



**Barcelona
pel Medi
Ambient**

L'any 2002 neix a Barcelona el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat, l'Agenda 21 local aprovada amb el consens dels principals agents institucionals, econòmics i socials de la ciutat. L'objectiu d'aquest acord és instaurar un model social i econòmic que doni prioritat al desenvolupament sostenible, i per això la implicació de tots els actors econòmics té una importància cabdal.

Com tots sabem, el turisme juga un paper clau en l'economia de Barcelona, com ho confirmen les estadístiques de l'any 2007 que xifren en més de set milions el nombre de visitants que van passar per la ciutat durant aquest període. Dins de la indústria turística, el sector hotelier n'és un dels principals exponents tant pel que fa al seu dinamisme com a la seva capacitat de generació de riquesa i ocupació. Per aquestes raons, la sostenibilitat en els hotels no només influeix en l'impacte ambiental aquí sinó també en la imatge que ofereix Barcelona més enllà de les nostres fronteres.

La gestió sostenible de l'activitat hotelera no és quelcom de nou pel sector a la ciutat. En els últims anys, alguns establiments han implementat sistemes de gestió ambiental i social i han pres iniciatives com ara la instal·lació de plaques solars o la difusió de campanyes de comunicació sobre l'ús eficient de l'aigua, el que ratifica el sentit de la responsabilitat respecte l'optimització dels recursos.

En aquest sentit, l'any 2002 el Gremi d'Hotels de Barcelona va signar l'Acord Cívic per una Barcelona Neta i Sostenible, un espai de col·laboració entre l'Ajuntament, ciutadans i empreses per millorar la gestió dels residus. Igualment alguns dels hotels de la ciutat s'han adherit al Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat mostrant així la seva voluntat de treball i col·laboració per construir una Barcelona més sostenible.

Aquesta guia representa un pas més en el camí que hem de recórrer conjuntament per tal d'assolir una millor eficiència en l'ús dels recursos que es troben al nostre abast; és una eina que es posa a disposició dels establiments hotelers de la ciutat per refermar el seu compromís vers la sostenibilitat, i per tant vers Barcelona i aquells que en poden gaudir; ara i en el futur.



Imma Mayol
Tinent d'alcalde
de Medi Ambient



Joan Gaspart
President de Turisme
de Barcelona

Índex

	INTRODUCCIÓ	3
1.	EL SECTOR HOTELER	5
2.	DIMENSIÓ AMBIENTAL DE L'ACTIVITAT HOTELERA I AVANTATGES QUE PRESENTA LA GESTIÓ SOSTENIBLE DE L'HOTEL	9
2.1	Aigua, energia, materials i residus	11
2.1.1	Aigua	12
2.1.2	Energia	14
2.1.2	Materials i residus	16
3.	LA POLÍTICA AMBIENTAL HOTELERA	19
3.1	Aspectes clau d'una política ambiental	21
3.1.1	Punt de partida	22
3.1.2	Concreció del Pla d'acció ambiental	23
3.1.3	Implementació de les accions i bones pràctiques	24
3.1.4	Seguiment i millora contínua	27
3.2	Sistemes de gestió ambiental	28
3.3	Etiquetes ecològiques	29
	SEGONA PART	31
4.	ÀREES DE L'HOTEL	33
4.1	Recepció i administració	34
4.2	Pisos	37
4.3	Restauració: bar i cuina	44
4.4	Jardineria: zones enjardinades, balcons, terrasses...	48
4.5	Piscina i zona spa	51
4.6	Bugaderia	52
4.7	Serveis centrals	54
4.7.1	Il·luminació	54
4.7.2	Instal·lacions energètiques d'aigua calenta sanitària (ACS), calefacció i refrigeració	55
4.7.3	Sistemes centrals de reutilització d'aigües grises	57
4.7.4	Manteniment d'instal·lacions	58
4.7.5	Gestió de la neteja i recollida selectiva de residus	59
4.8	Serveis i informacions addicionals	60
4.8.1	Transports	60
4.8.2	Restaurants	61
4.8.3	Activitats	61
4.8.4	Missatgeria	61
4.8.5	Celebració d'esdeveniments als salons	62
4.8.6	Compensació de CO ₂	62
5.	PER SABER-NE MÉS	63

Introducció

En els darrers anys el sector hotel·ler de Barcelona ha experimentat un creixement notable vinculat a la promoció de la ciutat com a destinació de turisme urbà i de sol i platja de qualitat, però sobretot gràcies a la promoció de Barcelona com a ciutat de negocis i congressos.

Any rere any s'assoleixen xifres rècord de visitants: el 2007 ens van visitar més de set milions de persones.¹ Així, el turisme és una de les activitats econòmiques amb més potencial a Barcelona i al conjunt de la Unió Europea: segons dades de la Comissió Europea, el turisme genera de manera indirecta més del 10% del PIB de la UE i un 12% dels llocs de treball.

Especialment per la importància del sector turístic i del sector hotel·ler a la ciutat com a motor econòmic cal fer-ne una activitat sostenible. Ja en la comunicació de la Comissió Europea *Agenda per a un turisme europeu sostenible i competitiu*, s'hi concreta que el repte global del turisme consisteix a mantenir la competitivitat i al mateix temps incloure els valors de la sostenibilitat en la seva activitat.²

A escala internacional, són moltes les iniciatives, les xarxes i els projectes europeus que tenen com a objectiu fer del turisme una activitat econòmica sostenible. En el sector destaquen les iniciatives d'operadors turístics i grans cadenes hotel·leres. Així, per exemple, segons l'operador TUI, la gestió de la qualitat ambiental en un hotel ha de constituir una part integral de la qualitat global, i la bona gestió ambiental constitueix un element diferencial d'innovació i anticipació estratègica que augmenta la competitivitat i la reputació de l'empresa.

