et les dispositifs ci-dessous? Écrivez la lettre dans la bonne catégorie.

Faites l'exercice en ligne: <https://learningapps.org/display?v=pta0vmayj18>

 Environnemental	 Social	 Economique

A	B	C	D	E
Chauffage par le sol pour une faible consommation d'énergie	Compostage des déchets biologiques et utilisation pour la culture de légumes, etc.	Partage de l'information sur les objectifs de conservation du parc national, présentation des espèces protégées les plus connues, démonstrations, expositions, journées d'information ...	Des serviettes changées quotidiennement uniquement sur demande du client	La nourriture dans le restaurant est basée sur la production agricole locale - mouton, poisson et légumes.
F	G	H	I	J
Les employés ont été formés pour développer leur connaissance des valeurs de la	Possibilités de faire du vélo pour visiter l'île	Source d'énergie renouvelable (utilisation de bois)	Les habitants peuvent célébrer leurs anniversaires	Loona Manor est soutenu dans la mise en œuvre de pratiques durables par le propriétaire

réserve naturelle et la partager avec les clients		local pour le chauffage)	dans un manoir historique.	du bâtiment - RMK (Centre de Gestion des Forêts d'Etats)
K	L	M	N	O
Utilisation de déchets de papier pour le chauffage en hiver	Participation et organisation de différents festivals (Orchidées, Musique)	Le restaurant et l'hébergement Loona Manor sont ouverts tous les jours de mai à septembre.	Paniers à pique-nique avec vaisselle réutilisable ou emballage en papier-carton	Organisation d'expositions et de séminaires d'information sur le développement durable (gestion et traitement des déchets, artisanat local, etc.)

Commentaires des clients

Ces critiques fictives sont inspirées de commentaires laissés par les clients qui ont séjourné dans l'hôtel. Lisez-les et répondez aux questions ci-dessous.

Quelques jours mémorables dans un manoir rural idyllique dans la belle campagne de l'ouest de Saaremaa, un endroit très spécial au bout de l'Estonie. Ce séjour a été très calme, avec des vues sur une belle campagne préservée. Ce manoir historique a été restauré / modernisé et est très confortable et agréable à vivre. Le centre d'information de la campagne dans le jardin est très complet et intéressant (mais pas beaucoup d'écrits en anglais), avec un gardien compétent et sympathique. Le personnel du manoir était très sympathique et serviable, en particulier la fille d'Hari le batelier et son amie, ainsi que l'excellent chef. Les petits déjeuners estoniens étaient bons, avec du porridge! Le dîner était très bon également. Nous recommandons fortement.

Mais la lucarne exposée au sud doit être recouverte de gouttières pour empêcher que l'eau de pluie ne tombe sur le seuil.

Alan (GB).

Passez votre chemin à moins que vous soyez préparé à vivre à la dure. L'emplacement est idéal pour explorer la forêt nationale et le centre de services du parc qui se trouve directement sur la propriété. Vous pouvez entendre l'orignal et le sanglier dans les bois la nuit et la voie lactée est juste au-dessus de votre tête.

L'endroit était plein de mouches, et je dis bien : plein. C'était horrible. Nous avons passé la première demi-heure à en tuer autant que possible. De gros monstres noirs bourdonnants. Il n'y a pas de savon !!! L'essuie main (1) était sale. Il y a une chambre avec probablement 10 lits superposés, pas de coin salon du tout, un méchant petit coin "cuisine", une douche dégoutante et deux salles de bains de la taille d'un garage. Il y a un étage avec des matelas sur le sol. C'était comme un camp d'entraînement pour jeunes délinquants.

Deborah (USA)

Excellent hôtel confortable dans un endroit fabuleux. Loona Manor est un ancien manoir allemand bien restauré. Rien de prétentieux, il offre un excellent hébergement confortable, une cuisine délicieuse et une aide précieuse pour savoir quoi faire et quoi voir dans les environs. Nous avons fait une belle promenade à travers les bois jusqu'au port et nous avons vu beaucoup d'animaux sauvages, de lézards, une couleuvre à collier en train de pêcher et d'innombrables espèces d'oiseaux, parmi lesquelles de belles oies, de nombreuses plantes et des papillons. On nous a dit que nous pourrions rencontrer des sangliers et des cerfs, et même des phoques sur les plages. Le personnel n'aurait pas pu être plus utile en nous aidant à identifier ce que nous avons vu et en faisant des suggestions. Le centre d'accueil de Vilsandi NP est situé

dans l'enceinte et la dame là-bas était tout aussi enthousiaste et serviable. Un endroit fabuleux à visiter. Je recommande fortement.

Eartha (Ecosse)

Qui était le plus déçu?

- A. Alan
- B. Deborah
- C. Eartha

Pourquoi?

- A. Trop calme, trop loin du centre du village
- B. Les chambres sont trop petites
- C. Trop de mouches

Quel type d'animaux sauvages les clients peuvent-ils s'attendre à rencontrer en séjournant dans un tel hôtel?

- A. Des pélicans, des lions, des chameaux, des tigres, des hippopotames
- B. Des oies, des phoques, des papillons, des sangliers, des cerfs, différentes plantes, des couleuvres à collier, des lézards.
- C. Des loups, des ours, des élans.

L'hôtel prétend qu'il offre la possibilité d'être en contact étroit avec la nature. A quoi peut s'attendre l'hôte?

- A. Des pélicans, des lions, des chameaux, des tigres, des hippopotames
- B. Des oies, des phoques, des papillons, des sangliers, des cerfs, différentes plantes, des couleuvres à collier, des lézards.
- C. Des loups, des ours, des élans

Certains clients se sont plaints - quelles améliorations pourraient être apportées dans un hôtel durable comme celui-ci?

- A. Aucune amélioration, les clients doivent accepter pleinement ce qui est offert, ceci est un lieu rural qui ne doit pas nécessairement être complètement propre
- B. Prendre soin de réparer toutes les parties de la maison, comme la fenêtre orientée sud, afin d'éviter que de l'eau ne pénètre dans la pièce.
- C. Utiliser des produits chimiques et des pesticides très efficaces pour éliminer tous les insectes présents dans la maison
- D. Réduire l'invasion des mouches en recherchant des méthodes respectueuses de l'environnement
- E. H. Fournir du savon et faire très attention à fournir un essuie main propre.

2. Choisissez l'un des clients et imaginez la réponse du responsable.

Cher



Olde Hansa

Tallin, Estonie

De la nourriture pour la pensée, des pensées sur la nourriture

Lisez le texte ci-dessous. Quelles affirmations décrivent le mieux comment vous vous représentez d'un système alimentaire durable?

Un système alimentaire durable est un réseau interactif qui intègre différents aspects de la production alimentaire, la préparation et la distribution, afin d'améliorer le bien-être environnemental, économique et social d'une communauté. Il repose sur des principes qui favorisent les valeurs écologiques, sociales et économiques d'une communauté et d'une région.

- A. Les produits alimentaires locaux sont associés à l'agriculture durable
- B. C'est une méthode de production et de distribution de nourriture géographiquement localisée
- C. Les produits alimentaires locaux désignent les aliments produits près du consommateur
- D. Les produits alimentaires locaux sont les aliments vendus par les populations locales sur le marché
- E. Les produits alimentaires locaux sont des aliments qui sont cultivés et récoltés à proximité des habitations des consommateurs, puis distribués sur des distances beaucoup plus courtes que dans le système alimentaire industriel mondial.

Les systèmes alimentaires locaux / régionaux sont-ils importants? Si oui, de quelle manière? Cochez vos réponses.

- A. En soutenant les agriculteurs locaux
- B. En protégeant notre santé et notre environnement
- C. En aidant les communautés locales et stimulant les économies locales
- D. En rendant les marchés locaux attractifs pour les touristes
- E. En réduisant les taxes locales

En quoi **Olde Hansa** est-il durable?

Lisez le texte ci-dessous et répondez aux questions.



Tallinn est une petite ville européenne au patrimoine historique riche datant du XIV^e et XV^e siècle. De nombreux touristes visitent chaque année cette perle européenne afin de se replonger dans l'époque médiévale.

Cependant, il existe un endroit spécifique au cœur de la vieille ville qui est aimé non seulement des touristes, mais aussi par de nombreux habitants. Cet endroit offre une soirée inoubliable dans une atmosphère médiévale accueillante.

Olde Hansa est un restaurant qui préserve non seulement les traditions du passé mais qui est aussi une entreprise de l'industrie hôtelière très respectueuse de l'environnement.

Pour commencer, Olde Hansa se situe dans un bâtiment vieux de 600 ans. Chaque mur et chaque

poutre sont d'origine. De plus, les peintures murales ont été restaurées et fabriquées à partir de fromage, d'épices et d'œufs selon des traditions anciennes. Aucun produit chimique ni substance toxique n'ont été utilisés.



Le nombre de clients quotidiens atteint approximativement **???**, dont 600 sont des touristes. En outre, la maison de 3 étages est ouverte 12 heures par jour et est éclairée par des bougies. Cela rend l'atmosphère intime et cosy. En

conséquence, il ne faut pas beaucoup d'énergie pour éclairer le lieu.



De plus, le menu d'Olde Hansa ne propose que les plats de l'époque fabriqués à partir de produits locaux. C'est une tradition que le personnel d'Olde Hansa s'efforce de préserver autant que possible.

Tout d'abord, environ 68% de tous les produits utilisés dans le restaurant proviennent des fermes les plus proches et sont choisis avec soin par le chef.

Cela se traduit par le fait que les véhicules de livraison parcourent des distances plus courtes et polluent moins.

De plus, les exploitations agricoles estoniennes locales n'utilisent pas autant de pesticides que dans de nombreux autres pays étrangers, en particulier lorsqu'une livraison longue distance est nécessaire.

