

d'eco

gestió

manuales

PBPA

**Bones Pràctiques
ambientals als hotels**

24



Generalitat de Catalunya
**Departament de Medi Ambient
i Habitatge**

PBPA

Bones Pràctiques ambientals als hotels

PBPA

Bones Pràctiques ambientals als hotels



Generalitat de Catalunya
**Departament de Medi Ambient
i Habitatge**

BIBLIOTECA DE CATALUNYA. DADES CIP:

Bones pràctiques ambientals als hotels. - (Manuais d'ecogestió ; 24)
Precedeix el títol: PBPA
ISBN 84-393-7354-6
I. Catalunya. Departament de Medi Ambient i Habitatge II. CETT
Consultors III. Títol: PBPA IV. Col·lecció: Manuais d'ecogestió ; 24
1. Gestió ambiental - Manuais, guies, etc. 2. Hotels - Aspectos ambientals -
Manuais, guies, etc.
504.064:64.024

Bones Pràctiques ambientals als hotels
Manuais d'Ecogestió, 24

© Generalitat de Catalunya
Departament de Medi Ambient i Habitatge
<http://mediambient.gencat.net/>

Producció gràfica: Fotogravats Barcino

Redacció: CETT Consultors

Coordinació tècnica: Direcció General de Polítiques Ambientals i Sostenibilitat
Departament de Medi Ambient i Habitatge

Tiratge: 1000 exemplars
Primera edició: desembre de 2006

Impressió:

DL: B-55824-06
ISBN: 84-393-7354-6

Aquesta publicació ha estat realitzada amb paper ecològic mat de 135 g
i les cobertes amb cartolina ecològica mat de 300 g



Pròleg

El turisme és un sector fonamental per a l'economia catalana. Perquè l'activitat turística continui sent una font de riquesa, cal atraure cap a Catalunya el turisme de qualitat; un turisme que tant si ve per vacances o a fer-hi negocis és cada cop més exigent amb la qualitat del medi i valora especialment la conservació del patrimoni natural i cultural.

La consolidació d'aquest tipus de turisme passa per l'excel·lència ambiental. I això és vàlid tant per a les noves àrees de desenvolupament turístic com per a les que a hores d'ara tenen ja una activitat turística alta i han de ser, per tant, reformades amb criteris de sostenibilitat.

En el nostre món globalitzat, no solament es fabriquen productes arreu, sinó que cada vegada resulta més fàcil consumir serveis allà on vulguem. Viatjar ha esdevingut més fàcil i assequible, i els turistes volen deixar de banda les preocupacions quotidianes per gaudir d'un descans que, sovint, va acompanyat d'altres activitats, com l'esport o els circuits culturals.

D'altra banda, en un món globalitzat, els negocis ja no es fan amb l'empresa de la ciutat veïna o de l'altre costat de la frontera. Cada vegada més, la xarxa comercial i industrial d'un sector es compon d'elements de molts països diferents i distants. Això ha comportat una eclosió de l'anomenat turisme de negocis: congressos, convencions i exposicions sectorials, directius que visiten les seus de les seves empreses, els seus clients, etc.

En aquest nou entorn, la competència no rau tant en la proximitat als mercats emissors i la relació qualitat-preu de la destinació -característiques encara molt rellevants-, sinó en la satisfacció personal dels clients. Això vol dir que cal que cada establiment sigui gestionat de la manera més acurada possible.

Molts establiments hotelers tenen clar que el tracte amb la clientela ha de ser exquisit. El que no tenen tan clar és que, cada cop més, això vol dir, també, tractar així el medi ambient; perquè els clients valoren la influència de l'establiment en l'entorn i, si la troben correcte, l'agraeixen. Per contra, si aquesta influència és ambientalment lesiva, la seva estada a l'establiment no els resultarà del tot satisfactòria.

El Programa de Bones Pràctiques ambientals per a hotels pot ajudar a desenvolupar l'activitat de manera més respectuosa amb el medi ambient, i posar-ho de manifest als clients. El Programa pretén millorar els hàbits tant del personal i dels proveïdors de l'hotel com dels clients. Amb aquest objectiu s'han dissenyat dues eines bàsiques: un pla de formació per als empleats de l'hotel i un pla de comunicació adreçat tant als treballadors de l'hotel com als clients, proveïdors i altres persones o agents interessats. I, per fer-lo realment operatiu, se'n van fer proves d'aplicació a diversos establiments.

Agraïm, doncs, en aquest sentit, la col·laboració dels hotels Alimara de Barcelona, Medes de l'Estartit i Ca l'Eudald d'Alp, i del seu personal, sense les aportacions dels quals el Manual que teniu a les mans no hagués estat possible.

Us proposo, doncs, que tingueu en compte les recomanacions d'aquest llibre, i que n'aprofiteu les idees que us puguin ajudar a aconseguir un establiment més eficient des del punt de vista ambiental, i, per tant, més competitiu, ja que ambdós aspectes són imprescindibles per a un desenvolupament més sostenible del sector turístic.

Maria Comellas Doñate
Directora general de Qualitat Ambiental

Sumari

Introducció.....	9
Desenvolupament Sostenible i Empresa.....	13
Programa de bones pràctiques ambientals als Hotels.....	19
Bones Pràctiques Ambientals.....	37
Indicadors.....	49

1

Introducció

Les relacions entre l'activitat turística i el medi ambient resulten evidents avui en dia per a qualsevol persona. Així, la planificació d'aquesta activitat amb vista de minimitzar els seus impactes en l'entorn es presenta com a inqüestionable. No sempre ha estat així; al llarg de molts anys el desenvolupament turístic va comptar amb una planificació escassa i una despreocupació absoluta pels efectes sobre el medi ambient. Les normatives reguladores del sector turístic, ja de per si escasses, no feien referència a un desenvolupament turístic que no malmetés l'entorn i no hi havia una consciència ambiental entre els promotors turístics ni entre els consumidors.

Conceptes com el de "sostenibilitat" apareixen per primer cop en un informe de les Nacions Unides el 1987, l'anomenat Informe Brundtland. La Conferència de Rio de Janeiro de 1992 institucionalitza el concepte de "creixement sostenible" i produeix com a resultat un programa d'acció (Agenda 21) que compromet els estats signants al desenvolupament de polítiques adequades per aconseguir un desenvolupament sostenible.

L'any 1995 es va celebrar a Lanzarote la I Conferència Mundial per al Turisme Sostenible, d'on va sortir la Carta del Turisme Sostenible, que preveu, entre altres punts, que el turisme haurà de fonamentar-se sobre criteris de sostenibilitat. Des de la Conferència es fa una recomanació als governs estatals i regionals perquè formulin amb urgència plans d'acció per a un desenvolupament sostenible aplicats al turisme.

D'acord amb aquestes pautes, els organismes internacionals, nacionals, regionals i locals han anat incorporant, en les seves normes, declaracions i eines que permetin un desenvolupament sostenible de les activitats turístiques, pel seu gran creixement en els darrers anys i pel gran impacte que poden tenir sobre el medi. Però aquestes actuacions de les administracions no seran suficients si no compten amb la decidida col·laboració de tots els implicats.

El turisme viu de l'entorn en el qual ha de desenvolupar-se, la bona qualitat ambiental esdevé un factor clau per al seu èxit. Aquesta afirmació és cada cop més evident atès, d'una banda, el progressiu deteriorament ambiental que han patit determinades destinacions turístiques, i, de l'altra, l'augment de la consciència ambiental del consumidor de l'oferta turística. Els turistes cada vegada tenen més present els aspectes ambientals a l'hora de seleccionar o de repetir un indret on passar un període de vacances.

La relació entre medi ambient i turisme és complexa. És clar que moltes de les activitats que el turisme genera poden contribuir a malmetre l'entorn, en alguns casos de manera irremeiable. Però també és cert que aquest impacte pot reduir-se si hi ha una voluntat decidida d'empresaris i consumidors en l'aplicació d'unes Bones Pràctiques ambientals, com les que es proposen en aquest Manual per als hotels.

Els efectes del turisme sobre l'entorn són molt diversos. Alguns provenen de la construcció d'infraestructures generals que l'activitat turística fa més necessàries, com ara aeroports, carreteres, línies elèctriques d'alta tensió, extracció i transport d'aigua, etc. En altres casos es tracta d'infraestructures directament relacionades amb el turisme, com ara la construcció d'hotels, apartaments, zones d'oci, camps de golf, ports esportius, etc. El trasllat dels turistes i el mateix funcionament de les instal·lacions turístiques incrementen i mantenen els efectes negatius sobre el territori.

Cal no oblidar, però, l'altra cara de la moneda, és a dir, la contribució del turisme a la conservació mediambiental. El turisme pot proporcionar recursos econòmics i augmentar el nivell de consciència ambiental en un territori si es gestiona d'una manera adient i conforme als principis del desenvolupament sostenible.

Sembla, doncs, necessària l'evolució del desenvolupament turístic cap a un model de sostenibilitat. Segons l'OMT, el turisme sostenible és aquell que conjuga les necessitats dels turistes i les zones receptores actuals sense comprometre les possibilitats de les generacions futures. Es busca la gestió dels recursos de tal manera que les necessitats econòmiques, socials i estètiques puguin ser acomplertes mantenint la integritat cultural, els processos ecològics i la diversitat biològica del territori.

Avui en dia, el concepte de qualitat en el sector turístic és indestruïble del respecte a l'entorn i dels criteris de sostenibilitat. Els hotels no poden restar al marge d'aquestes tendències, sobretot si tenim en compte la demanda que existeix a la societat i que creix cada dia en aquest camp del medi ambient.

La importància de la indústria turística i, especialment, del sector de l'allotjament hotelier al nostre país fa molt interessant el desenvolupament d'un programa de Bones Pràctiques ambientals en aquest camp.

L'aplicació de Bones Pràctiques ambientals no té per què suposar un augment dels costos a l'establiment hotelier, ben al contrari, pot significar un estalvi per la millora de processos o la reducció de la despesa energètica i d'eliminació de residus, entre d'altres.

En els hotels, als destinataris del programa -empresaris, directius i la resta de treballadors-, cal afegir-hi els clients de l'hotel, com a part bàsica de la prestació d'allotjament hotelier.

És en aquesta línia, i tenint en compte les característiques pròpies del sector, que es desenvolupa aquest Manual.

2

Desenvolupament Sostenible i Empresa

Tota empresa moderna ha d'incorporar avui en dia els criteris de protecció del medi ambient com a element indestruïble de la gestió general del negoci, dins d'una política general de responsabilitat social corporativa, i assumir la part de responsabilitat que li correspon en la conservació i millora del medi ambient. Una empresa compromesa amb el medi ambient és una empresa compromesa amb una societat cada cop més conscient dels temes ambientals, que comença a exigir als agents econòmics una actuació coherent i decidida en aquest sentit.

Per a l'empresa, el desenvolupament sostenible es tradueix en la creació de riquesa tot disminuint l'impacte ambiental. L'augment de l'ecoeficiència és la forma principal de contribució de les empreses al desenvolupament sostenible i cada cop més és considerada un element de primer ordre en el disseny d'estratègies empresarials.

Tot i que la indústria d'allotjament, en general, i l'hotelera, en particular, no es troben entre les que impliquen un major impacte ambiental sobre l'entorn, això no vol dir que no sigui necessari el seu compromís amb el medi ambient i la incorporació de pràctiques ambientals respectuoses, amb la implicació dels seus clients com a part fonamental del procés de prestació del servei. D'altra banda, es tracta d'una activitat que afecta molta gent dels municipis receptors i aquestes Bones Pràctiques contribuiran a la major integració dels establiments en el territori i a unes millors relacions de veïnatge.