La gestió hotel·lera sostenible és una oportunitat. En un context en què les economies emergents ofereixen destinacions de vacances i de negocis a uns preus competitius, la qualitat ambiental en pot ser l'element diferenciador.

Cada vegada són més les empreses i les organitzacions que, en el marc de la seva responsabilitat social corporativa, tenen en compte la qualitat ambiental de les empreses a les quals contracten serveis. De manera similar i a títol individual, el client n'està més conscienciat. Així, els hotels que disposen d'una política ambiental també tenen més i millor competitivitat i reputació de cara als clients, siguin individuals o organitzacions i empreses.

1. Estadístiques de Turisme a Barcelona, Barcelona Turisme.

2. COM (2007) 621 final COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN, *Agenda per a un turisme europeu sostenible i competitiu*, i Grup per a la Sostenibilitat del Turisme, *Action for more sustainable European tourism*, febrer del 2007.



El sector hoteler

1

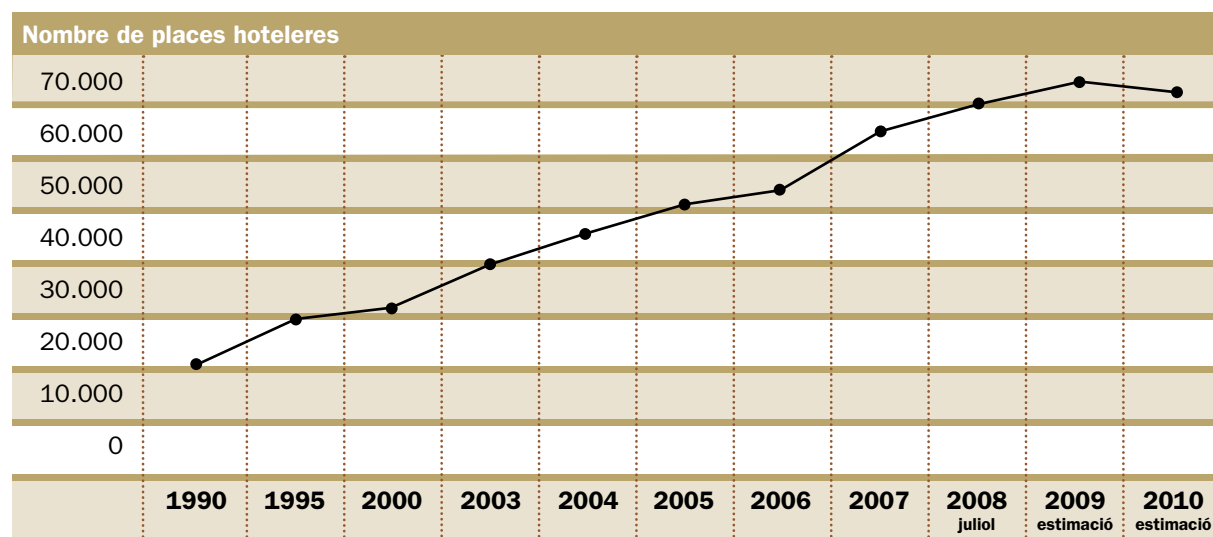
Catalunya i especialment Barcelona és una de les principals destinacions turístiques internacionals, i el seu sector hoteler ha experimentat un notable creixement en els últims divuit anys.

El sector hoteler català disposa de més de 2.000 establiments que ocupen gairebé 40.000 persones i suma un volum de negoci de més 2.200 milions d'euros.



La promoció de la marca turística Barcelona com a ciutat de negocis, especialment orientada al “turisme de reunions”, ha convertit Barcelona en un referent mundial en la celebració de conferències i fires internacionals. Però la ciutat també és un referent per al turisme urbà, que permet al visitant fer turisme cultural, gastronòmic i de sol i platja de qualitat.

Això fa que el sector hotelier de la ciutat hagi crescut per donar resposta a les necessitats d'allotjament dels milions de persones que visiten anualment la ciutat: mentre que el 1990 hi havia 118 hotels, es preveu que el 2010 el nombre d'establiments sigui de 342. Amb aquesta estimació, el parc hotelier de la ciutat s'haurà incrementat en un 65,5% i haurà triplicat la capacitat en els darrers vint anys.



Font: elaboració pròpia a partir d'Estadístiques de Turisme a Barcelona, de Barcelona Turisme.



Aquest increment de l'oferta hotelera s'ha concentrat en els hotels de categories superiors, amb un augment de l'oferta del 72% en el segment d'hotels de quatre estrelles i del 40% en els de cinc estrelles, i la previsió per al 2009 i el 2010 de Barcelona Turisme³ és que continuïn augmentant el nombre d'hotels d'aquestes categories (tres, quatre i cinc estrelles).