Enfin, ce commerce maintient l'équilibre économique de l'Estonie et contribue à la prospérité des petites exploitations locales.

En outre, la viande d'animaux sauvages est un élément courant du menu d'Olde Hansa, car il était populaire à l'époque médiévale. Ainsi, étant donné qu'Olde Hansa a besoin de grandes quantités de viande de sanglier, d'ours et de cerf, il coopère étroitement avec les chasseurs locaux qui jouent un rôle important en préservant l'équilibre de la faune dans une approche durable.





Enfin, l'équipe Olde Hansa s'intéresse également au recyclage. Ainsi, tous les déchets produits chaque jour sont soigneusement triés et emballés dans des sacs de recyclage qui sont acheminés vers une grande déchetterie et utilisés comme engrais.

Au final, le restaurant Olde Hansa est un très bon exemple montrant la façon de combiner les traditions du passé et les techniques modernes, tout en préservant la Terre d'aujourd'hui.




► <https://www.oldehansa.ee/> ◀

A propos de la présentation de l'hôtel

Examiner les trois "piliers" du respect de l'environnement. Lisez les affirmations ci-dessous et indiquez à quelle catégorie de pilier elles appartiennent. Entourer une lettre pour chaque catégorie:

 Environnemental A - B - C	 Social A - B - C	 Economique A - B - C
<p>A. "[...]ce commerce maintient l'équilibre économique de l'Estonie et contribue à la prospérité des petites exploitations locales."</p> <p>B. "[...]tous les déchets sont soigneusement triés et emballés dans des sacs de recyclage, qui sont apportés à la déchetterie et utilisés comme engrais"</p> <p>C. "[...]comme Olde Hansa a besoin de grandes quantités de viande de sanglier, d'ours et de cerf, il coopère étroitement avec les chasseurs locaux.</p>		

Trouvez des éléments clés supplémentaires concernant cet hôtel pour illustrer chaque pilier.

 Environnemental	 Social	 Economique

Comment cette entreprise de l'industrie hôtelière et du tourisme peut réduire son empreinte carbone et contribuer à la protection de la planète?

Commentaires des clients

Ces critiques fictives sont inspirées de commentaires écrits par les clients qui ont séjourné dans l'hôtel. Lisez-les et identifiez si le retour est positif ou négatif.

Un endroit spécial

Nous avons visité ce restaurant en 2009 et tout ce que je peux dire c'est que c'est le meilleur restaurant que je connaisse. Nous avons essayé de trouver quelque chose de comparable même dans de nombreux pays du monde et il n'y a tout simplement rien de tel. D'un menu remarquable, à la charmante chandelle. ... Même les toilettes sont une expérience. J'aimerais pouvoir donner plus d'étoiles à ce restaurant car il est unique en son genre et certainement le meilleur restaurant que je n'ai jamais fait.

Au fait, à l'extérieur, ils vendent des amandes chaudes enrobées. Les amandes aromatisées à l'ail sont absolument exceptionnelles. **Emma V.**



Amusant et charismatique

C'est un super restaurant si vous cherchez quelque chose de spécial, pas seulement de la bonne nourriture.

La nourriture était correcte, mais ce sont l'emplacement, la vaisselle, la musique et les costumes des serveurs qui ont rendu la soirée formidable! On se sentait comme à l'époque médiévale. Ne manquez d'aller voir les toilettes! **Felicity G.**



Piège à touristes - même une tranche de pain est facturée.

Etant dans la vieille ville, ce n'est pas surprenant que les prix soient plus chers qu'ailleurs. Cependant, cet endroit est ridiculement cher. La nourriture est correcte, mais les portions sont assez petites et c'est le seul restaurant en Estonie où on nous a facturé deux tranches de pain pour accompagner notre petite soupe.

Le thème médiéval est sympa, la maison est belle, mais l'expérience ne vaut pas la peine... à moins que vous veniez juste de débarquer d'Helsinki, que vous trouvez les prix corrects et que vous n'avez pas eu la chance de trouver un autre endroit pour manger! **Tom H.**



Immersion médiévale

Dire que Olde Hansa est un bon restaurant ne lui rend pas assez justice. Nous nous attendions à quelque chose de bien et c'était en fait bien mieux que ce à quoi mon petit ami et moi nous nous attendions. L'attention portée aux détails était incroyable, même à l'intérieur de la salle de bain !! Complètement illuminée par des bougies, la nourriture faite à partir de méthodes médiévales (pas de pommes de terre!) est incroyablement savoureuse. Nous avons eu un festin où nous pouvions non seulement essayer une grande quantité de mets différents (tous incroyables), mais nous pouvions même nous resservir !! Les quantités étaient telles que cela n'a pas été nécessaire. Pain chaud et fraîchement cuit dans deux styles différents. Absolument digne du prix jusqu'au dernier centime (et pas cher du tout pour cette qualité).



Les serveurs étaient également habillés comme des gens du Moyen Age, mais je veux offrir une mention spéciale à Rasmus, le serveur qui nous a accompagnés début janvier. Je me demande s'il n'était pas plutôt acteur que serveur. Extrêmement gentil et énergique, il nous a tout expliqué pour que nous puissions choisir, nous a parlé comme si nous étions vraiment un couple à l'époque médiévale – pour ne briser l'immersion à aucun moment, il a même appelé notre monnaie "l'or" et nous a fait faire un rituel spécial avec le pain. Nous aimerions qu'il sache que son travail extraordinaire a joué un rôle important dans notre expérience à Tallinn, et que si nous retournons un jour dans cette ville si incroyable, nous retournerons chez Olde Hansa en espérant assister à nouveau sa performance. Je vous remercie. **Amanda D.**



A éviter

Ceci est juste un piège à touristes. La nourriture est fade et peu attrayante. Musique agaçante. Sombre et bruyant. A éviter. Allez ailleurs pour trouver une meilleure nourriture. Ou essayez le McDonalds sur la route. **Boris A.**



Piège à touristes sous une façade médiévale pittoresque

Nous sommes allés dans ce restaurant théâtre médiéval en pensant que ce serait pittoresque. Mais nous aurions dû nous douter que c'était un piège à touristes quand nous sommes entrés vu que l'endroit était aussi bondé qu'à Disneyland. Mais nous étions motivés et avons décidé de voir de quoi il s'agissait. Nous avons été conduits à l'étage où l'endroit n'était illuminé que par des bougies. Vous pouviez à peine lire le menu. J'ai fait l'erreur de commander une salade de poisson séché à l'ancienne. Je pensais qu'ils mangeaient beaucoup de poisson séché dans cette partie du monde et je suis très ouvert à toutes les cuisines. C'est faux. Cela sentait le poisson mort, séchant depuis des semaines ou des mois sur une côte déserte que le chef aurait trouvé sur son chemin et aurait décidé de mettre au menu dans une salade. J'aurais dû écouter mon instinct et ne pas le manger mais j'en ai mangé autant que j'ai pu au cas où mon odorat aurait eu tort. Ce n'était pas le cas. Disons simplement que mon estomac ne s'est pas bien senti après. La musique d'époque tout au long du repas n'était pas vraiment charmante mais plutôt ennuyeuse. **Roberto B.**



Pas une bonne visite!

Nous avons réservé ici pour boire un verre car ce lieu médiéval est situé dans le centre de la vieille ville, le personnel est en tenue médiévale et nous voulions faire l'expérience de s'immerger dans cette atmosphère. Nous avons attendu au moins 10 minutes sans que quiconque s'approche de nous pour prendre notre commande et nous avons alors dû attraper une serveuse alors qu'elle passait! Elle a ensuite apporté nos boissons en étant toute désolée. Elle nous a servi un verre concocté avec des baies qui, c'est le moins qu'on puisse dire, était dégoûtant!



L'intérieur est très sombre et n'est éclairé que par des bougies - ils servent du sanglier, de l'orignal, de l'ours, du lapin et d'autres choses comme à l'époque médiévale! Malheureusement, les odeurs n'étaient pas agréables; Le vin était horrible et les prix élevés. Plutôt destiné aux touristes!



C'était une nouvelle expérience pour nous – toutefois nous ne la referons pas! **Monique B.**

Piège à touristes

Une horreur. Je n'y retournerais pas. Commandé un dessert, trop cher avec des morceaux de glace dedans. Un groupe de musique jouant à un volume insupportable. Chaises inconfortables. **Stefan T.**



Quelles sont les principales motivations qui poussent à visiter ce restaurant?

- A. Il est respectueux de l'environnement
- B. Le thème médiéval
- C. Le groupe de musique
- D. Les prix bon marché

Quels sont les principaux points soulevés par les clients? Cochez une case à chaque fois que le point est mentionné dans un commentaire.

A. Le gout et la qualité de la nourriture							
B. L'utilisation de bougies							
C. Les toilettes							
D. Le thème médiéval : le lieu, le mobilier, les costumes, la musique							
E. Les prix							
F. La quantité de nourriture servie							
G. Le personnel et le service							
H. Le bruit							
I. Les produits de saison							
J. La gestion des déchets							
K. La consommation d'énergie							
L. L'approvisionnement en circuits courts							
M. Le lien avec les entreprises locales							

Pensez-vous que les clients ont été sensibilisés à l'engagement du restaurant envers le développement durable?

- A. Oui
- B. Non

Pensez-vous qu'une plus grande communication sur l'engagement du restaurant dans le développement durable pourrait avoir un effet positif sur l'expérience des clients?

- A. Oui
- B. Non

Comment le restaurant pourrait-il sensibiliser ses clients aux questions de développement durable? Faites 3 propositions.

- A. ...
- B. ...
- C. ...

Répondez à l'un des commentaires négatifs.

Cher



L'Auberge Paysanne

Le Mesnil Rouxelin, France

De la nourriture pour la pensée ...