És clar que la introducció d'una gestió ambientalment respectuosa ha de fer-se progressivament, i que estem parlant d'avançar en un procés que no pot implicar uns costos que facin inviable el negoci, ans al contrari, a la llarga ha de suposar un estalvi en els costos, a més de servir per millorar la imatge davant dels clients.

2.1 Obligacions i responsabilitats ambientals de l'empresa hotelera

A mesura que la societat ho ha demanat, les administracions han anat creant una normativa jurídica d'obligat compliment per part de les empreses, tant en l'àmbit estatal com en l'autonòmic i local.

A Catalunya trobem normativa que prové de quatre nivells administratius: la legislació de la Unió Europea, una legislació ambiental bàsica de l'Estat, la legislació ambiental catalana, i també la normativa que emana dels ens locals.

Aquestes normes es refereixen bàsicament a la necessitat de realització d'estudis d'impacte ambiental, a l'eliminació de residus, al tractament d'aigües o a la limitació d'emissions contaminants, i poden afectar d'una manera o altra els establiments hotelers¹.

No obstant això, aquest Manual es vol centrar en les activitats que l'empresa hotelera realitzarà de manera voluntària, com poden ser els sistemes de gestió ambiental i, sobretot, les Bones Pràctiques ambientals.

2.2 Beneficis empresarials de l'aplicació d'una política ambiental

La gestió ambiental d'un establiment hotelier o l'aplicació d'un programa de Bones Pràctiques ambientals han de ser percebuts per l'hotelier com una oportunitat de millorar el negoci i d'assolir un estalvi econòmic a la llarga.

Entre d'altres, l'aplicació de criteris ambientals pot comportar els avantatges següents:

- Reducció dels costos energètics
- Reducció dels costos d'eliminació de residus
- Millora de les relacions amb la comunitat local
- Major competitivitat internacional
- Millora de la imatge de l'empresa
- Reducció dels costos de control
- Disminució del risc d'incidents
- Bon argument de venda a un públic cada cop més conscienciat
- La col·locació del producte serà més fàcil
- Xifra de vendes més gran
- Menor risc de reclamacions judicials i penalitzacions
- Més facilitat d'accés a línies de crèdit

¹ Podeu consultar la normativa a:
http://mediambient.gencat.net/cat/el_departament/actuacions_i_serveis/legislacio

2.3 Fiscalitat de l'empresa

D'acord amb el principi recollit en les directives europees de "qui contamina, paga", el tribut és un mitjà per internalitzar els impactes negatius sobre l'entorn del procés de producció-consum. El legislador, en gravar les emissions, incrementa els costos de contaminació, la qual cosa hauria de dissuadir el productor de continuar contaminant. L'objectiu del tribut no és el càstig, sinó gravar els recursos ambientals, i reflectir un preu aproximat pel seu ús.

L'OCDE distingeix dues categories de tributs ambientals:

- Els tributs sobre l'ús, relacionats amb la quantitat de descàrrega contaminant, que graven l'usuari del servei per finançar la reparació del dany ocasionat.
- Els tributs sobre el consum, que busquen desincentivar el consum de béns perjudicials per a l'ambient mitjançant l'augment del seu cost.

2.4 Sistemes de gestió i auditoria ambiental

La gestió mediambiental és integrar dins la gestió general de l'empresa, de forma sistemàtica, els aspectes que tenen, han tingut o poden tenir un impacte en el medi ambient. L'objectiu és preservar el medi ambient, limitar les emissions contaminants i els riscos mediambientals, i garantir la seguretat al lloc de treball.

Un sistema de gestió mediambiental es constitueix a base d'accions mediambientals i eines de gestió. Aquestes accions interactuen per aconseguir un objectiu clarament definit: la protecció mediambiental. Un sistema de gestió mediambiental proveeix d'un marc en què les empreses poden desenvolupar la seva política ambiental mitjançant un procés permanent de planificació estratègica, acció, revisió i millora de l'actuació mediambiental d'una empresa.

Entre els passos a realitzar trobem els següents:

- Anàlisi inicial i inventari dels aspectes mediambientals associats amb les activitats de l'empresa
- Inventari dels requisits legals
- Planificació del sistema de gestió
- Programa d'acció mediambiental per aconseguir els objectius fixats
- Programes de formació i conscienciació dels empleats
- Implantació del sistema
- Seguiment i auditoria interna
- Verificació independent
- Comunicació interna i externa

El sistema comunitari d'ecogestió i auditoria EMAS és un esquema voluntari de gestió i auditoria ambiental promulgat per la Unió Europea i aplicable a les empreses de serveis, com ara els hotels.

L'EMAS és completament compatible amb la norma internacional de gestió mediambiental ISO 14001, que també pot ser aplicada per qualsevol organització que vulgui implantar, mantenir al dia i millorar un sistema de gestió mediambiental.

També trobem la norma espanyola UNE 150101 EX com a guia d'implantació d'un sistema de gestió ambiental en hotels i altres allotjaments turístics, d'acord amb l'esmentada norma ISO.

2.5 Les ecoetiquetes

Les etiquetes ecològiques són sistemes voluntaris de qualificació ambiental que identifiquen i certifiquen de forma oficial que certs productes o serveis, dins d'una categoria determinada, tenen una menor afectació sobre el medi ambient.

La Generalitat de Catalunya gestiona el Distintiu de garantia de qualitat ambiental i l'Etiqueta ecològica de la Unió Europea, que a Catalunya atorga la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat. Aquestes etiquetes es caracteritzen per la seva credibilitat, fiabilitat i visibilitat.



Ja fa temps que s'han desenvolupat criteris per als serveis d'acomodació turística que inclouen els hotels. Les característiques principals dels establiments hotelers que s'acullen al Distintiu són:

- Recollida selectiva d'acord amb el municipi al qual pertanyen
- Instal·lació de sistemes d'estalvi d'aigua
- Introducció de criteris d'estalvi i d'eficiència energètica
- Incorporació de criteris ambientals en les compres
- Integració paisatgística en l'entorn
- Respecte per l'entorn
- Informació al personal i a la clientela sobre la política ambiental

Podem trobar la normativa corresponent a la Resolució de 9 de maig de 2000, per la qual s'estableixen els criteris ambientals per a l'atorgament del Distintiu de garantia de qualitat ambiental als establiments hotelers, publicada al DOGC 3154, de 5 de juny de 2000.

2.6 La gestió ambiental com a instrument de màrqueting

L'augment de la consciència ambiental per part de la societat fa que qualsevol projecte que comporti un major respecte per l'entorn sigui ben vist des de l'exterior. És clar que avui en dia les polítiques ambientals que aplica una empresa poden ser un bon argument de venda. Amb tot, el màrqueting ambiental no pot ser utilitzat sense una base certa, ja que pot tornar-se en contra de l'empresari si el consumidor descobreix el seu mal ús.

L'hotel podrà vendre la seva imatge d'empresa amb consciència ambiental quan realment segueixi una política seriosa en aquest camp. Cal que l'empresa avanci a poc a poc, però de manera convençuda i professional en aquest llarg camí cap a l'excel·lència ambiental.

Si aquest procés es produeix efectivament, és clar que l'hotel podrà fer conèixer als seus clients, proveïdors i altres agents implicats la seva política ambiental i utilitzar-la com a argument de venda.

3

Programa de Bones Pràctiques ambientals als Hotels

Des de fa ja uns anys, el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya treballa en el desenvolupament de programes de Bones Pràctiques ambientals per a la seva aplicació a les empreses, amb la voluntat de donar eines al món empresarial per aconseguir la reducció dels impactes que comporten sobre l'entorn les diverses activitats econòmiques.

3.1 Objectius i estructura del Programa de Bones Pràctiques ambientals

Els principals objectius que es planteja el Programa de Bones Pràctiques ambientals als hotels són els següents:

- Donar a conèixer les Bones Pràctiques ambientals a l'empresa hotelera

Amb la implantació del Programa es persegueix la millora dels hàbits del personal i proveïdors de l'hotel, així com la col·laboració dels seus clients, a través d'unes actuacions senzilles, en la seva aplicació, però que representaran una reducció dels impactes ambientals, un estalvi econòmic i una millora de la imatge externa per a l'establiment hotelier.

- Mostrar els impactes negatius que comporta sobre l'entorn la seva no-aplicació i, per contra, els beneficis ambientals i d'estalvi que suposa el seu compliment

Amb l'objectiu de fer més atractiu el Programa, s'ha intentat mostrar l'impacte negatiu d'una mala gestió sobre l'entorn, però també que els beneficis generats per l'aplicació d'aquestes pràctiques no són únicament ambientals, sinó que també comporten un estalvi econòmic per a l'hotel, a més de permetre millorar la seva imatge en un moment en què la sensibilitat ambiental de la població acull positivament les iniciatives empresarials en aquest sentit.

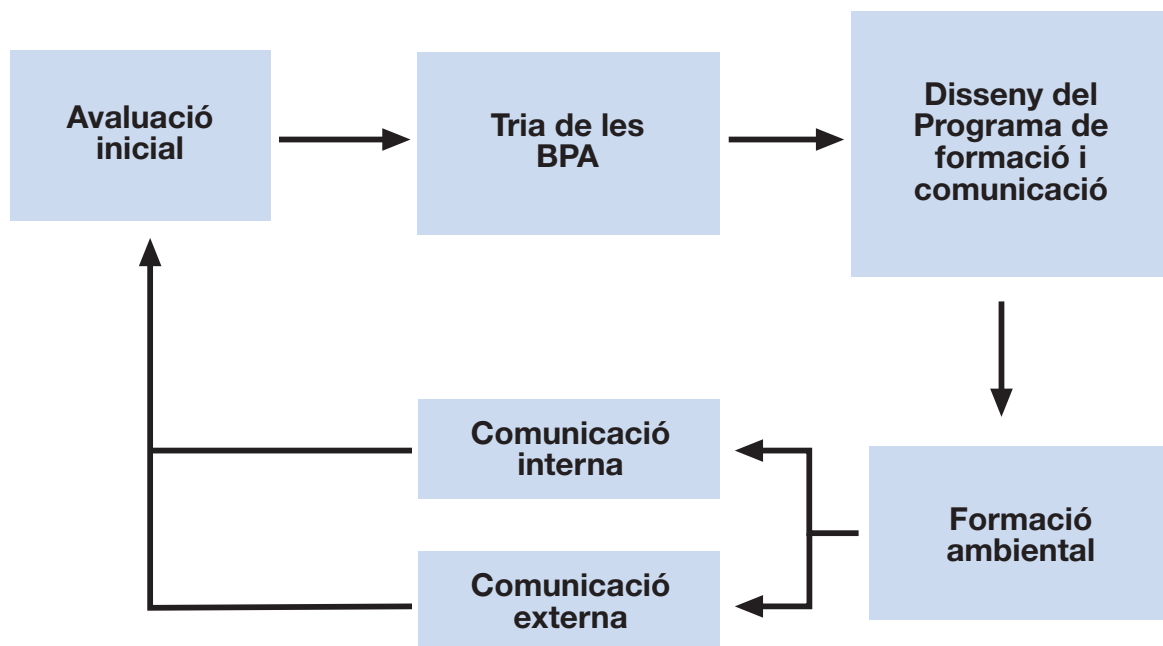
- *Formar sobre la seva aplicació i sobre els beneficis que pot comportar en la gestió de l'hotel*

Amb l'objectiu d'aconseguir una correcta adquisició dels coneixements sobre les Bones Pràctiques adoptades per l'hotel i la seva correcta aplicació, es realitzen unes activitats formatives adreçades a tot el personal dels establiments hotelers.