Parc hoteler	1990	1995	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2008*	2009**	2010**
H5	9	6	6	11	12	13	15	16	18	26	28
H4	30	47	56	80	92	98	109	115	117	129	129
H3	45	60	70	80	89	93	97	98	100	104	105
H2	14	21	28	33	34	34	34	35	35	37	36
H1	20	26	27	28	28	30	30	31	31	31	32
Categoria per determinar											12
Total	118	160	187	232	255	268	285	295	301	327	342

Font: elaboració pròpia a partir d'Estadístiques de Turisme a Barcelona, Barcelona Turisme.

* Juliol del 2008.

** Estimació.

3. Consorci Turisme de Barcelona, format per l'Ajuntament de Barcelona, la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona i la Fundació Barcelona Promoció.



Dimensió ambiental de l'activitat hotelera i avantatges que presenta la gestió sostenible de l'hotel

2

Any rere any el nombre de visitants a la ciutat creix. Barcelona és considerada una de les ciutats més atractives tant pel turisme urbà com per l'anomenat turisme de negocis. L'ampliació de l'aeroport⁴ i del parc hoteler i la proliferació de línies aèries de baix cost fa que cada any s'assoleixin xifres rècord de visitants.

4. El 85,4% dels visitants el 2006 van fer servir l'avió per arribar a la ciutat.



	1990	1995	2000	2003	2004	2005	2006	2007
Visitants (milions)	1,73	3,09	3,14	3,85	4,55	5,06	6,71	7,11
Increment en %		43,92	1,63	18,37	15,42	10,11	24,56	5,62

Font: Estadístiques de Turisme a Barcelona, Barcelona Turisme.

El 2007 es van superar els set milions de visitants a la ciutat, quatre vegades més la població de Barcelona –1.595.110 habitants. Atès que els visitants s'hi estan aproximadament dos dies, es pot estimar que l'impacte ambiental de la seva estada és del 2,5% de l'impacte sobre el planeta de la ciutat. Com que les necessitats dels visitants són possiblement superiors a les del ciutadà mitjà, el pes d'aquest impacte serà sensiblement superior.

Tenint en compte que es preveu augmentar l'oferta hotelera, el sector hotelier té un gran potencial i responsabilitat a l'hora de contribuir activament a la sostenibilitat de Barcelona.

Només una part de l'impacte ambiental del visitant de la ciutat esdevé en l'allotjament, però hi ha alguns consums, com el d'aigua vinculat a la higiene o bé els consums energètics associats al confort de l'habitació (il·luminació o climatització) que es fan exclusivament a l'hotel. I precisament aquest és qui el pot reduir i així contribuir a minimitzar l'impacte ambiental de la ciutat.

La gestió ambiental sostenible de l'hotel no tan sols reverteix en la millora ambiental sinó que sovint comporta un estalvi econòmic sobre els consums d'aigua, energia i materials, perquè se'n fa un ús més racional, eficient i estalviador.



2.1 Aigua, energia, materials i residus

Els serveis i el grau de confort que s'ofereixen al client en el sector hotelier varia en funció de la classificació en estrelles. Els hotels de categories superiors tenen habitacions més espaioses, banys complets i ofereixen serveis com l'esmorzar, televisor a les habitacions o minibar.

Això, en termes d'impacte ambiental, es tradueix en el fet que no tots els hotels consumeixen la mateixa quantitat d'aigua, energia ni materials, ni produeixen la mateixa quantitat de residus.

Característiques de les habitacions i els serveis oferts segons la classificació per estrelles:⁵

Estrelles	5 *	4 *	3 *	2 *	1 *
Superfície útil de les habitacions (m²)					
Individuals	10	9	8	7	6
Dobles amb 1 llit	16	15	14	13	11
Dobles amb 2 llits	17	16	15	14	12
Banys de les habitacions*					
Nombre de banys complets	75%	75%	75%	50%	25%
Superfície útil mínima (m²)	5	4,5 %	4	3,5	3,5
Nombre de banys petits	25%	25%	25%	50%	75%
Superfície útil mínima (m²)	4	3,5	3	3	2,5
Serveis					
Televisor a les habitacions	X	X	X		
Telèfon	X	X	X		
Minibar	X				
Servei d'esmorzar	X	X	X		
Servei d'habitacions de 12 hores		X			
Servei d'habitacions de 24 hores	X				

* Bany complet: banyera de longitud mínima d'1,60 m² o dutxa amb una superfície mínima d'1,20 m², rentamans i inodor.
Bany petit: banyera o dutxa, rentamans i inodor (sense especificar-ne les dimensions).

5. Segons l'Ordre TIC/313/2003, del 8 de juliol, per la qual es modifica l'Ordre del 6 d'octubre de 1987, per la qual s'estableixen els requisits tècnics i els serveis mínims exigibles als establiments hotelers en els seus diferents grups, modalitats, categories i especialitats.

2.1.1 Aigua

El consum d'aigua en el sector hotelier de Barcelona es podria situar⁶ entre 3.900.000 i 5.600.000 m³ anuals, mentre que la referència per a un ús eficient d'aigua se situaria entre 2.800.000 i 3.000.000 m³ anuals.

Segons aquesta estimació, el consum d'aigua dels hotels correspondria entre el 10% i el 15% del consum no domèstic de la ciutat, i es podria reduir fins al 8% si s'aconsegüís un estalvi d'aigua entre un 25% i un 30% en el sector.

Només amb mesures com la instal·lació d'airejadors reductors de cabal en aixetes i dutxes, la instal·lació de sistemes d'estalvi en vàters i informació als clients, es pot estalviar entre el 10% i el 20% d'aigua (de 400.000 a 800.000 m³ anuals), l'equivalent a una reducció del consum d'aigua entorn de 40 o 60 litres per pernoctació.