L'industrie du tourisme fournit 200 millions d'emplois et pourvoit aux besoins de 600 millions de touristes par an à travers le monde.

Que pensez-vous du rôle que cela peut jouer dans la protection de l'environnement?

- A. Si une telle industrie avec autant de clients respecte l'environnement, cela peut avoir un réel impact positif.
- B. Cette industrie devrait faire autant de profit que possible ; les autres industries, elles, prendront soin de l'environnement.
- C. Si cette industrie fournit 200 millions d'emploi, elle n'a pas besoin de prendre soin de l'environnement.

L'empreinte écologique est si importante que la demande de l'humanité est comparable à ce que la planète Terre est capable de renouveler.

Si nous utilisons plus que ce que la planète peut renouveler, qu'arrivera-t-il?

- A. Le genre humain sera en danger puisque les ressources seront épuisées.
- B. La planète finira par renouveler elle-même ce qui a été utilisé, sans trop de souci.
- C. L'humanité parviendra à faire avec ce qu'il reste, pas d'inquiétude

En quoi L'auberge Paysanne est-elle durable?

Lisez attentivement le texte suivant et répondez aux questions ci-dessous.



« L'auberge » allie l'agriculture biologique, une boulangerie et une auberge de campagne à des chambres d'hôtes et de la restauration. C'est une ferme de 32 ha.

Sa devise est d'utiliser de la nourriture de saison, bio et en circuit court. L'auberge a été construite partir de bois et de terre locaux. Son propriétaire, Philippe Enée, a lancé la tendance durable au centre du département de la Manche. La ferme est au cœur du développement de l'agriculture biologique et de l'approvisionnement en aliments biologiques. Elle est utilisée comme support de formation pour les personnes s'intéressant à la durabilité. Elle appartient à un réseau spécifique appelé « Accueil Paysan ».

<http://www.accueil-paysan.com/fr/>

Elle s'adresse au grand public et aux personnes particulièrement intéressées par les approches respectueuses de l'environnement.

Philippe Enée est un chef qui, après avoir parcouru le monde, est revenu dans sa ferme natale pour ouvrir l'auberge. La communication envers clients sur l'approche est discrète: pas d'affiches ni de slogans, Philippe privilégie la communication orale et la satisfaction des invités.

A propos de la question environnementale

La ferme est soucieuse de la préservation de la biodiversité, par exemple de types de plantes ou de légumes oubliés. Les emballages sont presque inexistant, l'utilisation de pesticides strictement interdite et le recyclage permanent, grâce au compostage et à l'alimentation des porcs. La majeure partie de l'offre est issue de la ferme, le reste provenant des producteurs voisins.

De la nourriture issue de la ferme

Les menus sont inspirés de la nourriture typique de la ferme, à la fois substantielle et pauvre en viande, incluant souvent du porc de la ferme, des plantes locales et des légumes de la serre ou du jardin.

L'auberge elle-même emploie 3 personnes. Il s'agit d'une ferme de 32 ha avec 7 personnes travaillant à temps plein. C'est une entreprise durable et rentable.



Faible consommation d'énergie

En ce qui concerne l'énergie, la ferme possède ses propres éoliennes et panneaux solaires. Bien qu'elle n'utilise pas encore un éclairage basse consommation, la facture énergétique est extrêmement faible: la consommation moyenne journalière est d'environ 1,5 kW!

Un avantage social

L'auberge dit avoir une approche sociale en proposant des stages, en contribuant à un large éventail de programmes de formation et d'événements ainsi qu'en organisant des conférences et des soirées-débats mensuelles.

Philippe Enée est également un formateur de renom. Aujourd'hui, il se concentre sur la restauration de masse, où il instille son approche, notamment au sein de l'association « Les pieds dans le plat ». (Un réseau de formateurs spécialisés dans la cuisine bio.)

<https://www.collectiflespiedsdansleplat.fr/>




Philippe a récemment contribué à un programme national de formation spécifique sur la saisonnalité. Il bénéficie de beaucoup de publicité à l'échelle nationale et a récemment fait l'objet de beaucoup d'attention de la part des médias, notamment de la part de grands critiques gastronomiques: Laurent Mariotte et Vianney Huguenot.






► <https://www.aubergepaysanne.com/> ◀

A propos de la présentation de l'auberge

Examiner les trois "piliers" du respect de l'environnement. Lisez les affirmations ci-dessous et indiquez à quelle catégorie de pilier elles appartiennent. Entourer une lettre pour chaque catégorie:

 Environnemental A - B - C	 Social A - B - C	 Economique A - B - C
<p>A. Une entreprise durable devrait bénéficier du soutien et de l'approbation de ses employés et de ses clients, et s'intéresser à la communauté dans laquelle elle évolue. L'entreprise traite ses employés de manière équitable et est un bon membre de la communauté, à la fois au niveau local et mondial.</p> <p>B. Une entreprise doit être rentable mais pas à n'importe quel prix et doit donc respecter l'environnement et contribuer à la préservation de notre planète en prenant des mesures. Ces actions environnementales ont un impact financier positif.</p> <p>C. L'entreprise prend des mesures en faveur de l'environnement afin de réduire son empreinte écologique et de préserver les ressources au profit des générations futures. Elle contribue à la protection de la préservation de la planète</p>		

Trouvez d'autres éléments clés de cette auberge illustrant chaque pilier.

 Environnemental	 Social	 Economique

Commentaires de clients

Ces deux commentaires ont été écrits par des clients ayant séjourné dans cette auberge. Lisez-les et répondez à la question ci-dessous.

J'ai séjourné à l'Auberge en mars dernier. Franchement, je me fiche de toutes ces absurdités sur le changement climatique. J'en ai marre d'être dérangé par toutes ces contraintes liées à ce qu'ils appellent la durabilité.

La nourriture était excellente, bio ou pas, je m'en fous... Malheureusement, j'aime bien manger des melons et des figues au petit-déjeuner: on m'a dit que ces fruits n'étaient pas de saison. Eh, c'est l'été dans l'hémisphère sud, c'est de saison, pourquoi ne pourraient-ils pas en importer!

J'ai également mangé un plat à base de porc avec beaucoup de légumes différents, mais il y avait peu de viande. C'était très bien, mais j'aime bien quand il y a plus de viande que de légumes verts. En étant ouvert d'esprit, je pense que la satisfaction du client doit prévaloir sur toute considération, écologique ou non. **Jack R**

J'ai séjourné à l'Auberge avec mon mari en mars dernier. J'ai particulièrement apprécié le service, très informel et sympathique, la bonne cuisine, la chambre: pas luxueuse mais avec le confort typique de la ferme. Nous n'avons pas été bombardés de slogans et la politique de l'hôtel était très discrète. Mais il était agréable de constater que l'excellente nourriture était bio, de saison et provenait directement du jardin et de la ferme. Il est intéressant de savoir que la maison a été construite avec des matériaux écologiques comme la terre et le bois. Je recommande particulièrement l'Auberge même aux personnes qui ne sont pas convaincues que le développement durable est une problématique importante. **Sally B**

Jack R ne se soucie pas de la durabilité. Trouvez une raison qui ne correspond pas à ses idées et cochez-la:

- A. Quelles que soit la saison, Jack veut les fruits qu'il aime
- B. Jack ne se soucie pas de la réduction des distances de transports
- C. Jack déteste qu'on l'ennuie avec des actions en faveur de l'environnement
- D. Jack croit vraiment au changement climatique
- E. Jack aime les plats à base de viande plutôt que ceux à base de plantes

Sally B s'intéresse au développement durable. Parmi les raisons ci-dessous, une seule ne correspond pas à ses idées, cochez-la

- A. La durabilité signifie que la qualité du service est en phase avec la satisfaction des invités
- B. Les aliments biologiques et de saison sont importants, de même que l'utilisation de produits respectueux de la santé.
- C. L'Auberge pense que ses actions en faveur du développement durable sont rentables et ne nécessitent pas de bombarder les clients de slogans, il leur suffit de faire l'expérience d'être hébergés ici.
- D. L'Auberge s'adresse aux personnes engagées dans la durabilité et celles qui ne sont pas convaincues ne devraient pas venir

Lequel de ces clients doit être définitivement sensibilisé à la question de la durabilité?

- Jack
- Sally

La durabilité peut certainement être un avantage pour une entreprise

- Oui

Non

Pourquoi Jack R n'était-il pas satisfait de la nourriture? Cochez la mauvaise réponse

- A. Parce que l'Auberge n'a pas fourni les fruits de saison qu'il aime
- B. En raison d'une pénurie de viande de porc en provenance du Brésil
- C. Parce que, quelle que soit la saison, il souhaite disposer des produits qu'il aime, même s'ils doivent être transportés depuis des milliers de kilomètres.

Pourquoi Sally a-t-elle apprécié l'Auberge? Cochez la mauvaise réponse

- A. En raison de la qualité que l'Auberge offre en termes de santé et de confort ; et le fait de savoir qu'elle est durable est une grande valeur ajoutée.
- B. Parce que la nourriture était saisonnière, biologique et issue de circuits courts.
- C. Parce que le personnel lui a rappelé à tout moment que l'auberge était durable au cas où elle ne l'aurait pas remarqué.

Importer du porc du Brésil, même s'il est bio, n'est pas durable. Cochez.

- Je suis d'accord
- Je ne suis pas d'accord

Un approvisionnement saisonnier, bio et en circuits courts est certainement la bonne option pour une entreprise durable.

- Je suis d'accord
- Je ne suis pas d'accord

Répondez à ces clients comme si vous étiez le propriétaire de L'auberge paysanne.

Cher Jack,	Chère Sally,
------------	--------------



Le Pommier

Bayeux, France

De la nourriture pour la pensée, pensées sur la nourriture...