- *Sensibilitzar els treballadors de la importància d'una política ambiental*

L'equip directiu tindrà un paper bàsic en la posada en marxa i el seguiment del Programa i haurà de treballar, a més, per aconseguir motivar el personal, fent-li entendre la importància de la seva implicació per al seu èxit, i el perquè del Programa, i mostrant-li els beneficis que implica tant per a l'establiment com per al medi ambient i la societat en general.

El Programa s'estructura de la manera següent:



3.2 Avaluació inicial: situació de partida

Les Bones Pràctiques ambientals són el conjunt d'hàbits personals i col·lectius que fan que l'actuació de cadascuna de les persones que conformen una organització permeti realitzar una gestió ambiental correcta, que minimitzi l'impacte ambiental de l'activitat. Cal tenir present que en l'activitat d'allotjament el client forma part del procés de servei i, per tant, ens interessarà que participi juntament amb els empleats en l'aplicació de les Bones Pràctiques.

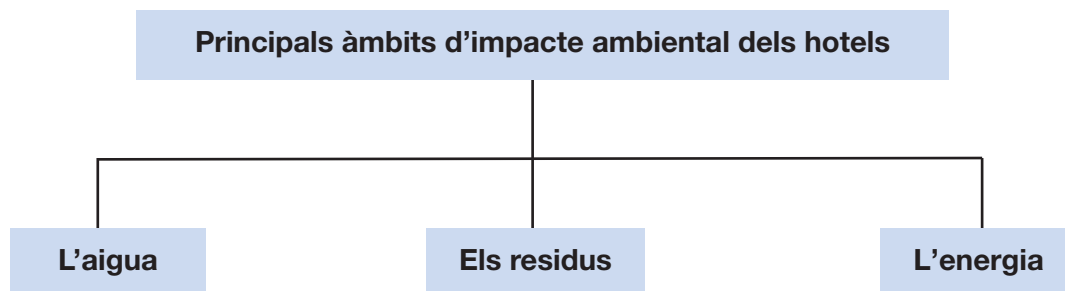
Es tractarà de portar a terme aquelles pràctiques que redueixin al màxim els impactes sobre el medi ambient amb els recursos de què disposem en cada moment.

Per identificar les Bones Pràctiques que podem aplicar en el nostre hotel, caldrà estudiar els processos que s'executen en la producció del servei i analitzar els impactes que aquestes actuacions tenen sobre el medi ambient.

Així, abans de plantejar-nos quines són les Bones Pràctiques ambientals que podríem aplicar al nostre establiment, és convenient realitzar un procés de diagnosi per comprovar en quin punt ens trobem del procés d'ambientalització de l'hotel.

Un qüestionari ens pot servir per tenir una primera aproximació als diferents camps d'actuació en què podríem parcel·lar la nostra futura actuació. Les respostes seran un bon punt de partida i ens proporcionaran una orientació sobre l'estat de les coses i les primeres mesures a prendre.

Hi ha tres àmbits en què podem classificar els impactes principals de l'hotel sobre el territori: els residus, l'aigua i l'energia, al voltant dels quals podem fer girar l'avaluació inicial de la nostra actuació ambiental.



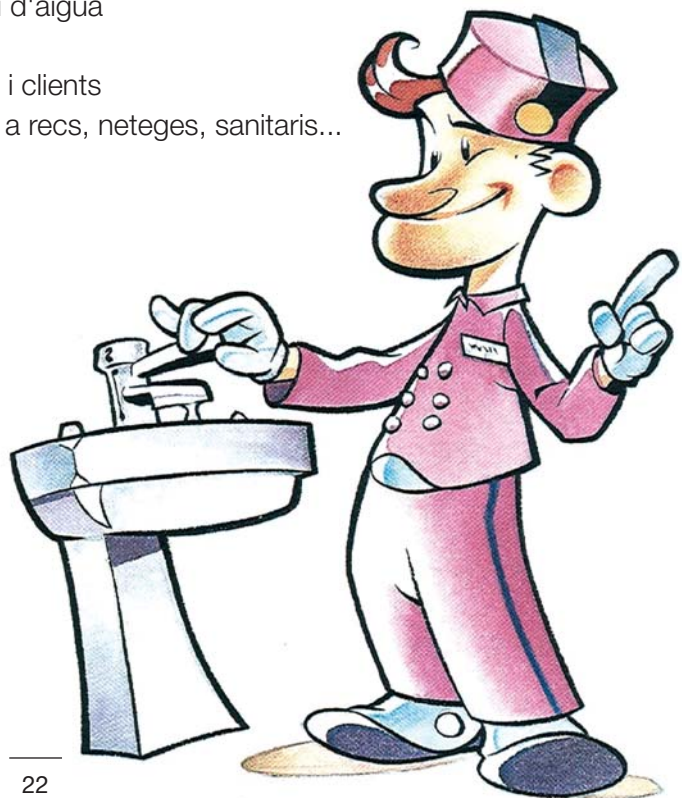
L'AIGUA

Segons el preàmbul de la Llei d'aigües espanyola, l'aigua és un recurs natural escàs, indispensable per a la vida i per a l'exercici de la immensa majoria de les activitats econòmiques; és irremplaçable, no ampliable per la mera voluntat de l'ésser humà, irregular en la seva forma de presentar-se en el temps i en l'espai, fàcilment vulnerable i susceptible d'usos successius.

Partint d'aquesta constatació, la gestió d'aquest bé ha de tendir a reduir al màxim les quantitats consumides. És important conèixer els consums que es produeixen als diversos departaments de l'hotel al llarg d'un període de temps, per poder detectar i corregir consums excessius i planificar sistemes d'estalvi.

Existeixen diverses pràctiques ambientals que tendeixen a reduir consums:

- Contols de consum
- Correcte manteniment de la xarxa
- Plantes de tractament que permetin reutilitzar l'aigua
- Instal·lació de descalcificadors de l'aigua
- Electrodomèstics amb programes d'estalvi d'aigua
- Dispositius de reducció de consum
- Informació i conscienciació de treballadors i clients
- Sistemes de recollida d'aigües pluvials per a recs, neteges, sanitaris...



Qüestionari d'autoavaluació

- √ Sabem quin és el consum d'aigua de l'hotel?
- √ Coneixem quin és el consum d'aigua sectoritzat o per departaments?
- √ Coneixem els sistemes d'estalvi d'aigua existents al mercat?
- √ Apliquem algun sistema d'estalvi d'aigua a l'hotel?
- √ En cas afirmatiu, hem comptabilitzat els efectes d'estalvi des de la seva aplicació?
- √ Comprovem periòdicament les instal·lacions per evitar fuites i altres funcionaments anòmals que provoquin un major consum d'aigua?
- √ Disposem de cisternes amb doble polsador o descàrrega interrompuda, per estalviar aigua?
- √ Disposem de maquinària amb dispositius d'estalvi d'aigua?
- √ Recollim i emmagatzemem l'aigua de la pluja per al seu ús posterior?
- √ Si disposem de zona enjardinada, utilitzem el sistema de rec més eficient?
- √ Hem triat les espècies vegetals pròpies del territori que no necessiten excessives aportacions addicionals d'aigua?
- √ Conscienciem el nostre personal sobre la importància de l'estalvi d'aigua?
- √ Comunicuem als nostres clients la importància de l'estalvi d'aigua?

ELS RESIDUS

Segons la llei catalana reguladora dels residus, s'entén per residu qualsevol substància o objecte de què el seu posseïdor es desprengui o tingui la intenció o l'obligació de desprendre's.

La filosofia de tractament dels residus actualment més acceptada i reconeguda pot resumir-se en els punts següents:

- **Reducció** de la producció de residus segons els criteris de consum ecològic.
- **Reutilització** dels residus produïts, cercant possibles alternatives d'ús.
- **Reciclatge** dels residus per a la seva posterior com a matèria primera amb la mateixa funció o una diversa.
- Com a darrera alternativa, caldrà gestionar els residus restants segons els procediments establerts.

Des de l'any 2002 és vigent el Catàleg europeu de residus (CER), que fa una descripció i classificació detallada, harmonitzada i no exhaustiva de tots els residus, i una distinció entre els considerats perillosos i els no perillosos.

Una gestió correcta dels residus, punt que hauríem de considerar irrenunciable, pot començar amb la mateixa política de compres: adquirir productes amb envasos retornables, i fomentar aquells que impliquin la reducció dels envasos i embalatges o evitar els productes tòxics o contaminants; adquirir productes amb envasos retornables; seguir amb la recollida selectiva, en els corresponents contenidors especialitzats; valoritzar els residus amb la seva possible reutilització; i finalitzar amb una correcta eliminació del que en resti, a la qual cosa pot contribuir l'aplicació de les Bones Pràctiques ambientals aplicables als diversos departaments de l'hotel.



Qüestionari d'autoavaluació

- √ Coneixem el volum de residus que genera l'hotel?
- √ Coneixem aquest volum segons les diverses tipologies de residus?
- √ Sabem on s'originen els residus?
- √ Separem els diferents tipus de residus?
- √ Treballem per reduir al màxim els residus generats?
- √ Seguim algun procés de reutilització dels residus?
- √ Seguim algun procés de reciclatge dels residus?
- √ Recollim els olis usats de cuina per a la seva gestió correcta?
- √ Els residus perillosos, els tenim controlats i gestionats correctament?
- √ Comuniquem als nostres treballadors la importància de reduir, reciclar o reutilitzar els residus generats?
- √ Oferim als nostres clients la possibilitat de separar els diferents tipus de residus?
- √ Tenim contractat algun servei extern de recollida dels nostres residus?
- √ Coneixem el destí final dels nostres residus?

L'ENERGIA

Tal com passa amb l'aigua, el primer que hem de fer per aconseguir una correcta gestió energètica a l'hotel és conèixer les dades actuals de consums. A partir de les dades obtingudes, podrem adoptar els procediments que considerem més adients per ajustar els consums energètics amb criteris ambientals i d'estalvi.

És important que els equips consumeixin només l'energia requerida per al seu funcionament, que els equips només funcionin quan sigui necessari i que el seu funcionament sigui el correcte per evitar pèrdues.

Cal, per començar, contractar el servei elèctric en funció de les necessitats de l'hotel (tensió, potència, discriminació horària, etc.) per aconseguir una optimització de la prestació.

La il·luminació acostuma a consumir entre un 15 i un 25 per cent del total de l'energia consumida a l'hotel, la qual cosa fa recomanable un estudi precís de les necessitats d'enllumenat. Cal intentar sempre utilitzar al màxim la llum natural i, quan sigui necessària la il·luminació artificial, utilitzar els equips adequats a cada ubicació i els sistemes que garanteixin un consum més baix, tenint sempre present el seu correcte manteniment.

Els motors elèctrics que fan funcionar els aparells de l'hotel també representen una part considerable del consum elèctric, sobretot els aparells de climatització. En aquest apartat, caldrà tenir present en el procés de compra les característiques tècniques dels aparells, i adquirir, doncs, els que incorporin les millors tecnologies d'estalvi, en el procés de substitució d'aparells obsolets. La climatització, que representa al voltant d'un 20 per cent del consum elèctric total, requereix unes estratègies específiques que variaran en funció de les possibilitats d'inversió; bàsicament, es referiran a l'aïllament de l'edifici, la instal·lació de termòstats, el manteniment dels sistemes, etc.