Els consums totals eficients amb l'aplicació de mesures d'estalvi d'aigua, considerant tots els àmbits de l'hotel (habitacions, cuina, bugaderia...), serien els següents:⁷

- Un hotel de tres o quatre estrelles amb mesures d'eficiència i racionalització del consum d'aigua pot assolir un consum d'entre 200 i 250 litres per pernoctació.
- En els hotels de categories de dues i cinc estrelles el consum eficient s'ubica entorn els 300 litres per pernoctació.

6. Estimada a partir del nombre de pernoctacions i de dos valors de referència de consum d'aigua per pernoctació possibles: 335 i 480 litres per pernoctació.

7. Hamele, H. i Sven, Eckardt, *Environmental initiatives by European tourism business, Instruments indicators and practical examples* ECOTRANS e.V. Saarbrücken, desembre del 2006.





Iniciatives del Gremi d'Hotels de Barcelona

Elaboració i distribució a tots els associats d'un **fullet informatiu adreçat als clients** dels hotels sobre la necessitat i les possibilitats d'estalviar aigua sense perdre confort. Es tracta d'un full de consells pràctics que els clients trobaran a l'habitació.

Elaboració d'un altre **fullet informatiu per als treballadors** del sector (més de 20.000) amb informació sobre com estalviar aigua en les tasques i el treball diari, per estimular les bones pràctiques i reforçar les iniciatives que puguin sorgir en cada hotel de manera particular.

Preparació **de documentació tècnica per als gerents i els responsables tècnics** dels establiments sobre mesures d'estalvi a mitjà termini. Amb això es volen donar a conèixer les mesures que comporten estalvis d'aigua importants, però que poden requerir inversions en la infraestructura i les instal·lacions.



2.1.2 Energia⁸

El consum energètic del sector hotelier a la ciutat de Barcelona es pot situar en 206,6 GWh anuals, que sumen el 6,3% de la demanda energètica del sector de serveis a la ciutat de Barcelona.

El consum energètic de gas i electricitat bàsicament cobreix la demanda energètica d'aigua calenta sanitària (ACS), calefacció, refrigeració i electricitat.

Els consums de referència genèrics eficients, és a dir, amb mesures d'estalvi energètic serien:⁹

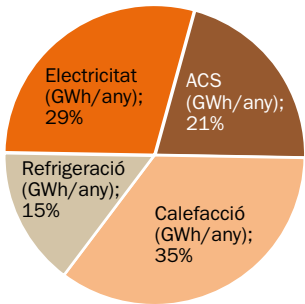
- Per a hotels de dues estrelles, uns 58,6 kWh/pernoctació, que representa un estalvi de gairebé el 40% del consum mitjà habitual.
- Per a hotels de tres, quatre i cinc estrelles, entre 33 i 35 kWh/pernoctació, que suposa un estalvi d'entre el 55% i el 60% del consum mitjà per pernoctació.

Distribució del consum energètic segons la categoria de l'hotel:

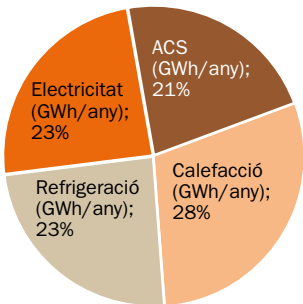
Consum energètic (GWh/any)	Nre. d'hotels	ACS	Calefacció	Refrigeració	Electricitat	TOTAL	% del total
Hotels 1*	31	10,7	17,7	7,3	14,6	50,3	24 %
Hotels 2* i 3*	133	6,1	8,1	6,8	8,1	29,1	14 %
Hotels 4* i 5*	131	18,7	24,3	28,1	56,1	127,2	62 %
TOTAL	295	35,5	50,1	42,2	78,8	206,6	100 %

Font: Pla de millora energètica de Barcelona.

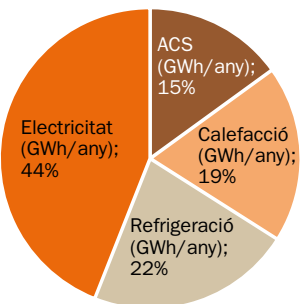
Hotels 1*



Hotels 2* i 3*



Hotels 4* i 5*



8. Hamele, H. i Sven, Eckardt, *Environmental initiatives by European tourism business, Instruments indicators and practical examples ECOTRANS e.V. Saarbrücken*, desembre del 2006.

9. Font: Pla de millora energètica de Barcelona, Ajuntament de Barcelona, 2003.

Etiqueta d'Eficiència Energètica

Certificació energètica d'edificis inicial / definitiva	
Més	
	
Menys	
Edifici	
Localitat/zona climàtica	
Consum d'energia anual: _____	
_____ kWh/any	
(_____ kWh/m²)	
Emissions de CO ₂ anual: _____	
_____ kgCO ₂ /any	
(_____ kgCO ₂ /m²)	
<i>El consum d'energia i les seves emissions de diòxid de carboni són les que obté el programa, _____, per a unes condicions normals de funcionament i ocupació.</i>	
<i>El consum real d'energia de l'edifici i les seves emissions de diòxid de carboni dependran de les condicions d'operació i funcionament i de les condicions climàtiques, entre altres factors.</i>	

Normativa

Instal·lació de sistemes solars per a aigua calenta sanitària (ACS)

Decret d'ecoeficiència; Decret 21/2006, del 14 de febrer, pel qual es regula l'adopció de criteris ambientals i d'ecoeficiència en els edificis.