Voici la déclaration d'une entreprise: « Nous étions déterminés à faire en sorte que notre entreprise adhère aux principes de la responsabilité sociale des entreprises (RSE): nous ne voyions pas pourquoi il ne serait pas possible de gagner de l'argent tout en étant de bons citoyens. Nous avons décidé de développer notre entreprise sur les trois piliers de la RSE: les personnes, la planète et le profit ».

En France 60% des entreprises de plus de 50 salariés disent être concernées par la RSE.

Pensez-vous qu'un restaurant peut adhérer à ces principes?

- A. Non, même s'il essaie, il ne sera jamais rentable.
- B. Pourquoi un restaurant s'en soucierait? Ça ne le concerne pas.
- C. Tous les secteurs sont maintenant concernés: ils doivent tous être préoccupés par les personnes et la planète tout en étant rentables.

En quoi **Le Pommier** est-il durable?

Lisez attentivement le texte suivant et répondez aux questions ci-dessous.



“Le Pommier” à Bayeux est un restaurant situé dans la ville pittoresque et médiévale de Bayeux, à proximité de sa célèbre cathédrale et à quelques pas de la légendaire tapisserie de la reine Mathilde. Le restaurant est reconnu au niveau national et international et sa réputation repose sur une approche culinaire spécifique dédiée aux produits de la région normande.

Les propriétaires, Isabelle et Thierry Lhuillery, sont fortement attachés à la région et à ses spécialités typiques des terres agricoles et des ports de pêche à proximité. Leur cuisine est à la fois originale et typique. Les propriétaires connaissent bien les producteurs locaux. Ils travaillent avec eux depuis de nombreuses années. Lorsque les ingrédients sont cuisinés, c'est toujours dans le respect de leur saveur d'origine. Seules des épices et des herbes fraîches sont ajoutées afin d'en faire ressortir le meilleur. Le restaurant est donc accrédité du label « Maître Restaurateur ». C'est le seul certificat délivré par l'État aux entreprises de la gastronomie française.

Un « Maître restaurateur »¹ est un professionnel de la restauration agréé qui s'engage à cuisiner des produits bruts, principalement des produits frais, et issus des circuits courts. Cette accréditation est délivrée par le préfet, représentant l'État, à la suite d'un audit de contrôle à renouveler tous les quatre ans.



- Le professionnel doit se porter volontaire pour participer à ce processus.
- Le label « fait maison » est attribué à un plat produit dans la cuisine d'un restaurant à partir de produits crus.
- L'accréditation est une garantie pour les invités de déguster des plats à base de produits crus, principalement frais et produits localement.

Pour Thierry, le défi consiste à faire correspondre la faisabilité des recettes et la qualité des plats afin que la satisfaction des clients soit à la hauteur de la réputation du restaurant. En tant que manager, il est fortement préoccupé par la réduction du stress aux heures de coup de feu. Le menu à la carte et les plats du jour sont toujours discutés avec le chef

pour s'attaquer à ce problème particulier. Cela améliore ainsi la productivité et profite à tous.

De plus, l'entreprise apprécie de faire partie de son environnement local, social et touristique.

Thierry Lhuillery est membre du conseil d'administration de l'office du tourisme et depuis plusieurs années, il est fortement engagé dans la promotion du secteur de la restauration en tant que « qu'ambassadeur du commerce » (titre délivré par le conseil régional de Normandie). Il est également impliqué en tant que dirigeant des « Petits Plats Dans Les Grands », une association d'entreprises du secteur de l'hôtellerie dont l'objectif est de soutenir le développement de la RSE dans le commerce.



Les membres du personnel ont tous été formés pour jouer le rôle de tuteurs auprès de stagiaires ou d'apprentis. Le restaurant propose en permanence des stages en entreprise, dans la mesure du possible. Le Pommier est un partenaire privilégié de la formation professionnelle.

Le personnel se voit régulièrement offrir la possibilité d'améliorer ses compétences dans divers domaines tels que: l'hygiène, la sécurité alimentaire et la communication en langues étrangères

Thierry et Isabelle tiennent également beaucoup à offrir des opportunités d'emploi aux personnes fragiles. Pendant de nombreuses années, leur pâtissier était une personne handicapée qui avait suivi une formation d'apprenti au restaurant.

Cette entreprise familiale qui a du succès est un bon exemple de l'implication d'un établissement de restauration dans la responsabilité sociale des entreprises.

▶ <http://www.lespetitsplatsdanslesgrands.fr/> ◀

1. Voir definition:

<https://www.entreprises.gouv.fr/secteurs-professionnels/titre-maitre-restaurateur>

A propos de la présentation du restaurant



Cochez les deux réponses issues du texte indiquant que le restaurant est économiquement viable.

- D. Leur cuisine est à la fois originale et typique.
- E. Lorsque les ingrédients sont cuits, c'est toujours dans le respect de leur saveur d'origine.
- F. Le restaurant a été créé en 1998, succédant à une petite entreprise de restauration pouvant accueillir 20 personnes. Aujourd'hui, la capacité d'accueil est de 80.
- G. Associer la faisabilité des recettes et la qualité des plats afin de satisfaire les clients améliore la productivité et est bénéfique pour tous.



Veillez cocher les deux extraits prouvant que le restaurant est soucieux de l'environnement

- A. Le chef du Pommier s'engage à utiliser des produits presque tous frais, principalement issus des chaînes de restauration rapide.
- B. Le Pommier à Bayeux est un restaurant réputé situé dans la ville pittoresque et médiévale de Bayeux.
- C. Les propriétaires connaissent bien les producteurs locaux. Ils travaillent avec eux depuis de nombreuses années.
- D. Le restaurant est bien connu de la clientèle internationale et française



Choisissez des éléments dans le texte prouvant l'engagement du restaurant envers les personnes et triez-les dans les cases ci-dessous.

Engagement pour le bien-être du personnel	Engagement envers la communauté (populations locales, économie locale, personnes en formation, éthique du commerce hôtelier et développement)	Engagement pour le bien-être du personnel

Commentaires de clients

Ces commentaires fictifs sont inspirés de commentaires laissés par des clients ayant mangé au restaurant. Lisez-les et répondez à la question ci-dessous.

"Mon mari et moi avons dégusté un excellent dîner au Pommier en France en octobre. Mon mari a insisté pour avoir des asperges, ce qu'il aime beaucoup. Le propriétaire s'est excusé et a très gentiment expliqué qu'ils ne servaient pas d'asperges fraîches à cette époque de l'année, car elles devraient être commandées dans l'hémisphère sud. Il a recommandé la tarte aux légumes de saison avec du 'mesclun' – un mélange de salades - qui était fantastique. Le reste du menu était totalement délicieux" **Anja Green**.

"Ils servent des tripes au Pommier, ce restaurant qui prétend avoir une très bonne réputation! Totalement dégoûtant! On nous a dit que les tripes à la mode de Caen étaient un plat typiquement normand! Bien sûr, j'avais le « menu alternatif », qui n'était pas mauvais, mais quand j'ai demandé du melon au désert, ils se sont excusés et m'ont répondu très poliment que c'était hors saison! J'ai remarqué une étiquette disant que le restaurant prétend être responsable vis-à-vis de l'environnement et de la société. Pourquoi devrais-je m'en soucier en tant que client? Je voulais qu'ils m'appellent un taxi pour visiter la célèbre tapisserie.... Bien sûr, ils étaient prêts à le faire, mais ils m'ont dit que ce n'était pas très loin à pied et que c'était une bonne occasion de visiter la ville. Ce n'était vraiment pas leur affaire!" **Andrew W**

Lequel de ces clients devrait être sensibilisé à la question de la durabilité?

- Anja
- Andrew

Énumérez ce qui n'est pas durable d'après ces deux commentaires.

Les clients sont informés de la politique du restaurant par des avis et des logos apposés dans le restaurant. Pourquoi est-ce important?

- A. Impliquer les clients pour qu'ils comprennent que de s'attaquer au problème est bénéfique pour tous: le restaurant et les invités. Le processus se perpétuera au profit des individus et de la planète!
- B. Avoir de nombreuses affiches attrayantes pour améliorer la décoration et l'atmosphère du restaurant.
- C. Avoir beaucoup de logos et d'avis pour impressionner les clients et montrer que l'entreprise est très sérieuse.

Répondez à ces clients comme si vous étiez le propriétaire du *Pommier*.

Chère Anja,

Cher Andrew,



Hôtels Corinthia

Budapest, Hongrie

De la nourriture pour la pensée ...

Qu'est-ce que le développement durable?

- A. Un développement qui réponde aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.
- B. La conservation des ressources naturelles et le développement de sources d'énergie alternatives tout en réduisant la pollution et les dommages à l'environnement.
- C. Une pratique consistant à développer des projets fonciers et de construction de manière à réduire leur impact sur l'environnement en leur permettant de créer des modèles d'autosuffisance économes en énergie.
- D. Toutes les réponses ci-dessus.

Quelle est votre réaction face aux informations suivantes? L'industrie hôtelière devrait-elle se préoccuper du développement durable?

Une activité hôtelière réussie, respectueuse de l'environnement et de l'avenir de la planète a une approche des ressources humaines (RH) qui soit éthique; se soucie du bien-être et de la santé des clients, montre clairement la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

- A. Le commerce de l'hôtellerie (comme beaucoup d'autres secteurs) joue un rôle important dans la préservation de la planète et le bien-être de l'être humain – et donc sur son personnel et ses clients.
- B. Les entreprises hôtelières ne devraient pas s'inquiéter de tout ce qui précède: elles doivent avant tout réaliser des bénéfices sans se soucier de l'environnement.
- C. Les entreprises hôtelières n'ont rien à voir avec leur communauté, car ce n'est pas leur affaire.
- D. Les clients, qui sont le moteur du commerce, aiment être pris en charge à tout prix, même si l'entreprise n'est pas concernée par la protection de la planète.