La utilització de fonts energètiques amb menor impacte sobre el medi, com el gas natural, o la incorporació de sistemes de generació d'energia neta, com ara les plaques fotovoltaïques, s'hauran de tenir ben presents en la construcció de nous establiments o en les ampliacions i reformes dels existents per atenuar les repercussions ambientals dels establiments. Els aïllaments són un altre dels aspectes que sovint es descuiden i que incideixen de forma important en les pèrdues energètiques, que es poden evitar així de manera relativament senzilla.



Qüestionari d'autoavaluació

- √ Coneixem la quantitat d'energia consumida al nostre hotel?
- √ Utilitzem diferents fonts de producció d'energia?
- √ Fem un aprofitament màxim de la llum natural?
- √ Hem adequat les instal·lacions per a una climatització eficient?
- √ Disposem de sistemes aïllants per mantenir la temperatura interior?
- √ Tenim en compte l'eficiència energètica dels electrodomèstics que adquirim?
- √ Tenim instal·lats sistemes d'il·luminació de baix consum?
- √ Tenim instal·lats interruptors amb temporitzador?
- √ Tenim instal·lats termòstats en els sistemes de climatització?
- √ Utilitzem fonts d'energia neta? (ACS solar, panells fotovoltaics, compres d'electricitat verda...)
- √ Usem programes de rentat en fred i plena càrrega a la bugaderia?
- √ Comuniquem als nostres treballadors la importància de l'estalvi d'energia?
- √ Informem els nostres clients de la importància de l'estalvi energètic?

3.3 Tria de les Bones Pràctiques ambientals

Un cop analitzada la situació, podrem plantejar-nos un seguit de qüestions que ens portaran a la decisió sobre quines són les Bones Pràctiques que podem aplicar i quines aplicarem efectivament al nostre establiment.

Òbviament, no cal aplicar totes les Bones Pràctiques possibles ni aplicar-les totes en un primer moment, podem periodificar la seva aplicació establint un calendari de posada en marxa en funció de diverses variables, com ara l'impacte ambiental que eviten, el cost, la disponibilitat de personal, la dificultat tècnica, la renovació de maquinària, etc.

El procés d'implantació de les Bones Pràctiques serà responsabilitat de l'equip directiu de l'hotel, que decidirà quines pràctiques s'aplicaran, quin serà el procés a seguir i qui serà el responsable de la seva implantació. Ara bé, és del tot necessària la implicació de la totalitat dels empleats de l'hotel per aconseguir l'èxit de la implantació.

Serà imprescindible comptar amb l'opinió dels implicats en els processos, que hauran d'aportar la seva experiència pràctica davant la possible introducció de la bona pràctica. Així, tant els responsables dels diferents departaments com la resta de treballadors seran escoltats i informats abans de la posada en marxa del Programa.

La direcció haurà de:

- √ Definir els objectius ambientals que es pretenen assolir, en funció dels recursos disponibles per poder avaluar els resultats de les accions. Aquests hauran de ser realistes i fer-se públiques per motivar els treballadors i fins i tot els clients del nostre establiment hotel·ler.
- √ Fer partícip tot el personal en la definició dels objectius.
- √ Establir el Programa de Bones Pràctiques que s'aplicarà a l'hotel.
- √ Designar el responsable o responsables del Programa indicant-ne clarament les funcions.
- √ Definir i fer pública la política ambiental de l'hotel, així com un document de declaració ambiental explicatiu del que s'està fent a l'hotel en aquesta matèria.
- √ Facilitar la difusió del compromís ambiental de l'hotel entre els diferents agents implicats.

- √ Vetllar per la formació i sensibilització del personal.
- √ Cercar nous sistemes per a l'estalvi energètic i considerar les energies alternatives.
- √ Incentivar propostes d'actuacions que contribueixin a la millora de la qualitat ambiental.
- √ Assignar els recursos a aquells mitjans i eines necessàries per dur a terme les Bones Pràctiques ambientals, així com a les actuacions preventives necessàries per minimitzar l'impacte ambiental.
- √ Crear programes d'informació i sensibilització per als agents implicats.
- √ Supervisar l'aplicació de les Bones Pràctiques definides. Fer el seguiment de la seva implantació, i corregir els possibles problemes que sorgeixin al llarg de la seva aplicació.
- √ Avaluar l'eficàcia de les actuacions ambientals, inclosa la formació.
- √ Liderar i/o participar en les actuacions ambientals del territori on s'ubica l'hotel.
- √ Comunicar a les autoritats competents els incidents ambientals que estableixi la normativa.

3.4 Disseny del Programa de formació i comunicació

La implantació del Programa es farà mitjançant el seguiment de tres vies paral·leles de divulgació:

- Un pla de formació per als empleats de l'hotel
- Un pla de comunicació interna per als empleats de l'hotel
- Un pla de comunicació externa per als clients de l'hotel

El procés d'aplicació d'unes Bones Pràctiques ambientals a l'hotel s'ha de planificar i s'ha de fer esglaonadament, d'acord amb els treballadors implicats i amb les possibilitats tècniques i econòmiques de què disposem.

Haurem d'evitar fer una programació de màxims poc realista i irrealitzable que només portaria a un sentiment de frustració per part dels directius i de la resta de treballadors implicats. Si aconseguim l'èxit, en la implantació de les primeres Bones Pràctiques proposades, serà el moment de tornar a començar el cicle de selecció de nous objectius i aplicació del Programa.

Cal treballar en una planificació adaptada a la mesura de les nostres possibilitats, que es plantegi fites assolibles i quantificables, de manera que s'impliquin el personal i la clientela (tant com sigui possible) en la seva consecució. Es tracta de fer petits avenços i marcar-se objectius abastables, en un procés dinàmic de millora contínua.

3.5 Formació ambiental

Consideracions prèvies

El pla de formació pretén ser senzill d'implementar per part dels responsables dels hotels, i atractiu i de fàcil assimilació per al personal que l'haurà de rebre.

La formació, que es realitzarà per departaments en els hotels que així ho requereixin per les seves dimensions i volum de personal, evitarà els conceptes teòrics o genèrics i se centrarà en el dia a dia de l'activitat hotelera. Es farà una anàlisi de les mateixes Bones Pràctiques que posteriorment s'hauran d'aplicar a cada departament. Serà bàsic que els formadors i els caps de departament motivin el personal per aconseguir l'èxit de la implantació de les Bones Pràctiques.

Objectius

L'objectiu del Pla de formació en Bones Pràctiques ambientals a l'empresa consisteix a:

- Donar a conèixer als directius i a la resta del personal de l'empresa hotelera els impactes ambientals que la seva activitat econòmica provoca en l'entorn i les actuacions que cadascuna de les persones que conformen l'organització poden realitzar a fi de minimitzar aquest impacte.
- Sensibilitzar el personal de l'hotel de la importància de dur a terme un programa de Bones Pràctiques ambientals a l'hotel.
- Millorar els coneixements i les actituds del personal de l'hotel, necessaris per portar a terme un programa de Bones Pràctiques ambientals a l'empresa hotelera.

Metodologia

La formació del personal de l'hotel en matèria de Bones Pràctiques es farà per departaments, en els establiments que per les seves dimensions ho requereixin, de manera que els **coneixements** que rebin els treballadors siguin el més **pràctics** i propers possible a la seva activitat diària. Als hotels més petits es poden fer conjuntament amb tot el personal.

Totes les accions formatives seran de caràcter presencial si bé, en el cas que existeixi un servei d'intranet a l'empresa, es podrà estudiar la implantació d'una **formació virtual** de suport que també servirà de recordatori als treballadors com a eina de comunicació.

La base de la formació seran les Bones Pràctiques concretes que s'ha decidit aplicar a l'hotel. Es farà una exposició de la bona pràctica concreta, de la seva aplicació, i dels beneficis de tipus ambiental que comporta.

A partir d'aquí, es procurarà establir un **diàleg amb els assistents**. Partint de la bona pràctica ambiental concreta, es conduirà la reflexió cap als motius que ens porten a la conveniència de la seva aplicació. Es tractaran els impactes que la seva no-realització comporta sobre el medi ambient, i s'englobaran en els grups corresponents a residus, estalvi d'aigua, estalvi d'energia, contaminació atmosfèrica o contaminació sonora.

Equip docent

Les classes referents a les Bones Pràctiques ambientals adreçades a la totalitat del personal podran ser impartides per un **expert extern o per personal propi** de l'hotel, amb la corresponent formació i capacitació pedagògica.

En tot cas, els responsables de la formació hauran de reunir uns requisits de competència:

- **Coneixements:** de la matèria que ha d'impartir, de tipus pedagògic, metodologies, etc.
- **Habilitats tècniques:** organització i planificació, discurs clar i entenedor, capacitat de motivació i sensibilització.
- **Actituds:** dialogant, mentalitat oberta, coneixedor del treball en equip, responsable, disciplinat.

Recursos pedagògics

S'utilitzarà el material pedagògic que es consideri necessari per reforçar l'explicació teòrica, amb l'objectiu de mostrar clarament els impactes negatius que produeix una determinada acció i els beneficis que una bona pràctica ambiental comportaria.

En aquest sentit, els recursos pedagògics previstos seran:

- **Tríptics:** es lliuraran als assistents uns tríptics que recolliran les Bones Pràctiques generals o corresponents als departaments, amb un espai lliure perquè hi puguin introduir anotacions. Aquests tríptics també tindran una funció de recordatori per als treballadors un cop finalitzada la formació.

- **Projeccions en PowerPoint:** el docent disposarà d'un material de suport per a les explicacions que podrà ser projectat al llarg de la sessió.

- **Transparències:** el material de suport per al docent s'oferirà també en format de transparències en cas que no es disposi del suport informàtic adient per a les projeccions en PowerPoint.

Totes les eines contindran espais destinats a la personalització del producte per part de l'hotel en cas que aquest ho desitgi (fotografies, imatges, logos, etc.).

Calendari

Les accions formatives s'establiran en un calendari pactat entre la direcció i la resta de treballadors, en funció de les característiques pròpies de cada departament, de les necessitats del servei i de la rotació de personal.

S'intentarà realitzar la formació en horari laboral i en aquells períodes de menor càrrega de treball a l'hotel.

Instal·lacions

Sempre que sigui possible, es recomana realitzar les accions formatives a les mateixes instal·lacions de l'hotel. El més indicat seria l'habilitació d'una sala amb aquesta finalitat per impartir els continguts més teòrics, i combinar-ho amb unes explicacions més pràctiques que es realitzarien al llarg de totes les instal·lacions de l'hotel per mostrar de manera més clara l'aplicabilitat concreta de les Bones Pràctiques proposades.

Assistents

El nombre d'assistents anirà en funció del personal adscrit a cada departament, però s'intentarà que els grups no superin les 15 persones per tal de fomentar la participació i la formació eminentment pràctica en la matèria.

Durada

Es recomana que la durada de les sessions formatives se situï entre una hora i mitja i dues hores per mantenir al màxim l'atenció dels assistents.

Avaluació

L'avaluació de les accions formatives es basarà, d'una banda, en l'acció pròpiament dita i, de l'altra, en l'assoliment dels objectius previstos.