Codi tècnic; Reial decret 314/2006, del 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació. Document HE4: contribució solar mínima d'aigua calenta sanitària.

Ordenança solar de Barcelona

- Els edificis de nova construcció, que es rehabilitin integralment o bé que en canvi l'ús de manera integral, hauran d'incorporar sistemes de captació i utilització d'energia solar tèrmica per a la producció d'aigua calenta (aigua calenta per a usos sanitaris i escalfament d'aigua per a piscines cobertes).
- Pròximament també s'aprovarà l'Ordenança fotovoltaica de Barcelona el 2010.

Certificació energètica d'edificis

Reial decret 47/2007, del 19 de gener, pel qual s'aprova el procediment bàsic per a la certificació d'eficiència energètica d'edificis de nova construcció.

- Els edificis de nova construcció o bé que es rehabilitin de manera integral hauran de disposar de la certificació d'eficiència energètica.

Iniciatives del sector

L'Institut Técnico Hotelero, conjuntament amb la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), la col·laboració de l'Institut para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) i les associacions hoteleres principals de les Illes Canàries van engegar el 2007 un projecte per millorar l'eficiència energètica i reduir els costos associats al consum d'energia.

Els resultats previstos del projecte són:

- La *Guia d'eficiència energètica per a hotels*
- El desenvolupament d'una eina on-line "benchotemark" per a la gestió energètica d'establiments hotelers

Es preveu finalitzar el projecte el 2010

Més informació:

www.cehat.com

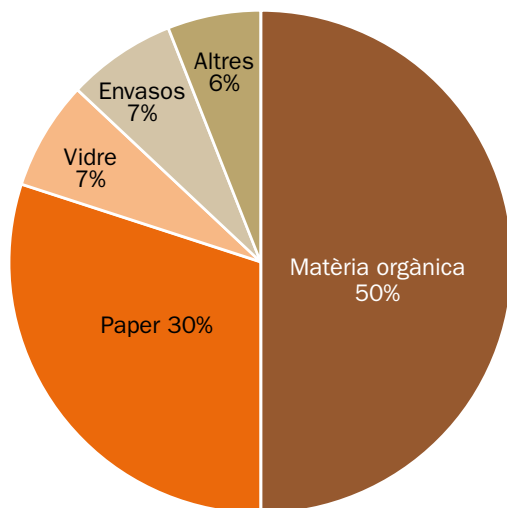
www.ithotelero.com

2.1.3 Materials i residus

El conjunt de l'activitat hotelera comporta una generació de residus gens menyspreable. Les dades mitjanes de referència¹⁰ l'estimen en 2 quilograms per pernoctació en els hotels de dues a quatre estrelles. No obstant això, segons les dades de producció de residus dels hotels amb sistemes de gestió certificats EMAS de Barcelona, aquesta es pot reduir a 1 quilogram per pernoctació.

Tenint en compte el total de pernoctacions enregistrat durant el 2007 als hotels de la ciutat de Barcelona,¹¹ el total de residus generats oscil·la entre les 15.000 i les 25.000 tones anuals, aproximadament entre el 2% i el 3% del total dels residus de la ciutat.

La composició en pes dels residus generats als hotels és aproximadament:



Font: elaborat per ecoinstitut Barcelona a partir de diverses fonts sobre dades reals de producció de residus en hotels.

La fracció "altres", tot i suposar un percentatge petit del total de residus, és la que conté els residus més tòxics i contaminants. Inclou els olis vegetals de la cuina, tòners i cartutxos, i els residus derivats del manteniment de l'edifici (bombetes i fluorescents, piles, residus elèctrics, mobiliari, residus de neteja, pintures...). En cas que l'hotel tingui jardí, s'hi afegirien els residus vegetals de poda i jardineria.

La instal·lació d'un bon sistema de recollida selectiva permet separar correctament entre el 70% i el 95% del total d'aquests residus, de manera que se'n permet el reciclatge i la correcta gestió posterior. No obstant això, l'estratègia prioritària des d'un punt de vista ambiental és la reducció dels residus generats.

En un hotel, són moltes les mesures que es poden aplicar en aquesta direcció:

- bon ús dels materials
- evitar la "compra de residus", és a dir, aplicar criteris de minimització de residus a l'hora de comprar els productes

La substitució de les ampolles de sabó individuals per dispensadors pot suposar una reducció del 5% del total de residus generats

L'aplicació d'aquests criteris generalment va acompanyada d'un estalvi econòmic tant en les compres com en la gestió de residus i en personal. Si a més se n'informa correctament els clients, aquestes mesures es perceben com una millora del servei.

10. Hamele, H. i Sven, Eckardt, *Environmental initiatives by European tourism business, Instruments indicators and practical examples ECOTRANS e.V. Saarbrücken*, desembre del 2006.

11. 07 *Estadístiques de Turisme a Barcelona* (provisional), Barcelona Turisme.

Normativa

La gestió dels residus generats a l'hostaleria es regula per la **Llei 6/93** de residus, modificada per la **Llei 15/2003**, i a la ciutat de Barcelona, per l'**Ordenança General del Medi Ambient Urbà de Barcelona** (1999) i els **preus públics** dels serveis de recollida de residus comercials.