En quoi les **Hotels Corinthia** respectent l'environnement?

Veillez lire attentivement le texte suivant et répondre aux questions.



Pour le bénéfice des générations actuelles et futures, les hôtels Corinthia sont déterminés à se développer de manière responsable et à aider les organisations caritatives et les ONG locales et internationales. Ils s'efforcent d'alléger la pression que nous mettons sur l'environnement, de contribuer au travail remarquable des associations caritatives qui aident les personnes vulnérables et de sauver la riche diversité du patrimoine et de la culture laissée par les civilisations humaines séculaires.

Travaillant avec des infrastructures à la fois mondiales et locales, les hôtels Corinthia aborde les efforts de responsabilité sociale des entreprises (RSE) en étant toujours optimiste et réaliste.

Leur persévérance pour améliorer non seulement leurs affaires, mais aussi celles de leurs membres et de la communauté au sens large est continue et inflexible.

UNE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE PARFAITE

Afin de minimiser leur empreinte carbone, ils s'efforcent de réduire leur consommation d'énergie et ont obtenu des résultats significatifs à ce jour. Il y a cinq ans, l'hôtel Corinthia de Lisbonne a mis en

place son « Projet d'hôtel économe en énergie » en partenariat avec Galp Soluções de Energia et l'Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ). En réaménageant les réservoirs d'eau, les échangeurs thermiques et le système de gestion de l'énergie en fonction de leur nouveau profil énergétique, l'hôtel Corinthia de Lisbonne a réussi à réduire sa consommation d'énergie de 25% au premier semestre 2013, soit 600 000 kWh et 290 tonnes de CO₂.

PRESERVER DES HABITATS UNIQUES

Notre participation à des événements mondiaux tels que « Une heure pour la Terre » et nos efforts acharnés pour réduire notre consommation d'eau et de carburant dans les hôtels Corinthia contribuent énormément à l'ambition mondiale de sauver notre planète. Plus localement et plus précisément, l'hôtel Corinthia de St George's Bay s'associe également à d'autres hôtels cinq étoiles de Malte pour déblayer et nettoyer les fonds marins de la baie de St George.



OFFRIR UNE AIDE HUMANITAIRE

Une première étape nécessaire pour encourager le développement durable personnel / social à travers le monde consiste à identifier avec précision les besoins de la société et à venir en aide aux plus vulnérables. Tant au niveau de la marque qu'au niveau national, les hôtels Corinthia ont fait d'importants dons, qu'ils soient de nature monétaire ou matérielle, à des causes louables.

Le groupe Corinthia a continué de soutenir L-Istrina, un marathon de 12 heures au profit du Malta Community Chest Fund, qui fait un don à des institutions philanthropiques et à des personnes ayant des besoins variés.

En outre, ils ont fait un don généreux à Dar tal-Providenza, fondée en 1965 dans le but d'offrir un foyer et un environnement familial aux personnes handicapées qui ne peuvent pas vivre avec leur famille. En plus de leur fournir un foyer confortable, Id-Dar tal-Providenza a également encouragé ses résidents à participer à l'amélioration de leur qualité de vie avec la communauté au sens large.

FACONNER LES ARTISANS DE DEMAIN

Soucieux de préserver et de perfectionner leur éthique du « métier artisanal », ils s'efforcent sans relâche d'ouvrir des opportunités aux jeunes désireux de se lancer dans une carrière dans l'industrie hôtelière. En les prenant sous leur aile, ils espèrent transformer les apprentis d'aujourd'hui en artisans de demain.

La société attribue chaque année deux bourses de 10 000 dollars à des étudiants de premier cycle méritants, mais financièrement défavorisés, souhaitant obtenir un diplôme en gestion hôtelière et touristique. De plus, ces étudiants ont la possibilité de faire un stage dans l'un des nombreux hôtels Corinthia; des expériences qui se sont révélées précieuses pour eux.






Dans le cadre d'autres tentatives visant à améliorer la qualité de l'industrie hôtelière, Corinthia Hotel London soutient également la Springboard Charity, une organisation qui aide les jeunes à développer leur potentiel. Springboard s'efforce de réduire la pauvreté en aidant les personnes défavorisées à trouver un emploi durable dans les secteurs de l'hôtellerie, des loisirs et du tourisme.

► <https://www.corinthia.com/en/hotels/budapest> ◀

A propos de la présentation de l'hôtel

Trouvez au moins un élément clé dans la description de l'hôtel qui illustre chaque pilier.

 Environnemental	 Social	 Economique
A - B - C	A - B - C	A - B - C

Rapport de stage

Cet article provient d'un blog de Joao, qui a passé un an en tant que stagiaire au Corinthia Hôtel de Londres. Veuillez lire attentivement le texte suivant.

Dans mon enfance, je n'ai jamais imaginé réussir un jour. Franchement, je n'étais pas intéressé par le fait d'apprendre: mon père a quitté la maison quand j'avais 2 ans, ma mère était une toxicomane... Je passais mon temps à trainer et j'évitais l'école. Puis, juste au moment où j'ai eu 16 ans, quelque chose a changé: j'ai perdu ma mère. J'ai réalisé que je n'avais pas d'avenir. Je me suis rendu compte que je devais changer mon mode de vie ou je finirais en prison, voire pire... Donc, je devais trouver un but, un SENS à ma vie.

La seule chose que je faisais bien était de cuisiner, car je devais cuisiner depuis mon enfance. J'ai trouvé un emploi dans la cuisine d'un restaurant local: je devais travailler 12 heures par jour pour le salaire le plus bas... Je détestais cet endroit - mais j'ai adoré le travail. J'ai donc commencé à m'améliorer: j'ai appris l'anglais, j'ai BEAUCOUP lu sur la cuisine portugaise, la cuisine orientale... Et 3 ans après, j'ai postulé pour une bourse à l'hôtel Corinthia.

Grâce à l'entreprise, j'ai finalement eu la chance de commencer une formation de gestion hôtelière et touristique à Estoril, au Portugal. En troisième année, j'ai commencé mon stage dans la cuisine de Corinthia Londres en tant que stagiaire et je suis resté un an là-bas. Ils avaient un programme de travail sur mesure pour les cuisiniers stagiaires avec de très bons tuteurs, donc j'ai eu l'occasion parfaite pour améliorer mes compétences et connaissances professionnelles. La direction de l'hôtel avait une politique de porte ouverte pour nous les stagiaires : je pouvais aller les voir et faire part de toutes mes plaintes et demandes.

Grâce à tout ce qui précède, j'ai obtenu mon diplôme en étant le deuxième meilleur étudiant en 2012. Maintenant je travaille chez Corinthia Lisbonne en tant que sous-chef et si tout se passe bien, dans 2 ans j'aurai l'expérience nécessaire pour postuler comme chef de restaurant - à Lisbonne, Prague, Budapest ou ailleurs dans la chaîne.

Et le rêve continue...

Joao a connu le côté social du développement durable. Cochez la déclaration qui correspond le mieux à son expérience:

- A. Le développement durable consiste à rendre tout le monde riche.
- B. Le développement durable consiste à encourager les individus à développer davantage leurs compétences et à améliorer leur propre qualité de vie.
- C. Le développement durable n'est pas viable pour les entreprises à long terme.
- D. Le développement durable présente des avantages uniquement pour les entreprises. Cela n'a aucun impact sur la vie des individus.

... et aux politiques de l'entreprise en matière de RSE, qui:

- A. contribuent à répondre aux attentes professionnelles des employés
- B. n'incluent pas la gestion éthique des ressources humaines
- C. ne signifient pas que le recrutement et la sélection d'une main d'œuvre de qualité sont plus faciles
- D. ont tendance à faire baisser le moral du personnel

Écrivez une courte lettre de candidature au responsable des ressources humaines de l'hôtel Corinthia. Expliquez ce que vous aimez dans leur politique de développement durable et comment vous comptez y contribuer.

Madame, Monsieur,



NH Hotel

Budapest, Hongrie

De la nourriture pour la pensée ...

Quelle est la phrase clé qui correspond le mieux au développement durable?

- A. Maximiser la consommation de ressources naturelles
- B. Interaction environnementale responsable
- C. Les objectifs financiers à court terme remplacent la qualité environnementale à long terme
- D. Chercher à favoriser l'épuisement de l'environnement

Lequel des exemples suivants est un exemple d'action écologiquement durable?

- A. Soutenir les agriculteurs locaux
- B. S'appuyer sur les combustibles fossiles traditionnels pour la consommation d'énergie
- C. Déboiser une grande superficie de forêt pour le bois de chauffage et ne pas replanter la zone défrichée
- D. Enlever les dispositifs de contrôle des émissions de votre véhicule
- E. Décider de chauffer la piscine familiale avec des panneaux solaires

Quelle situation environnementale peut résulter des actions humaines associées à la croissance de la population, à la diminution des ressources et à la pollution?

- A. L'environnement bénéficiera d'une consommation accrue de ressources naturelles
- B. Il n'y aura pas de changement, car l'environnement résiste toujours aux actions humaines
- C. Des mesures seront prises pour accroître les efforts de conservation et de protection
- D. La durabilité environnementale sera menacée

En quoi les **Hôtels NH** respectent l'environnement?

Veillez lire attentivement le texte suivant et répondre aux questions ci-dessous.



Le respect de l'environnement est une valeur stratégique pour le groupe NH Hôtel, agissant comme une valeur facilitatrice afin de construire le nouveau NH. La société continue de miser sur l'innovation afin de développer des solutions éco-efficaces. Dans la perspective de durabilité du groupe NH Hôtel:

- Nous prenons soin des gens que nous accueillons
- Nous prenons soin des destinations où sont situés nos hôtels
- Nous prenons soin de la planète sur laquelle nous vivons tous

Dans le groupe NH Hôtel, nous concevons et exploitons des hôtels éco-efficaces et durables. Nos équipes de conception et de construction intègrent des normes de durabilité rigoureuses pour que les variables d'éco-efficacité soient prises en compte dès la phase initiale du projet. Dans l'exploitation hôtelière, nous disposons d'un système de gestion garantissant l'application des normes environnementales de l'entreprise.