Les **eines d'avaluació reactiva** consistiran en:

- Un **qüestionari** que es facilitarà als assistents a l'acció, quan aquesta finalitzi. El qüestionari recollirà, en una primera part, l'opinió dels assistents sobre què els ha semblat el desenvolupament del curs (metodologia, docència, materials, etc.). La segona part del qüestionari presentarà un seguit de qüestions per avaluar l'assimilació dels continguts i l'assoliment dels objectius previstos en el pla de formació. No es presentarà com una avaluació de coneixements pròpiament dita, per no provocar una reacció contrària o una desmotivació dels assistents en la futura aplicació de les BPA. Les qüestions que es plantejaran seran del tipus: "Quins aspectes del que s'ha explicat a l'acció formativa aplicareu al vostre lloc de treball?".

- Un **informe de valoració** realitzat pel formador, basat en el desenvolupament del curs i en una posada en comú del grup, que servirà per avaluar l'assoliment dels objectius establerts al Pla de formació.

Les **eines de valoració de transferència** que s'aplicaran a tres mesos de la finalització del Pla de formació consistiran en:

- Uns **informes de valoració** realitzats pels caps de departament i/o el responsable del programa, que avaluaran l'assoliment dels objectius del Pla de formació.

- Uns **qüestionaris** que emplenaran els treballadors. S'avaluarà l'assoliment dels objectius plantejats a les accions formatives, les dificultats amb què s'hagin trobat per causa dels processos o les instal·lacions, i les propostes de millora que suggereixi el personal.

Els **indicadors** bàsics que s'utilitzaran per tal de valorar l'eficàcia del programa formatiu són:

- Nivell de coneixements sobre els impactes ambientals i la seva minimització
- Nivell de predisposició a assumir i aplicar els coneixements rebuts
- Nivell de coneixements sobre Bones Pràctiques ambientals i actituds

3.6 Comunicació interna

És aquella que s'adreçarà als treballadors de l'establiment hotel·ler.

L'objectiu serà triple:

- Recordar als treballadors les Bones Pràctiques ambientals estudiades en el període de formació i la necessitat de fer-ne l'aplicació real en el lloc de treball.
- Sensibilitzar el personal de la necessitat d'aplicar les Bones Pràctiques ambientals per reduir els impactes negatius del funcionament de l'hotel sobre el medi ambient.
- Augmentar la implicació dels treballadors en l'aplicació pràctica del Programa de Bones Pràctiques ambientals a l'hotel.

Les eines que s'utilitzaran seran bàsicament en suport imprès, i les comunicacions mitjançant la xarxa informàtica interna; en cas de no disposar-ne, s'usaran els mètodes més tradicionals de comunicació verbal i en suport paper.

Els elements de comunicació interna que es proposen per al personal són:

- Tríptics de Bones Pràctiques ambientals
- Pòster general de Bones Pràctiques
- Pòster específic de Bones Pràctiques per departaments

Aquests materials es presenten als treballadors durant les accions formatives i posteriorment es reparteixen (ex. tríptics) o bé es col·loquen en els indrets de l'hotel que es considerin més adients, com a element recordatori per als treballadors.

El Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya (DMAH) proposa un material de comunicació que incorpora la figura del grum com a imatge identificativa de la campanya. A més, aquest material permet incorporar el logo de cada hotel juntament amb el del Departament de Medi Ambient i Habitatge, la qual cosa permet oferir una imatge personalitzada i alhora institucional del Programa.

- *Aquest material es troba en un CD que podeu sol·licitar al DMAH.*

3.7 Comunicació externa

La comunicació externa s'adreça bàsicament als clients, però també als proveïdors i altres actors externs, com ara administracions públiques, mitjans de comunicació, etc.

Els objectius de cara als clients seran donar a conèixer el Programa i les Bones Pràctiques ambientals que s'apliquen a l'hotel i aquelles que ells poden adoptar voluntàriament, així com sensibilitzar-los, augmentar la seva implicació i, finalment, potenciar la imatge de l'hotel com a empresa compromesa amb la cura del medi ambient.

Les eines que podran utilitzar-se són vídeos, *displays*, adhesius, informació al directori, informació a la pàgina web de l'hotel, la comunicació verbal personal, els elements de publicitat de l'hotel, o les relacions públiques.

Els elements de comunicació externa proposats són:

- * *Display* de recepció
- * Tríptics per al *display* de recepció que informin els clients del Programa
- * Carta per als clients (directori de les habitacions)
- * Tríptic de Bones Pràctiques ambientals per als clients (habitacions)
- * Adhesiu per al canvi de tovalloles als banys

Pel que fa a la resta de destinataris de la comunicació externa, els objectius també seran els de donar a conèixer el Programa, potenciar la imatge ambientalment respectuosa de l'hotel i sensibilitzar en matèria ambiental.

Material de comunicació proposat pel DMAH: els elements de comunicació adreçats als clients de l'hotel es presenten en cinc idiomes (català, castellà, anglès, francès i alemany), mentre que els adreçats als treballadors dels hotels ho fan en dos (català i castellà).

Els objectius de la comunicació amb els proveïdors també se centraran a donar a conèixer el Programa, sensibilitzar-los per aconseguir la seva col·laboració i augmentar la seva implicació.

4

Bones Pràctiques ambientals

En aquest manual s'han seleccionat un seguit de Bones Pràctiques ambientals, que han estat considerades especialment interessants per la facilitat d'aplicar-les i els efectes que presenten sobre el medi. Òbviament no hi són totes i qualsevol hotelier podrà triar les que consideri prioritàries i el calendari de la seva aplicació, i afegir-ne d'altres que consideri pertinents.

Acompanyant les Bones Pràctiques, s'exposen uns breus comentaris i dades complementàries que ajudaran a fer entendre el seu context i serviran d'argument en la formació dels treballadors.

Les Bones Pràctiques ambientals adreçades als clients es transmetran, òbviament, com a recomanacions, i s'intentarà així aconseguir la complicitat amb la clientela en l'aplicació del Programa.

BONES PRÀCTIQUES GENERALS

S'inclouen en aquest apartat aquelles Bones Pràctiques ambientals adreçades a tot el personal de l'hotel.

- Feu un ús racional de l'aigua, no deixeu les aixetes obertes quan no sigui necessari.

En els països de l'entorn mediterrani l'aigua és un bé escàs i, per tant, cal estalviar al màxim aquest recurs intentant evitar el costum de deixar rajar les aixetes quan no s'utilitzen. Aconseguirem beneficiar l'entorn i estalviar diners alhora. Pensem que de tota l'aigua que hi ha al planeta, només un 1% és aprofitable.

Cal pensar que el consum mitjà diari d'aigua per habitant és d'uns 150 litres amb una tendència creixent, sobretot als països desenvolupats. Però als hotels aquestes xifres s'incrementen fins a xifres que van dels 300 als 600 litres client/nit.

Una aixeta que perd una gota cada segon representa un consum mensual de 1.000 a 2.000 litres, i una cisterna de vàter pot perdre fins a 150 litres diaris.

- Aproveiteu al màxim la llum natural.

La idea bàsica en il·luminació és la de l'aprofitament màxim de la llum natural, que és millor per a la vista i no té cap cost. Pot acompanyar-se aquesta mesura amb el fet de pintar les parets amb colors clars, que absorbeixen menys la llum, o obrir les cortines.

- Apagueu els llums sempre que no siguin necessaris.

Una acció tan senzilla com ara el simple fet de desconectar els llums quan no són necessaris, intentant aprofitar al màxim la llum natural, ens permetrà obtenir un important estalvi energètic. Cal tenir present que es considera que entre un 15 i un 25 per cent de l'energia elèctrica consumida en un hotel s'utilitza en l'enllumenat de les diverses dependències de l'hotel. Amb tot, no és convenient apagar els llums fluorescents on s'hagin de tornar a encendre sovint.

- Llenceu cada residu al seu contenidor sempre que es disposi de contenidors per a la separació dels diferents tipus de residus.

La correcta selecció dels residus és un pas estrictament necessari per procedir al seu posterior reciclatge o, quan aquest no sigui possible, a la seva eliminació de la forma més adient al tipus de residu.

El reciclatge permetrà un tractament dels residus adreçat a la seva posterior reutilització a fi d'evitar-ne l'acumulació en abocadors o els efectes nocius de la seva incineració indiscriminada.

- Ajusteu el volum de veu i aparells per evitar la contaminació acústica.

Els nivells sonors que es consideren correctes es troben entre els 40 decibels durant el dia i els 30 decibels durant la nit.

El confort de les persones allotjades a l'hotel, però també el dels treballadors, depèn en alt grau del nivell de sorolls que es donen en les diverses àrees a diferents hores del dia.

Com a exemple, podem dir que un martell pneumàtic emet 120 dB; un carrer amb trànsit, 80 dB; una conversa normal, 50 dB; o la brisa suau en un arbre, 15 dB.

- Sempre que us ho demanin, informeu els clients i col·laboradors de les actuacions ambientals que es duen a terme.

El personal de l'hotel comunicarà als clients les actuacions ambientals que es duguin a terme sempre que se'ls preguntin al respecte o quan així ho indiqui la Direcció.

- Seguiu els procediments que defineixi la Direcció, els quals asseguruen la màxima eficiència i respecte pel medi ambient.

L'equip directiu estableix els procediments en funció d'una política ambiental. Així doncs, és important que els treballadors de l'hotel respectin i segueixin els procediments establerts, ja que no estan pensats de manera aleatòria sinó amb un objectiu d'eficiència ambiental.

- Sigueu responsables de la vostra actuació ambiental i, si s'escau, aporteu propostes de millora a la Direcció.

La correcta actuació de cada un dels treballadors i les treballadores de l'hotel és necessària per al bon funcionament del Programa; l'actuació incorrecta d'una sola persona pot espatllar el resultat del conjunt. Per això, caldrà seguir les instruccions rebudes, però, a més, els treballadors haurien d'implicar-se de manera que aportin a la Direcció totes aquelles propostes de millora que creguin convenientes i que descobreixin en funció de la tasca que realitzen. Moltes vegades és en el desenvolupament d'una tasca concreta quan es veuen les possibilitats de millora ambiental dels processos, i cal transmetre-les a l'equip directiu que a vegades està distanciat del dia a dia laboral.

- Recolliu els suggeriments dels clients en matèria ambiental i feu-los arribar a la Direcció.

El Pla de comunicació de les Bones Pràctiques ambientals a l'hotel adreçat als clients pot aconseguir la seva sensibilització sobre aquest tema, o simplement pot ser que per iniciativa pròpia els clients ens transmetin les seves inquietuds o suggeriments en aquest camp com a personal de contacte.

Cal recollir aquestes propostes dels clients i transmetre-les a l'equip directiu perquè pugui valorar-les i, en cas que ho consideri convenient, aplicar-les al funcionament de l'hotel per millorar-ne la gestió ambiental i per aconseguir la màxima satisfacció dels clients de l'hotel, que veuran que els seus suggeriments es tenen en compte.

- Comuniquen als clients la política ambiental de l'hotel.

El personal de contacte de l'hotel estarà especialment preparat i serà l'encarregat de comunicar als clients la política ambiental de l'hotel sempre que se'ls preguntin al respecte o quan així ho indiqui la Direcció.

- Informeu els clients sobre Bones Pràctiques fora de l'establiment.

A recepció es podrà facilitar informacions, referents a la possibilitat d'ús de transport públic col·lectiu per als desplaçaments, el respecte al descans dels veïns evitant sorolls, els comerços amb productes autòctons, etc.

BONES PRÀCTIQUES PER AL DEPARTAMENT DE COMPRES

- A l'hora de canviar equipaments, trieu aquella maquinària que asseguri uns impactes ambientals menors.