Aquest conjunt de normativa defineix els residus dels hotels com a residus comercials assimilables als municipals i obliga els productors a utilitzar el sistema de recollida previst per l'administració competent. En el cas de Barcelona, el sistema de recollida inclou les fraccions de paper/cartró, vidre, envasos i matèria orgànica, com també els residus especials (olis, fluorescents, voluminosos...).

En la definició exacta del sistema de recollida que pertoca als hotels, els preus públics els classifiquen segons el servei de restauració que presentin i el volum de residus anuals generats. Els diferents sistemes de recollida de residus previstos són:

- la recollida selectiva municipal, incloent-hi els punts verds
- el servei porta a porta de recollida de residus comercials que hi ha en algunes zones de la ciutat

Alternativament, els residus es poden lliurar a gestors autoritzats (pràctica molt comuna en el cas de la recollida d'olis vegetals).

A l'hora de demanar la llicència ambiental, la **Llei 3/1998** de la intervenció integral de l'Administració ambiental especifica que els hotels de més de 50 habitacions han de definir les mesures de gestió dels residus generats.

Pel que fa a l'edifici, tant la Llei 6/93 com l'Ordenança general del medi ambient urbà de Barcelona indiquen que els edificis han de disposar d'un espai tancat de dimensions suficients per a l'emmagatzematge dels residus que produeixen.

Iniciatives del Gremi d'Hotels de Barcelona

L'any 2000 el Gremi d'Hotels de Barcelona va signar l'Acord Cívic per una Barcelona Neta i Sostenible, un espai de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i les més de 300 organitzacions que l'han signat a dia d'avui, per a la millora de la gestió de residus.

Per als hotels agremiats, l'Acord suposa un marc per fomentar i facilitar l'acompliment de la normativa de residus, sobretot pel que fa a la recollida de matèria orgànica i la utilització dels punts verds. Concretament, l'Ajuntament ofereix descomptes en els preus públics i en les taxes de residus, i s'ofereix per impulsar campanyes de minimització i recollida selectiva de residus i informar els gestors dels hotels sobre les novetats dels sistemes de recollida que hi ha.



La política ambiental hotelera

3

Establir una política ambiental hotelera vol dir integrar la perspectiva ambiental en el sistema general de gestió de l'empresa de manera sistemàtica i contínua per aconseguir la millora del comportament ambiental de l'hotel.



La política ambiental de l'hotel:

1. Representa el compromís ambiental de l'empresa vers una societat que valora cada vegada més el respecte pel medi ambient i que demana una actitud responsable als agents econòmics.
2. És un actiu intangible que gràcies a la seva comunicació dóna prestigi a l'establiment.
3. Permet posar-se al dia i, en segons quins casos, fins i tot avançar-se a la normativa ambiental, que cada vegada és més exigent.
4. És feina feta per implantar un sistema de gestió ambiental (ISO 14001 o EMAS) o certificacions ecològiques del sector.
5. Representa la dimensió ambiental de la responsabilitat social corporativa de l'hotel.

La planificació de la política ambiental ha de tenir en compte totes les dimensions pròpies de l'activitat hotelera: el personal, l'activitat, els proveïdors, els clients...

Només així es podrà planificar una política ambiental:

- **realista**, que marqui objectius assolibles alhora que ambiciosos a curt i llarg termini;
- **compartida**, només fent-ne partícip tot el personal les mesures implementades seran efectives;
- **responsable**, que permeti assumir els compromisos adquirits vers la sostenibilitat.

La planificació econòmica de la política ambiental és especialment important. Si bé hi ha mesures, com ara millores en les pràctiques del personal, que no suposen un cost afegit, n'hi ha d'altres que comporten una inversió en les instal·lacions. A l'hora de valorar aquestes inversions se n'ha de tenir en compte no només el cost a curt termini i el preu de compra, sinó també els estalvis econòmics que genera aquesta instal·lació a llarg termini i el temps d'amortització.

D'altra banda, tot i que la política ambiental pot comportar estalvis econòmics, aquest no n'és l'objectiu. La finalitat que es persegueix és l'estalvi de recursos naturals, per tant els estalvis aconseguits s'han de considerar un capital per reinvertir en un procés de millora contínua.

Planificar una política ambiental tal com es descriu a continuació és idoni, perquè permet sistematitzar les millores ambientals i facilita el camí cap a sistemes de gestió, certificacions ambientals o la responsabilitat social corporativa. Això no treu, però, que un establiment hotelier no pugui posar en pràctica accions i mesures com les que es descriuen a la segona part de la guia, sense necessitat d'establir aquesta planificació de manera exhaustiva i sistemàtica.