Le design de l'hôtel

Le groupe NH Hôtel est actuellement la seule chaîne hôtelière au monde à disposer d'un manuel

qui indique les exigences environnementales à appliquer de la conception, à la construction ou la rénovation d'hôtels du groupe.

Le guide éco-efficace de l'hôtel est la pierre angulaire de la croissance durable. Il symbolise l'engagement et le soutien du groupe NH Hôtel envers une économie pauvre en carbone et contribue à la durabilité des destinations dans lesquelles il opère.

Ce manuel contient des stratégies d'économie d'eau et d'énergie et définit des directives concernant l'utilisation des matériaux de construction afin de garantir que les hôtels soient plus efficaces et plus respectueux de l'environnement.

Le groupe NH Hôtel est l'une des principales sociétés au monde où la préparation et la mise en œuvre d'un standard de ces caractéristiques est une priorité et son but ultime est de s'assurer que ses nouveaux établissements respectent les normes internationales de durabilité telles que LEED® ou BREEAM.

Des produits durables

Le groupe NH Hôtel propose à ses clients des options saines, des aliments bio et une gamme de produits locaux, soutenant ainsi l'économie et la culture des lieux dans lesquels il est implanté.

Au sein du groupe NH Hôtel, nous parions sur une nourriture saine et bio. Nous avons donc créé un nouveau concept de petit-déjeuner qui combine une cuisine innovante, des produits locaux et une avant-garde culinaire avec tout ce dont le corps a besoin.

Nous nous concentrons sur les produits locaux et saisonniers et les proposons dans nos hôtels, cherchant toujours à aligner l'innovation et la plus haute qualité avec la possibilité de mieux connaître la cuisine locale.



Dans de nos réunions, nous avons intégré un coin Vert qui comprend des produits uniques, sains et riches en vitamines qui favorisent l'inspiration et aident à développer le potentiel global des réunions de nos clients.

Nous avons aussi renouvelé les équipements préférés de nos clients. Pour la sélection des produits, nous avons effectué une analyse de leur éco-efficacité, ce qui garantit le choix de produits respectueux de l'environnement, en plus de leur qualité.

La mobilité verte

En 2015, le groupe NH Hôtel a approuvé un standard mondial de mobilité durable pour les hôtels et a augmenté de 44% le nombre d'hôtels proposant des services de mobilité durable, tels que les 112 points de recharge pour voitures électriques disponibles dans 41 hôtels.

De plus, depuis 2010, deux initiatives innovantes ont été lancées en Europe: la location de motos

électriques au NH Barbizon Palace et le lancement de notre mobilité verte au NH Friedrichstrasse. De même, 70% de nos hôtels en Europe mettent des vélos à la disposition de nos clients.

Empreinte carbone

Dans le groupe NH Hôtel, nous avons une longue histoire en matière de réduction de l'empreinte carbone moyenne de nos chambres, qui s'élève actuellement à 8,7 kg de CO₂ * par personne et par nuit. La preuve en est que, depuis 2008, nous l'avons réduit de 40%, ce qui signifie que nous avons cessé d'émettre plus de 48 millions de kg de CO₂ dans l'atmosphère.

De même, le Groupe NH Hôtel considère que son activité pourrait avoir, directement ou indirectement, un impact positif sur l'environnement dans les communautés où elle opère. Par conséquent, dans le cadre de son engagement, des réunions écologiques ont été organisées.



Cette proposition innovante de NH Meetings pour des événements d'entreprise permet aux clients d'organiser des réunions neutres en carbone et de compenser tout impact en soutenant des projets de développement durable et de lutte contre le changement climatique. Parmi ces projets, citons le projet Fuel Switch au Brésil, visant à réduire les émissions de carbone des usines de céramique, les foyers de cuisson à haut rendement énergétique en Ouganda et le projet de corridor REDD de Kasigau au Kenya, visant à stopper la déforestation et la dégradation des forêts.

► <https://www.nh-hotels.fr/hotel/nh-budapest-city> ◀

A propos de la présentation de l'hôtel

Examinez les trois « piliers » de la durabilité. Étudiez les énoncés ci-dessous et décidez de la catégorie de pilier concernée. Entourez une lettre dans chaque catégorie:



A - B - C






A - B - C



A - B - C

- A. "De même, le groupe NH Hôtel considère que son activité pourrait avoir, directement ou indirectement, un impact positif sur l'environnement dans les communautés où il opère."
- B. "Dans de nos réunions, nous avons intégré un coin Vert qui comprend des produits uniques, sains et riches en vitamines qui favorisent l'inspiration et aident à développer le potentiel global des réunions de nos clients."
- C. "Dans le groupe NH Hôtel, nous avons une longue histoire en matière de réduction de l'empreinte carbone moyenne de nos chambres, qui s'élève actuellement à 8,7 kg de CO₂ * par personne et par nuit".

5 Trouver des éléments clés supplémentaires concernant cet hôtel qui illustre chaque pilier.

 Environnemental	 Social	 Economique

Commentaires des clients

Cette critique fictive est inspirée de commentaires des clients qui ont séjourné à l'hôtel. Lisez-les et répondez aux questions ci-dessous.

J'ai séjourné à l'hôtel NH de Budapest pendant quatre nuits en voyage d'affaires. J'ai été très heureuse de me trouver dans une atmosphère aussi relaxante. Ce n'était pas simplement dû à la musique de fond – mais aussi grâce au personnel qui a tout fait pour que le séjour soit décontracté et calme.

J'ai pris tous mes repas du soir au restaurant de l'hôtel et j'ai pensé que les menus étaient faits de manière à être variés avec des aliments essentiellement biologiques. J'y suis sensible, et j'ai pu parler aux serveurs (et une fois au chef) de la façon dont ils s'approvisionnaient en produits locaux.

Ils sont évidemment très soucieux du respect de l'environnement - ils ont leur propre petit livre expliquant comment ils font attention à ne pas laisser une empreinte carbone énorme quel que soit le service.

Un grand merci à tout le monde là-bas - j'ai passé un excellent séjour! **Vanessa J**

Vanessa a apprécié son séjour. Mais quel genre de choses pourrait améliorer le groupe hôtelier? Choisissez ci-dessous une chose que le groupe NH ne fournit pas encore:

- A. Des vélos pour les clients
- B. Des coins verts pour les réunions
- C. La possibilité de soutenir une association aidant les jeunes à réaliser leur potentiel.
- D. Un manuel qui comprend les exigences environnementales à appliquer lors de la conception, du design et de la construction ou la rénovation d'hôtels

A votre avis, qu'est-ce qui laisse la plus grande empreinte carbone?

- A. Les sèche-cheveux électriques
- B. Les essuie-mains blanchis
- C. Les serviettes en papier
- D. Ils produisent tous la même empreinte carbone

A. Quel est le terme correct pour les sources d'énergie telles que « solaire », « éolien », « hydraulique », « houlomoteur » et « marémoteur »?

- A. Energie non renouvelable
- B. Energie fossile
- C. Energie nucléaire
- D. Energie renouvelable

- 6 Pensez à un hôtel dans lequel vous avez séjourné et que vous avez beaucoup aimé. Que pourraient-ils améliorer en termes de développement durable? Ecrivez un email avec quelques suggestions.

Bonjour,

J'ai séjourné dans votre hôtel récemment et j'ai vraiment apprécié. Je suis un passionné de développement durable et j'aimerais vous proposer quelques améliorations pour votre hôtel.



L'agriturismo Caresa'

Padova, Italie

De la nourriture pour la pensée – des pensées sur la nourriture ...

En Italie, en 2017, les produits frais moyens parcourent 1900 kilomètres pour atteindre notre table. Le coût écologique est donc souvent excessif.

En gardant cela à l'esprit, avec laquelle des affirmations suivantes êtes-vous d'accord?

- A. Les contraintes locales et saisonnières rendent difficile la recherche de tous les ingrédients nécessaires pour offrir des menus attrayants.
- B. Les aliments cultivés localement sont plus chers et se détériorent plus rapidement car ils ne contiennent souvent aucun agent de conservation. Cela rend difficile leur utilisation dans l'industrie de la restauration.
- C. Lorsque les restaurants choisissent d'utiliser des aliments cultivés localement, cela représente un avantage pour la santé et le goût des denrées alimentaires.
- D. En vendant directement aux consommateurs locaux, les agriculteurs peuvent se concentrer sur les cultures et la qualité, plutôt que sur les problèmes d'emballage, d'expédition et de conservation.

La production agricole traditionnelle intensive en Italie est un gros consommateur d'engrais azoté synthétique. L'utilisation excessive d'engrais azotés est dangereuse, car l'azote qui n'est pas absorbé par les plantes est largement transformé en nitrates, ce qui pollue les réserves d'eau.

En gardant cela à l'esprit, avec laquelle des affirmations suivantes êtes-vous d'accord?

- A. L'agriculture biologique vise à accroître la durabilité, la biodiversité et la promotion de la qualité des sols et des eaux.
- B. Les fermes biologiques sont généralement de petites unités. Cela inhibe l'innovation technologique et les investissements en capital. Leur développement futur est très limité.
- C. Les exploitations biologiques dépendent de pratiques de culture naturelles, de la rotation des cultures et d'autres méthodes d'agriculture naturelles qui évitent l'utilisation de produits chimiques nocifs.
- D. L'utilisation intensive d'engrais azotés synthétiques peut entraîner des bénéfices à court terme, mais c'est un risque à long terme pour la santé.
- E. Les restaurants peuvent être rentables et socialement responsables tout en choisissant d'acheter localement dans des exploitations biologiques.