Evidentment, no tots els dies es canvien les maquinàries que fan funcionar l'hotel, però és important que aquest departament conegui les possibilitats que existeixen al mercat de tecnologies de les anomenades netes, que estan pensades per reduir l'impacte ambiental de la seva utilització i dels processos en què intervenen.

Es tracta d'anar incorporant aquests equips a mesura que hi anem substituint la maquinària per obsolescència o per altres motius que n'aconsellin la substitució.

- Trieu preferentment aquells productes i/o proveïdors amb ecoetiquetes oficials.

Les ecoetiquetes són sistemes voluntaris de qualificació ambiental que identifiquen i certifiquen de forma oficial que certs productes o serveis, dins d'una categoria determinada, tenen una menor afecció sobre el medi ambient. A Catalunya, podem trobar productes i serveis amb el Distintiu de garantia de qualitat ambiental i amb l'Etiqueta ecològica de la Unió Europea.

- Demaneu als proveïdors la minimització d'embalatges.

El 50% dels residus sòlids que es produeixen diàriament a l'hotel consisteix en els envasos i embalatges dels productes consumits. Per tant, és d'una gran importància intentar reduir-ne la quantitat. De vegades els embalatges tenen una funció més de presentació que no pas d'utilitat real, per això serà important intentar transmetre als proveïdors la nostra política de reducció de residus demanant-los que els redueixin al màxim. També es pot pactar amb els proveïdors que, sempre que sigui possible, emprin envasos retornables i, en tot cas, si són d'un sol ús, es facin càrrec dels embalatges amb el compromís de gestionar-los correctament.

- Aviseu els responsables del funcionament incorrecte de qualsevol instal·lació que pugui provocar efectes ambientals negatius.

Els treballadors i treballadores de l'hotel, en la seva tasca laboral diària, poden descobrir funcionaments incorrectes d'aparells, maquinàries i instal·lacions. És important que aquestes incidències es comuniquin amb rapidesa als responsables per evitar-ne els efectes ambientals negatius com més aviat millor.

BONES PRÀCTIQUES PER ALS DEPARTAMENTS DE RECEPCIÓ, D'ADMINISTRACIÓ I COMERCIAL

- Reutilitzeu el paper per les dues cares per a notes d'ús intern.

En nombroses ocasions utilitzem paper nou per fer escrits, dibuixos o simples notes que podríem fer sobre paper ja utilitzat, ja fos en una part no escrita o en la cara no escrita; d'aquesta manera, estalviariem paper. En tot cas es recomana l'ús de paper reciclat.

- Recicleu el paper un cop utilitzat.

Un cop ja no es pugui utilitzar més, el paper es dipositarà al contenidor corresponent per al seu reciclatge. Per comprovar la importància del reciclatge, cal pensar que per produir una tona de paper nou es necessiten 2.400 kg de fusta, 200.000 litres d'aigua i 7.000 kWh d'energia elèctrica, mentre que per produir la mateixa quantitat de paper reciclat tan sols cal paper vell, 20.000 litres d'aigua i 2.500 kWh d'energia elèctrica, a més de ser un procés molt menys contaminant.

- Apagueu l'ordinador i altres aparells en espais de temps llargs en què no s'utilitzin.

Aquesta és una altra mesura d'estalvi energètic; els ordinadors o els llums de les zones de treball s'acostumen a deixar encesos quan anem a esmorzar o a dinar o tenim reunions que sabem que seran llargues, tan sols per evitar la molèstia de tornar-los a engegar. Aquesta pràctica provoca una alta despesa energètica. A més, cal comprovar que efectivament l'ordinador ha quedat desconnectat quan marxem del lloc de treball, o com a mínim el monitor, per absències més curtes, i també és bo que hi hagi una persona encarregada d'apagar els llums al final de la jornada, de manera que no quedin encesos durant la nit.

- Feu ús de les eines informàtiques i eviteu imprimir els documents si no és necessari.

Les noves tecnologies ens permeten comunicar-nos a través de mitjans electrònics que eviten l'ús constant del paper; així, el correu electrònic pot ajudar-nos en aquest estalvi. D'altra banda, moltes vegades no cal imprimir molts dels documents de treball que ens arriben a través de l'ordinador, ja que els podem llegir en pantalla.

- El tòner i els cartutxos de tinta de les fotocopiadores, impressores i fax s'han de dipositar en el contenidor específic per al seu tractament correcte.

Es tracta de residus considerats perillosos, juntament amb d'altres, com ara les piles, les pintures, els fluorescents o els medicaments; per això requereixen un tractament especial per part d'empreses especialitzades en la seva gestió.

Els cartutxos es poden desmuntar i tornar a muntar després de la seva neteja i recàrrega, i poden utilitzar-se fins a cinquanta vegades oferint la mateixa qualitat d'impressió que un de nou. El tòner restant serà dut a un centre de destrucció on se l'incinerarà a 1.500°C.

- Opteu per productes ecològics.

Tot i que en ocasions les decisions finals no depenen únicament del departament de compres, caldrà fer un esforç per intentar conèixer els productes que ofereix el mercat, que poden fer les funcions demandades amb un cost ambiental inferior (ecoconsum) per poder fer la tria adient.

Actualment podem trobar al mercat nombrosos productes dels anomenats ecològics (biodegradables, detergents sense fosfats, piles sense mercuri, etc.), que representen una alternativa als productes tradicionals. Amb tot, caldrà assegurar-se de les garanties que demostrin que aquells productes tenen realment les propietats amb què es venen com, per exemple, a través de les ecoetiquetes oficials.

- Trieu envasos reutilitzables.

Prioritzarem la compra de productes envasats en recipients retornables o reciclables (millor de vidre o cartró que no pas de metall o plàstic) per aconseguir un menor impacte dels residus que generin.

- Eviteu productes en dosis individuals per minimitzar residus.

Podem reduir els embalatges mitjançant l'ús de productes concentrats. Una altra manera d'estalvi serà canviar els productes en dosis individuals (sucre, melmelada, etc.) per productes que es compren en grans quantitats. Així mateix, intentarem evitar la compra de productes d'un sol ús, i potenciarem aquells que poden ser reutilitzats.

- Manteniu en ordre el magatzem.

El fet de tenir un magatzem ben endreçat, a més de comportar uns beneficis evidents quant a logística i operativa, també pot evitar perjudicis ambientals.

S'evita així que caduquin productes que es fan malbé amb el temps i que acaben convertint-se en residus innecessaris. També evitem que puguin acabar deteriorant-se determinats productes i els seus envasos i que puguin produir fuites accidentals, que acabaran produint residus, àdhuc de caràcter nociu per al medi ambient.

- Decanteu-vos per aquells productes produïts a la zona.

És recomanable, a l'hora de fer les compres, adquirir aquells productes que es produeixen a la zona on l'hotel es troba ubicat. Els motius són diversos, es considera que és una manera de donar a conèixer la cultura del país, promoure l'economia local i el manteniment de les activitats agrícoles i ramaderes tradicionals, etc.

Però, a més, també representa un estalvi de costos energètics, ja que s'elimina el transport des d'indrets allunyats del lloc de consum, així com processos de congelació, d'embalatge, etc.

D'altra banda, seria interessant també optar per productes d'alimentació procedents del cultiu biològic i servir preferentment aliments frescos sense conservants ni colorants.

- Introducció de requeriments ambientals als contractes de compres, serveis i d'execució d'obres.

La política de l'hotel a l'hora de contractar serveis externs de qualsevol tipus haurà de ser el fer-ho amb criteris ambientals. Això voldrà dir exigir uns requeriments contractuals als proveïdors encaminats a una execució del servei o l'obra basats en el respecte al medi.

D'aquesta manera, no només estarem aplicant Bones Pràctiques ambientals nosaltres, sinó que estarem fent que altres empreses també s'adonin de la importància de seguir aquests criteris si volen treballar per a altres empreses, i això es convertirà en una cadena que escampa la sensibilització ambiental al món empresarial.

- Demaneu les fitxes de seguretat dels productes als proveïdors.

En aquestes fitxes trobarem les normes de seguretat i actuació en cas d'emergència i ens proporcionaran la informació sobre perillositat, i sobre la manipulació, el transport i l'emmagatzematge correctes.

BONES PRÀCTIQUES PER AL DEPARTAMENT DE RESTAURACIÓ

- Obriu les cambres frigorífiques només el temps indispensable.

Cada vegada que obrim les portes de les cambres frigorífiques s'escapa molta energia, és per això que convé obrir les portes el mínim necessari i només el temps imprescindible. Per tant, és convenient treure tots els productes que necessitem d'un sol cop i tenir-los ben endreçats, de manera que els trobem de seguida.

Per introduir els aliments perquè es congelin cal esperar que siguin freds.

Es recomana descongelar el frigorífic regularment, ja que la capa de gel que es fa a les parets en disminueix l'eficàcia. Pensem que cinc mil·límetres de gel a les parets interiors d'una nevera o congelador augmenten el consum d'energia en un 30%. D'altra banda, si es modera en un grau la temperatura de la nevera es necessitarà un 8% menys d'energia.

- Tapeu els recipients mentre cuineu.

L'energia calòrica també es dissipa cada cop que destapem els recipients de cuina o quan obrim la porta del forn; per tant, és convenient fer-ho el mínim indispensable. Quan s'arribi a la temperatura correcta de cocció, convé abaixar el foc. A més, utilitzarem recipients que ocupin tot el foc. Si la cuina és elèctrica, l'apagarem abans que finalitzi la cocció, ja que l'escalfor que queda acabarà de coure l'aliment.

Recordem que el fet d'obrir la porta d'un forn en funcionament suposa una pèrdua del 20% de la calor acumulada.

- No deixeu els cremadors encesos quan no en feu ús.

Moltes vegades consumim energia (gas o electricitat) sense treure'n profit. Aquest és el cas de les cuines quan es deixen enceses i no s'hi està cuinant.

- No llenceu l'oli vell de cuinar per l'aigüera. Dipositeu-lo al recipient específic.

Tots els residus que es generen a l'hotel han de seguir el procés establert per la Direcció i anar a parar als corresponents contenidors per a la seva correcta gestió.

Hi ha residus, però, que pel seu especial efecte nociu sobre l'entorn és molt important que siguin convenientment recollits i tractats. Aquest és el cas de l'oli usat. Els olis que van a parar a la xarxa d'aigua formen una capa sobre la superfície que n'eviten l'oxigenació i compliquen el tractament de l'aigua a les depuradores.

Només cal recordar el fet que un litre d'oli usat pot arribar a contaminar 400.000 litres d'aigua.

- Opteu per envasos reutilitzables.

Sempre que sigui possible optarem per la utilització d'envasos reutilitzables, ja que l'ús d'aquest tipus d'embolcall, a més de ser molt costós de fabricar, genera despesa energètica i residus de difícil tractament.

- Afavoriu l'ús de productes reciclables o reutilitzables.

És millor substituir tots aquells productes d'un sol ús per d'altres que permetin la seva reutilització a fi d'evitar el consum de matèries primeres que afectaran el medi ambient.

Cal pensar que per produir una tona de paper nou es necessiten 2.400 kg de fusta, 200.000 litres d'aigua i 7.000 kWh d'energia elèctrica. L'ús de tovallons de tela reduirà molt aquesta despesa.

BONES PRÀCTIQUES PER AL DEPARTAMENT DE PISOS

- En les tasques de neteja, useu les dosis necessàries d'aigua.

Es tracta d'intentar no malbaratar un recurs escàs com és l'aigua en processos com els de neteja, en què se n'arriben a consumir grans quantitats. També es recomana utilitzar aigua freda, sempre que sigui possible.