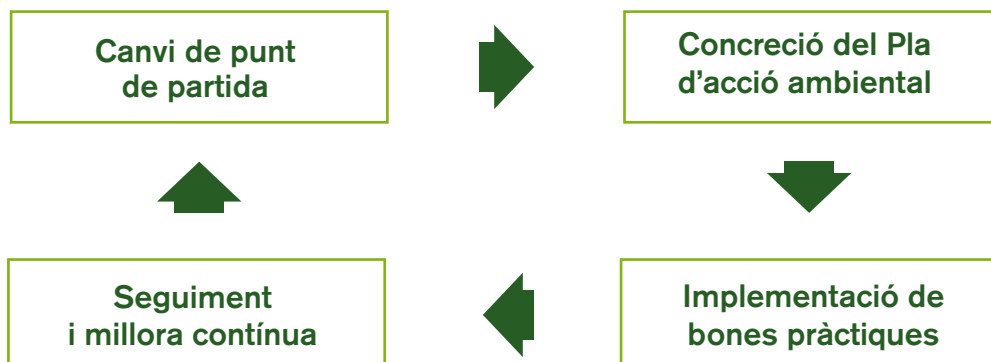


La cadena ACCOR desenvolupa i aplica una política ambiental des del 1994. L'any 1998 va aprovar una Carta pel Medi Ambient que s'ha posat al dia l'any 2006 amb la col·laboració del Programa de les Nacions Unides pel Medi Ambient i l'Associació LPO (partner francès de l'organització internacional BirdLife). Per garantir la credibilitat de la Carta, només els hotels de la cadena que compleixin un percentatge determinat de les accions establertes podrà fer-la visible als clients. Actualment, els seus àmbits d'acció són:

- Principis d'actuació
- Carta pel Medi Ambient
- Aigua i energia
- Residus
- Etiquetes ecològiques i compra sostenible
- Arquitectura
- Sensibilització dels clients
- Certificacions ambientals

Mes informació: **www.accor.com**

3.1 Aspectes clau d'una política ambiental



3.1.1 Punt de partida

Per assolir els objectius, coordinar i mantenir l'impuls de la política ambiental és imprescindible: a) assignar responsabilitats a directius i treballadors, i b) conèixer amb precisió quin és el punt de partida amb la finalitat d'enfocar la gestió de l'hotel en les prioritats més necessàries i així assolir una bona ràtio entre els resultats obtinguts i els recursos materials i humans invertits.

a. Definició de responsabilitats

S'hauran de prendre les mesures següents:

1. Assignar un responsable/s per coordinar i impulsar el procés d'elaboració, implementació i avaluació de la política ambiental (coordinador)

Haurà de tenir i demostrar amplis coneixements pràctics sobre medi ambient i sobre el funcionament intern de l'hotel. Segons les circumstàncies, es podrà afegir en el seu àmbit d'actuació la gestió de la responsabilitat social corporativa de l'empresa o integrar-hi altres parcel·les, com ara la gestió de riscos laborals.

2. Assignar un responsable de cada àrea o departament (màrqueting, compra, etc.) que s'encarregarà d'aplicar la política ambiental en el seu àmbit d'actuació (cap d'àrea)

Mantindrà una comunicació fluida amb el coordinador, recollirà la informació pertinent a petició del coordinador i s'assegurarà que s'implementin les bones pràctiques ambientals al seu departament.

3. Mantenir reunions periòdiques entre el coordinador i els caps d'àrea.

Independentment de les funcions i les responsabilitats assignades, s'ha de buscar la complicitat i el suport ple de tots els implicats: treballadors, socis empresarials, proveïdors i clients.

b. Conèixer quin és el punt de partida

Conèixer quin és el punt de partida vol dir, d'una banda, quantificar els consums d'aigua, energia i la producció de residus amb relació a la compra de materials. Això permet, d'una banda, valorar el grau d'eficiència de l'ús de materials i, de l'altra, identificar els processos i el funcionament intern de l'hotel que generen aquests impactes i veure com es poden modificar.

En aquesta etapa és important involucrar-hi el personal, perquè sentin com a seva la política ambiental i s'impliquin en la implementació.

Saber quin és el punt de partida és bàsic per:

- Quantificar les millores. Només coneixent quin és el punt de partida es podran saber quins són els estalvis i els beneficis ambientals assolits. A més, les millores ambientals quantificades es poden comunicar fàcilment.
- Identificar les prioritats d'actuació i així optimitzar recursos per tal d'obtenir la màxima rendibilitat en forma de beneficis ambientals o estalvis en costos corrents.
- Detectar anomalies en el funcionament intern de l'hotel i racionalitzar-les per fer la gestió més eficaç i reduir els impactes ambientals.

3.1.2 Concreció del Pla d'acció ambiental

A partir d'un bon coneixement de l'estat real, la direcció i el coordinador, conjuntament amb els caps d'àrea, estaran en condicions de plantejar-se els objectius i els principis que guiaran l'actuació de l'hotel en matèria ambiental.

L'Agenda 21 de Barcelona ofereix assessorament gratuït als hotels que vulguin elaborar un pla d'acció en el marc del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat.

Més informació: agenda21@bcn.cat

El **pla d'acció** haurà de preveure:

- Objectius a curt, mitjà i llarg termini.
- Accions concretes per a cada àrea i secció d'actuació definides.
- Calendari d'aplicació de les accions que estableixi una implementació progressiva i realista de les mesures en funció de diverses variables, com ara l'impacte ambiental que eviten, els costos i el temps d'amortització, la disponibilitat de personal, la dificultat tècnica, etc.
- Divisió de tasques entre el personal, és a dir, definició de responsabilitats.
- Indicadors senzills de recopilar i mesurables. Poden ser quantitatius o qualitatius i han de permetre recollir dades de manera sistemàtica i periòdica. Per exemple, es pot prendre com a unitat de mesura la pernoctació per fer un registre periòdic de consums (litres d'aigua/pernoctació o kWh/pernoctació) i generació de residus (kg de residus/pernoctació).

Finalment, el pla d'acció es farà públic per motivar els treballadors i disposar de la col·laboració de clients i proveïdors.

La cadena **Hilton** a Europa va aprovar l'any 2006 el Programa We Care!, centrat en quatre àmbits d'acció: eficiència energètica, gestió eficient de l'aigua, reducció de residus i reducció de químics.