Dans les énoncés suivants, avec lequel seriez-vous d'accord?

- A. Les aliments biologiques peuvent coûter plus cher à un restaurant que les aliments produits à grande échelle. Cependant, des enquêtes montrent que la plupart des consommateurs sont prêts à payer davantage dans les restaurants qui servent des aliments bio et locaux.
- B. Lorsqu'un restaurant opte pour des produits biologiques, il soutient l'économie locale en aidant les agriculteurs locaux.
- C. Le choix des produits locaux est généralement trop limité pour permettre aux chefs d'être créatifs.

- D. Tous les produits ne sont pas disponibles localement tout au long de l'année. Le menu doit changer avec les saisons et cela peut mécontenter les clients.
- E. Les restaurants qui achètent localement encouragent l'utilisation de terres agricoles locales pour l'agriculture, ce qui permet de contrôler le développement industriel et la spéculation immobilière. Cela préserve les espaces ouverts et la biodiversité.

En quoi ‘L’agriturismo Caresa’ est respectueux de l’environnement?

Veillez lire attentivement le texte suivant et répondre aux questions.



La ferme biologique Caresà est née en 2009 dans la province de Padoue. Elle s'étend sur une superficie de 25 hectares et se caractérise par la production locale de légumes, de céréales, de fruits et récemment d'œufs selon une méthode biodynamique-organique avec laquelle sont fabriqués des plats traditionnels. La ferme a aussi 6 grandes serres, des écuries pour les chevaux, des cochons et des poulets. Les animaux ne sont pas élevés pour la nourriture mais pour des activités pédagogiques organisées pour les écoles à proximité. Il y a aussi un magasin et un restaurant.



Le restaurant utilise 80% d'aliments biologiques certifiés de leur propre production et 20% de producteurs locaux. En outre, tout le vin servi provient de vignobles locaux, gérés selon la méthode biologique. L'huile utilisée est produite par un moulin à huile local.

Les plats sont préparés avec soin et attention en utilisant des techniques de cuisson susceptibles d'améliorer les caractéristiques organoleptiques des produits.

Pour Agriturismo Caresà, l'agriculture biologique consiste à développer un modèle de production qui évite la surexploitation des ressources naturelles, en particulier du sol, de l'eau et de l'air, en utilisant de telles ressources dans un modèle de développement durable.

Les engrais chimiques, les herbicides, les fongicides, les insecticides, les pesticides ne sont pas utilisés pour la gestion des mauvaises herbes, mais simplement des techniques anciennes et durables, telles que la houe, la herse et autres machines utiles pour éradiquer les mauvaises herbes et aérer le sol. Enfin, ils utilisent l'engrais vert: une technique qui consiste à semer diverses herbes naturelles à différents stades de l'année afin de fournir de l'azote, contribuer au maintien de la structure du sol, limiter l'érosion et empêcher les mauvaises herbes.



Conformément à leurs politiques d'économie d'énergie, ils travaillent sur un projet de construction de panneaux solaires.

Les propriétaires considèrent qu'il est important de souligner que leur philosophie est d'avoir un «

espace communautaire » inclusif où vous pourrez apprécier les goûts et les boissons vénitiennes locales.

A l'heure actuelle, la ferme compte sept membres et emploie 4 personnes défavorisées issues d'une situation de précarité sociale.

La ferme se veut être un exemple d'agriculture sociale qui signifie pour eux, être impliqué sur leur territoire en:

- Sauvegardant la terre et sa fertilité
- Offrant des possibilités d'emploi concrètes et permanentes aux personnes qui risquent autrement d'être exclues de la société et du marché du travail

Notre choix de produire bio représente un acte responsable et une prise de conscience: travailler non seulement pour « exploiter » la terre mais aussi pour la valoriser, l'enrichir de vitalité et de biodiversité, améliorer le paysage et miser sur les techniques agronomiques les plus efficaces en séparant l'utilisation et l'abus de produits chimiques issus de synthèse et de semences traitées. ... Nous croyons en la mise en réseau pour renforcer et enrichir le parcours de chacun...



En Italie, l'agriculture biologique est une activité qui:




- promeut un système agricole intégré qui vise la durabilité, l'amélioration de la fertilité des sols et de la diversité biologique tout en interdisant les pesticides de synthèse, les antibiotiques, les engrais synthétiques, les organismes génétiquement modifiés et les hormones de croissance
- favorise le maintien des producteurs agricoles dans les zones rurales grâce à l'intégration de revenus de l'entreprise et à l'amélioration des conditions de vie
- favorise le tourisme à la campagne, vise à favoriser le développement rural et local

- promeut la sauvegarde de l'environnement
- utilise des produits locaux et de la région
- protège et promeut les traditions et les initiatives culturelles du monde rural
- développe le tourisme social et de jeunesse




▶ <https://www.caresa.it/> ◀

A propos de la présentation de l'hôtel

Examinez les trois « piliers » du développement durable. Étudiez les énoncés ci-dessous et indiquez la catégorie de pilier concernée. Entourez une lettre dans chaque catégorie:

 Environnemental A - B - C	 Social A - B - C	 Economique A - B - C
<p>A. La société traite ses employés de manière équitable et est un bon membre de la communauté, à la fois au niveau local et mondial.</p> <p>B. Une entreprise doit être rentable mais pas à n'importe quel prix. Les actions environnementales devraient avoir un impact financier positif.</p> <p>C. L'entreprise prend des mesures pour réduire son empreinte écologique et préserver les ressources au profit des générations futures.</p>		

Trouvez au moins un élément clé sur «Agriturismo Caresà» qui illustre chaque pilier.

 Environnemental	 Social	 Economique

Commentaires de clients

Ces critiques fictives sont inspirées de commentaires laissés par les clients qui ont séjourné dans l'hôtel. Lisez-les et réagissez aux affirmations ci-dessous.

L'hiver dernier, je suis allée à Agriturismo Caresà avec ma petite amie. Leur menu est à base de produits locaux, issus de l'agriculture biologique, donc sans aucun engrais chimique. De plus, ils ne cessent de souligner qu'ils sont respectueux de l'environnement. C'est charmant et très bucolique, mais je voulais des fraises avec de la crème, j'aime beaucoup ça. Au lieu de cela, ils m'ont répondu que ce n'était pas la bonne saison. Pour être honnête, j'étais un peu ennuyé car chaque fois que je dîne dans un restaurant et que je paie, j'aimerais qu'on me serve ce que j'aime. Autre chose, je ne comprends pas toute cette exagération autour de l'agriculture biologique. Je pense que c'est la même chose que les cultures classiques, et là je trouverais des fraises. Ensuite, ils m'ont également dit qu'ils installaient aussi des panneaux solaires, mais je ne comprends pas ce que cela a à voir avec la bonne nourriture. **Paolo B**

J'ai dîné à "Agriturismo Caresà" avec ma famille en juillet dernier. Les gens là-bas font un travail remarquable sur la promotion de la production locale et de la durabilité.

Ils le démontrent en proposant des produits savoureux provenant de fournisseurs biologiques locaux et à travers l'utilisation de produits de saison.

J'aime les aliments biologiques car ils ne contiennent aucun engrais chimique et sont bons pour l'environnement. Je pense que c'est aussi un excellent investissement pour notre santé. À la fin du dîner, je me sentais très bien, la nourriture était légère et délicieuse.

C'était bien aussi que les enfants puissent jouer devant le restaurant. Toutes les personnes qui y travaillent sont très gentilles, serviables, motivées et apprêtées. Je le recommande pleinement à tous ceux qui aiment la bonne nourriture! **Teresa F**

Paolo B. ne se soucie pas de la durabilité. Rayer la raison qui ne correspond pas à ses idées:

- A. Paolo préfère dîner dans des restaurants qui ne sont pas bio, il ne se soucie pas de l'impact environnemental.
- B. Paolo n'est pas content s'il ne trouve pas de fraises au menu quand il sort pour dîner.
- C. Paolo croit en une approche éco-durable et recherche toujours des produits de saison.
- D. Paolo dit qu'il ne voit pas vraiment pourquoi il devrait s'intéresser aux panneaux solaires quand il mange.

Teresa F. est sensible au développement durable. Voici ses raisons, une seule ne correspond pas à ses idées. Rayez-la :

- A. Servir des aliments bio de saison est important - ainsi que les économies d'énergie.
- B. Les personnes de chez Caresà pensent que leurs choix durables doivent être transmis avant tout en donnant une visibilité concrète de leurs efforts éco-durables.
- C. L'Agriturismo Caresà vise à ne satisfaire que les clients convaincus de l'intérêt de l'agriculture biologique.
- D. La durabilité signifie également que la qualité de la nourriture offerte au client est garantie.

Lequel de ces deux clients est déjà sensibilisé aux questions de durabilité?

- Paolo
- Teresa

Le développement durable peut être un avantage pour une entreprise

- Je suis d'accord
- Je ne le pense pas

Imaginez que vous travaillez pour Agriturismo Caresà. Écrivez une réponse à Teresa F. et Paolo B.

Chère Teresa,

Cher Paolo B,



Imperia Hotel

Jesolo Venezia, Italie

De la nourriture pour la pensée, des pensées sur le gaspillage

Quelle est votre réaction face à cette information?

Le pourcentage d'eaux usées en Italie dans le secteur du tourisme représente 32%, contre 6,5% en Allemagne et 15,5% au Royaume-Uni.