- Aviseu a manteniment en el cas que les instal·lacions no funcionin correctament.

El mal funcionament de determinats aparells pot comportar efectes ambientals negatius, major despesa d'aigua, vessaments de productes contaminants, augment del consum elèctric o d'altres que poden evitar-se si el personal que hi treballa comunica amb rapidesa als responsables qualsevol incidència que es produeixi de cara a una ràpida reparació.

- Eviteu aquells productes més agressius, i opteu per sabons amb pH neutre, biodegradables o de baix contingut en fosfats. Eviteu els aerosols.

Els productes de neteja contenen substàncies que poden ser molt agressives amb el medi ambient; per això cal tenir especial cura amb la seva utilització, evitant els que continguin components amb un impacte més alt sobre el medi. Evitem els productes que continguin sulfats, fosfats o blanquejants forts. Existeixen al mercat productes biodegradables que respecten l'entorn i difusors manuals que ens permeten deixar d'utilitzar els aerosols que són de difícil reciclatge.

- Utilitzeu les dosis adequades dels productes de neteja.

Una major quantitat de producte no millora el resultat, i, en canvi, incrementa la càrrega contaminant de l'aigua.

- Seguiu els programes de les rentadores, poseu-les en funcionament només a plena càrrega i amb aigua freda, sempre que sigui possible.

Carregar una rentadora a la meitat suposa consumir el doble de l'energia necessària. Utilitzarem l'aigua calenta només quan calgui, com a mesura d'estalvi energètic. Amb una temperatura de 60°C n'hi ha prou per fer neta la roba.

Com a mesura complementària d'estalvi, intentarem sempre que sigui possible assecar la roba a l'aire lliure.

- No llenceu restes de productes contaminants per l'aigüera.

Les canalitzacions de l'aigua que van a la xarxa del clavegueram són per recollir i tractar posteriorment les aigües sanitàries. Altres tipus de residus dificulten o, fins i tot, poden impedir el tractament correcte de les aigües residuals, per la qual cosa caldrà retornar-los a la governanta o seguir el procediment establert per a la seva correcta gestió.

- Vetlleu perquè el material d'informació ambiental es trobi a l'habitació.

Quan l'hotel disposi de materials de comunicació per als clients allotjats a l'hotel, el personal de pisos s'encarregarà de verificar que aquesta documentació es trobi efectivament al lloc assignat i, en cas contrari, la reposarà o informarà la persona responsable.

- Llenceu els residus que hagin estat separats pel client a la bossa corresponent dins del carro.

Sempre que es disposi de l'equip corresponent (carros de neteja amb compartiments o bosses diferenciades), el personal de pisos seguirà el procediment de reciclatge dels productes deixats a l'habitació pels clients.

- Deseu els productes tòxics en llocs segurs, seguint les fitxes de seguretat per al seu ús correcte.

D'aquesta manera, evitarem possibles vessaments que puguin acabar contaminant el medi o puguin intoxicar el personal o els clients de l'hotel.

BONES PRÀCTIQUES PER AL DEPARTAMENT DE MANTENIMENT

- Reviseu periòdicament les instal·lacions, definint un calendari de manteniment preventiu.

Les revisions periòdiques de les instal·lacions no tenen només la funció de preveure possibles avaries que puguin produir-se en totes aquelles maquinàries que donen servei a l'hotel. El mal funcionament també pot tenir efectes ambientalment negatius, com ara les fuites de líquids tòxics, les pèrdues d'aigua, les emissions de gasos contaminants o els sorolls.

És per això que les revisions de canonades, aixetes, cisternes, etc. hauran de tenir present aquests aspectes. La millor manera d'aconseguir una revisió sistemàtica de les instal·lacions de l'hotel és establir un calendari de manteniment, això evitarà que ens descuidem de revisar alguna instal·lació o que passi més temps del desitjat entre revisions. En el calendari marcarem les incidències que es puguin produir per solucionar-les, i, en cas que una instal·lació s'acosti al seu límit de vida útil, poder preveure'n la substitució abans no es produeixi algun problema de tipus mediambiental.

- Instal·leu llums de baix consum.

D'altra banda, substituïrem les bombetes incandescents, que tenen un consum elevat, per fluorescents tradicionals o compactes a fi d'estalviar despesa energètica. La instal·lació de bombetes de baix consum, tot i el seu preu superior, podrà amortitzar-se en un període aproximat d'entre un i dos anys, ja que suposa un estalvi del 60% sobre el consum habitual. Caldrà tenir en compte com es volen il·luminar les zones de clients i les zones de serveis, i si s'ajusta a les necessitats que volem cobrir.

Una altra mesura d'estalvi consisteix en la instal·lació d'interruptors que funcionin des de punts diferents dels passadissos o escales que es puguin encendre i apagar a conveniència.

- Instal·leu aquells dispositius que permeten un estalvi energètic o d'aigua.

Al mercat trobem diversos dispositius que ens poden permetre estalvis energètics i de productes en general:

- Sensors i temporitzadors d'aigua o llum
- Dosificadors de sabó i xampú
- Polsadors de parada voluntària en cisternes del bany
- Instal·lació d'aixetes monocomandament
- Col·locació de difusors a les aixetes
- Instal·lació de telèfons de dutxa d'alta pressió i baix cabal

Aquests dispositius poden suposar un estalvi de més d'un 50% sense implicar cap mal servei.

- Cal conèixer bé les fitxes tècniques dels productes per evitar-ne un ús incorrecte.

Hi ha molts productes que s'utilitzen en el manteniment de les instal·lacions d'un hotel i que són potencialment nocius per al medi ambient. Així, els productes de jardineria, com ara fertilitzants o insecticides, o els productes usats per al manteniment de màquines, com ara olis minerals, hauran d'usar-se amb precaució i seguint les instruccions establertes pels fabricants.

- Instal·leu una xarxa de comptadors d'aigua i d'electricitat allà on sigui possible.

Un bon control dels consums d'aigua i d'electricitat és la millor manera d'aconseguir un estalvi. Instal·lant els comptadors podrem saber en quines zones de l'hotel hi ha un major consum i, a partir de les dades recollides, emprendre les mesures correctores que es considerin adients per reduir la despesa energètica.

- Manteniu la climatització a una temperatura d'uns 22° a l'estiu, i d'entre 18° i 21° a l'hivern, sempre tenint en compte el grau d'humitat.

Com ja es va exposar en el seu dia a la formació ambiental bàsica, els equips de climatització i refrigeració són un dels principals focus de contaminació atmosfèrica en un hotel, ja que consumeixen fins al voltant d'un 20% del total d'energia elèctrica consumida a l'hotel. Una reducció d'un grau en la temperatura ambient permet un estalvi d'un 6% d'energia. Fóra bo que els criteris d'arquitectura bioclimàtica es tinguessin en compte des del moment que es dissenya l'establiment hotel·ler. Una correcta orientació o l'elecció dels materials permetrien estalvis i evitarien problemes posteriors. En els casos d'hotels ja edificats, podrem aplicar mesures que tendeixin a reduir els efectes de la climatització sobre el medi, començant per l'elecció de l'equip de climatització, l'aïllament tèrmic de l'edifici, la instal·lació de termòstats, etc. En tot cas, el manteniment de la temperatura recomanada per aquesta bona pràctica ambiental contribuirà d'una manera senzilla a l'estalvi i al respecte al medi ambient.

- Col·loqueu difusors a les aixetes i telèfons de dutxa d'alta pressió i baix cabal.

Al mercat trobem diversos dispositius que ens poden permetre estalvis:

- Sensors i temporitzadors d'aigua
- Instal·lació d'aixetes monocomandament
- Col·locació de difusors a les aixetes
- Instal·lació de telèfons de dutxa d'alta pressió i baix cabal

Aquests dispositius poden suposar un estalvi de més d'un 50% sense implicar cap mal servei.

- Instal·leu dispositius de dos temps per a les descàrregues de les cisternes.

Permeten estalviar una gran quantitat d'aigua quan no és necessària.

- Utilitzeu sistemes automàtics d'encesa i apagada dels llums, la refrigeració i la calefacció.

La quantitat d'energia que es gasta en aquestes funcions és important i la seva automatització pot significar un gran estalvi. Les targetes intel·ligents, en comptes de les claus a les habitacions, o l'apagada automàtica de la calefacció o la refrigeració en obrir finestres poden suposar estalvis energètics importants.

- Realitzeu un correcte aïllament dels elements de l'establiment susceptibles de patir pèrdues energètiques, com ara portes, finestres o conduccions d'aigua calenta.

En un edifici de nova construcció els aïllaments tenen ja avui en dia una gran importància. En edificis ja construïts cal fer un esforç per aconseguir uns aïllaments que evitin les pèrdues energètiques.

- Instal·leu fonts d'energia neta com a alternativa a les fonts tradicionals contaminants.

Sempre que sigui possible, incorporarem fonts d'energia menys contaminants que substitueixin totalment o parcialment les energies tradicionals.

- Planteu vegetació autòctona a les zones enjardinades que s'adapti millor a la pluviometria de la zona.

Les espècies vegetals com ara la gespa o plantes provinents d'altres indrets, com les plantes d'origen tropical, necessiten grans quantitats d'aigua per poder sobreviure. És, doncs, convenient optar per plantes autòctones més adaptades al medi i que no necessiten tanta aigua per poder desenvolupar-se.

D'altra banda, les espècies importades acostumen a ser molt vulnerables a malalties i necessiten més fertilitzants i insecticides, productes contaminants que podríem reduir amb la plantació d'espècies pròpies del territori.

- Automatitzeu la xarxa de reg i regueu en hores de baixa insolació.

En aquells hotels que comptin amb amplis espais enjardinats, el reg manual amb mànega acostuma a comportar una important despesa d'aigua amb un aprofitament desigual. Es recomana la instal·lació d'un sistema de reg automatitzat per degoteig o aspersió que, tot i representar una despesa inicial superior, a la llarga es converteix en una mesura d'estalvi econòmic i d'aigua. També es recomana regar de nit per evitar les pèrdues d'aigua per evaporació.

- Utilitzeu els residus orgànics per a l'elaboració de compost que pot usar-se com a adob de jardineria.

En un hotel es genera gran quantitat de residus orgànics. Si disposem d'un espai correcte per emmagatzemar-los, poden convertir-se en compost per a la terra del jardí.

BONES PRÀCTIQUES PER AL DEPARTAMENT D'ANIMACIÓ

- Organitzeu activitats lúdiques que ajudin a la sensibilització ambiental dels clients, sobretot dels més petits (separació de residus, respecte a l'entorn, etc.).

Aquesta és una manera senzilla d'augmentar la consciència ambiental dels nostres clients i d'explicar-los de manera agradable les actuacions ambientals que s'estan duent a terme a l'hotel i demanar-los la seva col·laboració.

- Proposeu activitats per als clients que siguin respectuoses amb el medi (passejades en bicicleta, a cavall, etc.).

Els clients s'allotgen a l'hotel, però la repercussió de les seves activitats va més enllà del recinte propi de l'hotel. És per això que les activitats que es proposen als clients han de ser el màxim de respectuoses amb l'entorn natural i cultural de l'indret on s'ubica l'hotel.

- Eviteu l'ús de materials potencialment contaminants en les activitats d'animació (pintures, plàstics, etc.).

Una altra manera de contribuir al respecte ambiental és utilitzar materials no contaminants i fer-ho veure als clients com a element didàctic.

- Utilitzeu materials de reciclatge produïts per la mateixa activitat de l'hotel en les activitats d'animació (embalatges, robes, paper, etc.).

Molts dels productes de rebuig de l'activitat pròpia de l'hotel ens poden servir per a la realització d'activitats d'animació al centre; és una oportunitat per mostrar les possibilitats del reciclatge.

BONES PRÀCTIQUES PER ALS CLIENTS

- Manteniu els llums apagats mentre no siguin necessaris.

En molts hotels petits i de categories inferiors, no s'utilitzen les targetes que desconnecten automàticament els llums de les habitacions i altres espais, per la qual cosa és recomanable fer aquest recordatori als nostres clients.

- Dutxar-se en lloc de banyar-se implica un estalvi considerable d'aigua.

La quantitat d'aigua consumida per omplir una banyera és molt superior a la consumida en una dutxa de durada habitual.

- Proposeu als clients un sistema per establir quan creuen necessari canviar les tovalloles i els llençols per evitar fer-ho a diari.

El rentat diari de tovalloles i roba de llit, gens habitual en l'àmbit domèstic, implica una despesa energètica important, consum de productes contaminants i generació de residus.

- Si es detecta alguna anomalia en les instal·lacions (fuites, degoteig...), cal avisar al personal de l'hotel.

En els establiments hotelers es fan revisions periòdiques de les instal·lacions. Tot i així, és possible que no es detectin totes les anomalies, sobretot en les habitacions ocupades. Si els clients informen de les anomalies, aquestes podran ser resoltes amb més rapidesa, i s'evitaran així incomoditats i possibles efectes negatius sobre l'entorn.

- Manteniu la temperatura recomanada de la climatització.

En els establiments en què no hi hagi un sistema de climatització centralitzada, es recordarà la conveniència de mantenir una temperatura recomanada de confort.

- No feu servir l'inodor per llençar-hi residus. Utilitzeu les papereres.

El lloc correcte per dipositar els residus que es generen són les papereres, sempre que sigui possible amb distinció segons el tipus de residu. Llençar objectes directament al clavegueram genera una contaminació fàcilment evitable.

ALTRES ASPECTES AMBIENTALS

LA CONTAMINACIÓ ATMOSFÈRICA

Els principals focus de contaminació d'un hotel són:

- Calderes i equips de combustió
- Equips de climatització i refrigeració
- Aerosols de productes de neteja

En el cas de les calderes i els equips de combustió s'intentarà substituir els combustibles fòssils pel gas natural, i s'estudiarà la possible utilització de sistemes de cogeneració, sistemes d'aïllament, controls periòdics d'emissions, plans de neteja i manteniment, regulació de la temperatura de l'aigua calenta, etc.

Pel que fa als equips de climatització i refrigeració, s'usaran sistemes que no continguin CFC o HCFC que actuen sobre la capa d'ozó, i es duran a terme les corresponents accions de neteja i manteniment.

Els aerosols de neteja seran substituïts per productes ecològics que funcionaran amb difusors manuals.

Cal no oblidar, per últim, la conveniència d'utilitzar sistemes d'aprofitament d'energies alternatives no contaminants, com ara l'energia solar, sobretot en indrets amb una alta insolació anual.

LA CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

Les molèsties causades pels sorolls no desitjats poden afectar de manera important el rendiment laboral dels treballadors, així com la qualitat de l'estada dels clients de l'hotel.

Es considera que els nivells sonors haurien d'estar al voltant dels 40 decibels, durant el dia, i 30 decibels, durant la nit.

Per aconseguir aquest objectiu es treballarà en sistemes d'aïllament, ubicació de maquinària sorollosa en llocs allunyats i insonoritzats, realització de les activitats més sorolloses en horaris que causin les menors molèsties possibles, cartells on es demani silenci, etc. Així mateix, es tindran en compte criteris de construcció sostenible en possibles ampliacions o rehabilitacions de l'hotel.

5

Indicadors

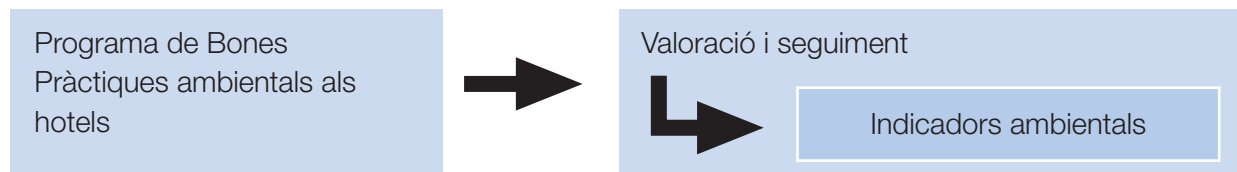
Amb l'objectiu de fer una valoració i un seguiment a posteriori de la implantació del Programa i de comprovar els resultats reals que se'n deriven, es proposa treballar amb indicadors mediambientals, independentment de les exigències legals establertes en cada cas.

Els indicadors ens permetran obtenir dades periòdiques, clares i quantificables del comportament ambiental del nostre establiment i serviran com a eina per valorar els impactes reals que té l'aplicació de les Bones Pràctiques sobre la base de l'evolució dels seus resultats.

Així mateix, poden ser un instrument per marcar-se unes metes mediambientals, i els seus resultats poden convertir-se en un estímul per als treballadors i els clients de l'hotel, en tant que mostraran els resultats reals del seu compromís amb l'entorn.

Els indicadors seleccionats han de reunir unes característiques, com ara la facilitat d'obtenir-los, la seva claredat i la possibilitat d'obtenir dades periòdiques i comparables. Es tracta d'obtenir dades que ens resultin realment útils per aconseguir els objectius ambientals plantejats.

Hem distingit dos tipus d'indicadors: d'una banda, els referents a les accions formatives i els elements de comunicació i, de l'altra, els relacionats amb l'efectiva implantació de les Bones Pràctiques ambientals a l'hotel i els seus resultats quantitius reals. Els indicadors també podran ser absoluts (ex. consum d'aigua total), o relatius (ex. consum d'aigua per habitació).



Així, aquest Programa proposa la utilització dels indicadors següents:

1. Indicadors relacionats amb les accions formatives i els elements de comunicació, que ens permetran tenir un coneixement sobre l'evolució de l'aplicació i els efectes sobre treballadors i clients del Programa:

- Accions de formació ambiental realitzades (nombre)
- Persones formades dins del Programa (nombre)
- Treballadors formats sobre el total de la plantilla (percentatge)
- Aportacions i suggeriments fets pels treballadors respecte al Programa (nombre)
- Consultes d'aspectes ambientals relacionats amb el Programa, realitzades pels clients de l'establiment (nombre)

2. Possibles indicadors quantitius de comprovació de la implantació del Programa, que ens aportaran, a través del recull periòdic de dades, informació i resultats reals sobre els efectes que l'aplicació del Programa està tenint sobre els impactes de l'activitat de l'establiment sobre el seu entorn:

Consum d'aigua

El consum d'aigua representa un dels principals impactes dels establiments hotelers sobre el medi i, per tant, resulta de gran importància el control dels efectes que l'aplicació de les Bones Pràctiques triades té sobre els consums. Es recolliran les dades de consum, tan detallades com sigui possible, per elaborar un estudi de l'evolució i els efectes de les Bones Pràctiques ambientals referides a l'estalvi d'aigua. D'aquesta manera, podrem detectar i analitzar les variacions que es produeixin i les seves causes. També és interessant disposar d'un indicador de l'estalvi econòmic que representa per a l'empresa la reducció de consum d'aigua assolida.

Es proposen els indicadors següents:

- Consum total d'aigua (m³)
- Consum d'aigua per departament (m³)
- Consum d'aigua per pernoctació (m³)
- Percentatge d'aigua reutilitzada (percentatge)
- Estalvi en la factura de l'aigua (euros)

Producció de residus

La generació de residus és consubstancial a l'activitat de tot establiment d'allotjament, incloent-hi les aigües residuals. Tenint present sempre que el principal objectiu serà la seva reducció; la seva selecció per a la posterior reutilització, reciclatge o eliminació es converteix en un dels principals reptes als quals s'adrecen les Bones Pràctiques ambientals.

Es proposen els indicadors següents:

- Quantitat total de residus (kg)
- Quantitat de residus per pernoctació o per servei (kg)
- Quantitat i tipologia de residus per departament (kg)
- Quantitat de residus en funció del tipus de residu (kg)
- Anàlisi de les aigües residuals (composició)
- Taxa de reciclatge: quantitat de residus reciclats/quantitat total de residus (percentatge)
- Cost de retirada dels residus (absolut en euros)

Consum d'energia

La reducció del consum energètic és un altre dels objectius de les Bones Pràctiques ambientals als hotels. Els indicadors, però, aniran molt vinculats no solament a les Bones Pràctiques de treballadors i clients, sinó també als canvis i millores que es facin quant a dispositius i sistemes d'il·luminació, climatització i altres aparells que requereixin subministrament energètic per al seu funcionament.

Es proposen els indicadors següents:

- Consum total d'energia emprada per les activitats de l'hotel (kWh)
- Consum relatiu en funció de determinades variables (kWh/servei, pernoctació, temporada)
- Consum energètic per departament (kWh/departament)
- Quota per font d'energia (percentatge)
- Quota de fonts d'energia renovable (percentatge)
- Estalvi en la factura energètica (euros)

Contaminació atmosfèrica

Les emissions a l'atmosfera, tot i no ser de gran importància en el cas dels establiments hotelers, aconsellen un control dels resultats de l'aplicació de les Bones Pràctiques ambientals i de les millores en les instal·lacions.

Es proposen els indicadors següents:

- Quantitat total d'emissions a l'atmosfera (absolut en m³)
- Detall d'emissions a l'atmosfera, bàsicament d'òxid de nitrogen (NO_x), diòxid de carboni (CO₂) i monòxid de carboni (CO) (en percentatge o ppm de les calderes)
- Utilització de productes amb CFC o HCFC (kg/any)

Contaminació acústica

Els sorolls, tant procedents de l'interior com de l'exterior, també són mesurables, i en un establiment hoteler influeixen notablement en el confort de treballadors i clients.

Es proposen els indicadors següents:

- Nivells sonors en diferents indrets de l'hotel (decibels)
- Espais insonoritzats sobre el total (percentatge)

Queixes i legislació:

Per últim, també podem utilitzar indicadors basats en la normativa existent, o en les reclamacions o suggeriments dels clients de l'hotel.

Es proposen els indicadors següents:

- * Suggeriments per aspectes ambientals
- * Reclamacions per contaminació acústica (nombre)
- * Reclamacions per males olors (nombre)
- * Sancions mediambientals imposades (nombre)



Assolir l'excel·lència ambiental és un repte i un estímul per a qualsevol organització. En el cas dels hotels, la coincidència de treballadors, proveïdors i clients fa que aquest procés hagi de seguir un camí específic.

Seguint la línia del Programa de Bones Pràctiques ambientals, en aquest llibre trobareu dues eines bàsiques per a la millora de qualsevol establiment hotel·ler, desenvolupades amb la col·laboració de diversos hotels: un pla de formació i capacitat per als empleats de l'hotel i un pla de comunicació orientat a totes les persones implicades en el seu funcionament (treballadors, proveïdors i clients).

Aquest dos elements, que representen un primer pas en la millora de la gestió ambiental d'un establiment, són també una eina de formació útil per a aquells establiments en procés de certificació d'un sistema de gestió ambiental.

ISBN 84-393-7354-6



9 788439 373544