- A. L'Italie est un pays riche en ressources en eau. Il n'y a pas de raison de s'inquiéter car il y en aura toujours beaucoup.
- B. La priorité première des hôtels et des restaurants devrait être d'accroître leurs profits et de développer leurs établissements afin qu'ils puissent contribuer à l'économie de notre pays où le tourisme est un moteur. C'est aux autres secteurs économiques d'être plus conscients des problèmes environnementaux.
- C. Si des réducteurs de pression d'eau étaient installés dans tous les hôtels, nous pourrions économiser l'eau de manière significative.

Quelle est votre réaction face à cette information?

Eurostat a récemment publié des données intéressantes sur le recyclage des déchets. L'Italie est l'un des principaux pays avec 76,9% des déchets urbains, industriels et autres recyclés. La moyenne de l'UE est de 37%.

- A. Cela n'a aucun sens de recycler les déchets: à la fin, les déchets se retrouvent tous au même endroit.
- B. Le recyclage est un grand avantage pour l'environnement. Cela permet également d'économiser de l'argent et de créer de nouveaux emplois.
- C. La plupart des opérations de recyclage (papier, plastique, verre) coûtent plus cher à collecter, à trier et à réutiliser que de mettre en décharge et de fabriquer de nouveaux produits.

Quelle est votre réaction face à cette information?

Quinze arbres, 440 000 litres d'eau et 7 600 kWh d'électricité sont nécessaires pour produire une tonne de papier. Au lieu de cela, il ne faut que 1 800 litres d'eau et 2 700 kWh d'électricité pour produire une tonne de papier recyclé et surtout, aucun arbre n'est abattu.

- A. Le papier recyclé ne nécessite aucun arbre pour être produit. Les arbres laissés sur place absorbent le carbone dans l'air, ce qui est un moyen de réduire l'impact des émissions industrielles de CO₂.
- B. Le recyclage du papier n'est pas rentable. De plus, cela remplace le travail des agents forestiers.
- C. Les forêts constituent une ressource renouvelable.
- D. De nombreuses forêts du monde ne sont pas utilisées. Elles pourraient être converties en une activité agricole plus bénéfique.

En quoi l'Imperia Hotel est-il respectueux de l'environnement?

Veillez lire attentivement le texte suivant et répondre aux questions.



Imperia Hôtel a été fondé en 1979 à Jesolo (province de Venise) et est actuellement l'un des 6 hôtels Eco-Label certifiés de Jesolo (Venise), les premiers à obtenir la certification Eco-Label pour un établissement d'hébergement touristique en Italie en 2005, conformément aux directives de la Conférence de Rio De Janeiro (Eco '92).

Voici quelques mots du propriétaire, M. Angelo Faloppa, qui a été parmi les premiers en Italie à créer dans les années 80 le mouvement environnemental « Jesolo pour l'environnement », avec 110 autres établissements d'hébergement touristique à Jesolo.

Selon le propriétaire, la passion pour l'environnement provient de la prise de conscience que « ce qui est fait peut être bien fait, avec les bonnes personnes », ce qui apporte des avantages indéniables tant sur le plan environnemental que sur le plan de la rentabilité.

Les dirigeants des principaux secteurs de l'hôtellerie travaillent avec le propriétaire depuis plus de 35 ans et sont devenus des leaders et des exemples de comportements éco-durables. Le but réel - a-t-il expliqué lors de l'entretien - est de laisser le client sentir que vous avez cette forme de respect.

Hôtel Imperia respecte:

- L'économie d'eau - grâce à des réducteurs de pression et des adoucisseurs d'eau installés partout pour éliminer le tartre;
- L'économie d'énergie - Papier pour écrire, enveloppes, brochures sont fabriqués avec du papier recyclé. Achats réalisés exclusivement avec des emballages recyclables;
- Le recyclage des déchets - avec un engagement fort et beaucoup d'implication du personnel travaillant dans l'hôtel, en particulier les employés d'étage de l'hôtel.

La mission de l'hôtel, en lien avec la « protection de l'environnement et de la durabilité », implique toute personne hébergée dans l'hôtel, y compris le personnel et les invités.

Les clients de l'hôtel sont informés de la politique environnementale de l'hôtel. Dans leurs chambres, les clients peuvent trouver une brochure avec des informations sur le comportement correct à avoir dans la structure. Tout repose sur l'étroite collaboration entre l'hôtel et ses hôtes, sur le principe du partage équitable de nos « éco-responsabilités ».

Les clients sont également invités à remplir un questionnaire pour informer la direction de leur perception de la protection de l'environnement.

Quelques détails à propos de l'Hôtel Imperial ...

Les produits servis au restaurant sont exclusivement des km 0, bio et biodynamique. Nos serveurs sont formés pour susciter, ou développer, une prise de conscience concernant les avantages de l'utilisation des produits locaux. Ceci prend la forme d'avantages pour la santé et d'économies grâce aux économies d'énergie - et nos clients y participent.

Le vin servi est exclusivement du vin bio local - nos serveurs sont prêts à expliquer en quoi il est bio-durable, énumérant tous les avantages pour la santé des clients de l'hôtel.

L'utilisation du vélo comme moyen de transport alternatif est encouragée, grâce à un prêt gratuit par l'hôtel. Les vélos électriques sont rechargés avec des panneaux solaires (avec le nombre de calories brûlées et le CO₂ non renvoyé dans l'atmosphère).

► <https://www.hotelimperia.com> ◀

A propos de la présentation de l'hôtel

Examinez les trois « piliers » de la durabilité. Étudiez les énoncés ci-dessous et décidez de la catégorie de pilier concernée. Entourez une lettre dans chaque catégorie:



Environnemental

A - B - C



Social

A - B - C





Economique

A - B - C

- A. Une entreprise durable devrait bénéficier du soutien et de l'approbation de ses employés et de ses clients. Elle s'intéresse à la communauté dans laquelle elle opère. La société traite ses employés de manière équitable et représente un bon membre de la communauté, à la fois au niveau local et mondial.
- B. Une entreprise doit être rentable mais pas à n'importe quel prix et doit donc respecter l'environnement et contribuer à préserver notre planète en agissant. Ces actions environnementales ont un impact financier positif.
- C. C. L'entreprise prend des mesures en faveur de l'environnement afin de réduire l'empreinte écologique de l'entreprise et de préserver les ressources au profit des générations futures. Elle contribue à la protection de la planète.

Trouvez au moins un élément clé de cet hôtel qui illustre chaque pilier.

 Environnemental	 Social	 Economique

Commentaires des clients

Ces critiques fictives sont inspirées de commentaires laissés par les clients qui ont séjourné à l'hôtel. Lisez-les et répondez à la question ci-dessous.

L'été dernier, en juillet, j'ai séjourné à l'hôtel Imperia avec ma famille. Je les ai trouvés très attentifs aux aspects environnementaux. Il semble que leur devise soit toujours « recycler » et « ne pas gaspiller » ... mais je préfère en fait le papier non recyclé. Toutes ces poubelles pour tout recycler me gênaient parfois. En fin de compte, je n'ai jamais su où jeter un papier glacé. Je devais toujours penser à la bonne poubelle... Quand je suis en vacances, je ne veux penser à rien. Même dans la pièce, j'ai trouvé une brochure contenant une liste de comportements durables et un questionnaire à remplir... Je l'ai tout de même fait... Il y avait des choses vraies... Mais économiser de l'eau semblait être un cauchemar. Ils vous donnent toujours des conseils sur la manière dont vous pouvez contribuer à cela... À mon avis, en Italie, nous n'avons aucun problème lié à l'eau, car nous en avons assez, alors je ne comprends pas pourquoi les clients qui paient pour être en vacances, devraient être dérangés avec

J'ai séjourné à l'hôtel Imperia avec mon partenaire en août dernier. J'ai particulièrement apprécié l'accueil et l'attitude serviable du personnel. Le service était vraiment bon et la nourriture était excellente. Je suis sûr que c'était très sain - ils ont expliqué comment ils n'utilisaient que des produits provenant des environs. Les menus proposés étaient toujours liés à des recettes locales utilisant des produits de saison. La chambre était très confortable et propre. C'était extraordinaire de trouver une brochure informative expliquant en détail tous les aspects éco-durables que l'hôtel encourage. C'était très clair sans imposer les points de vue de l'hôtel. Je pense que cela représente une lecture intéressante, même pour les invités qui ne sont pas sensibles à ces questions environnementales. Je pense que rester dans un hôtel « Ecolabel », comme celui-ci, serait très utile pour tout le monde: comprendre pleinement les avantages que nous pourrions avoir si tout le monde était plus attentif à l'environnement.

toutes ces choses. Pour le reste, bonne cuisine et service toujours très aimable. Alberto B

Daniela F

* Commentaires fictifs...

Alberto B. ne se soucie pas du développement durable. Rayer la déclaration qui ne correspond pas à ses idées

- A. Alberto préfère le papier non recyclé, sans se soucier du risque de déforestation.
- B. Alberto déteste avoir à réfléchir à l'élimination des déchets.
- C. Alberto croit en l'approche éco-durable.
- D. Alberto déteste devoir faire attention à économiser de l'eau, car il dit qu'en Italie il y en aura toujours beaucoup

Daniela F. est sensible au développement durable. Rayer la déclaration qui ne correspond pas à ses idées.

- A. Les aliments bio de saison sont très importants, de même que les économies d'eau et d'énergie.
- B. L'Hôtel Imperia tente de transmettre aux clients ses choix éco-durables.
- C. L'hôtel Imperia est réservé aux clients intéressés par les questions environnementales. Ceux qui ne s'inquiètent pas de la durabilité ne devraient pas y séjourner.
- D. La durabilité implique une meilleure qualité de vie pour le client et favorise la satisfaction du client.

Lequel de ces deux clients est sensible aux problèmes de l'environnement ?

- Alberto
- Daniela

La durabilité peut certainement être un avantage pour une entreprise

- Je suis d'accord
- Je ne pense pas

Répondez à ces clients.

Cher Alberto,

Chère Daniela,