Entre el 2006 i el 2007 es va reduir el 10% el consum d'energia i el 5% el consum d'aigua respecte dels consums del 2005. Per als anys 2008 i 2009 es van incloure objectius nous relatius a la reducció de químics i residus.

Els cinc pilars del programa We Care! són:

- Política ambiental
ITP Guies per a la localització, construcció i disseny d'hotels
- *Eco-learning*
- HER Informes ambientals
- HiWay (intranet) com a eina de comunicació

Més informació:

www.hiltonwecare.com



3.1.3 Implementació de les accions i bones pràctiques

Un cop s'han identificat els impactes potencials i s'ha definit el Pla d'acció ambiental, cal implementar les mesures previstes. El procés d'implementació és a càrrec del coordinador i els caps d'àrea pertinents segons el calendari i l'assignació de tasques previst.

Al capítol 4 es recull tota una sèrie de bones pràctiques segons l'àrea d'activitat. No obstant això, és important fer referència a tres aspectes clau de caràcter transversal: la informació i la formació del personal, la comunicació amb els proveïdors i la comunicació vers els clients.

a. Informació i formació del personal

L'aplicació de les bones pràctiques serà més eficaç amb un personal motivat i conscienciat per assolir els objectius de la política ambiental. Aquest aspecte passa per mantenir una comunicació fluida amb els treballadors que combini mesures d'informació, sensibilització i formació. En el marc de la política ambiental, per tant, s'hauran d'establir canals de comunicació entre la direcció, el coordinador, els responsables d'àrea i els treballadors que vagin tant de "dalt a baix" com de "baix a dalt", de tal manera que es disposi de la informació facilitada pels treballadors i es reforci la motivació i el compromís del personal amb l'empresa. Si les dimensions de l'hotel ho requereixen, es pot aprovar un pla de comunicació que inclogui aspectes de formació i comunicació en l'àmbit intern.

Els **objectius** que persegueixen aquestes mesures són:

- Donar a conèixer els impactes ambientals que genera l'activitat de l'empresa i les mesures que ha d'adoptar el personal per reduir-los.
- Millorar les capacitats i els coneixements del personal amb la finalitat que tinguin recursos propis per solucionar incidències de tipus ambiental o capacitat per detectar-les i posar-les en coneixement del cap d'àrea o del coordinador.

- Incentivar els treballadors a implicar-se activament en l'elaboració i la implementació de la política ambiental. Per això també és molt important donar a conèixer els estalvis i els beneficis ambientals assolits i compensar els equips que ho facin més bé.

A través del programa Hilton We Care!, a Europa s'han regalat més de 1.000 bicicletes de muntanya al personal dels cinc hotels de la cadena que han assolit els millors resultats en estalvi energètic.

Més informació:
www.hiltonwecare.com

b. Comunicació amb els proveïdors i política de compres

Part de la política ambiental consisteix a utilitzar productes i serveis més respectuosos amb el medi ambient. Per tant, els proveïdors habituals de l'hotel també són part implicada a la qual cal informar i mantenir al corrent de la política ambiental de l'establiment i, especialment, de la política de compres.

A photograph of a modern hotel interior. In the foreground, there is a dining table with a white tablecloth, a white cup and saucer, and a fork. In the background, there is a buffet counter with various food items, including bread and fruit. The ceiling is made of white, rectangular, slatted panels. A green text box is overlaid on the left side of the image.

Les cadenes i associacions d'hotels que comparteixen proveïdors tenen més capacitat de negociació per incidir en els estàndards ambientals i fomentar l'oferta de productes i serveis més respectuosos ambientalment.

Amb aquest objectiu s'haurà de:

- Comunicar a tots els proveïdors la intenció de desenvolupar una política ambiental que afectarà la cadena d'abastament.
- Animar els proveïdors a adoptar pràctiques més sostenibles i reconèixer els seus esforços a través de premis, promoció o contractes de llarga durada.

La política de compres de l'hotel també haurà de seguir unes pautes determinades:

1. Analitzar quines són les necessitats reals de compra i ajustar la demanda a aquestes necessitats.
2. Introduir requisits ambientals en els contractes de compres, serveis i execució d'obres.
3. Triar preferentment productes o proveïdors amb garanties de qualitat ambiental, que estiguin certificats amb ecoetiquetes oficials o que hagin implantat sistemes de gestió ambiental.
4. Comprar preferentment productes locals, ecològics i de temporada, que requereixen menys transport i manteniment. Aquest aspecte pot enfortir les relacions amb les empreses i els negocis locals.
5. Mantenir endreçat i en bon estat el magatzem i fer-ne una gestió activa. A part de les implicacions que té per la logística i l'operativa, una bona gestió del magatzem evita que els productes caduquin o es deteriorin, permet implantar circuits de reutilització i afavoreix en general la minimització de recursos.
6. Comprar maquinària amb la millor tecnologia disponible.

Implicacions econòmiques

Una bona planificació permet optimitzar el balanç econòmic de la política ambiental. Hi ha accions amb un cost afegit i altres que comporten estalvis de les despeses corrents. Una part important de les accions no té implicació econòmica immediata: les accions de formació i informació s'incorporen a partides ja existents sense un cost afegit. En termes d'ingressos i despeses, es pot anar compensant l'augment eventual de costos derivat de la compra de productes i serveis certificats i ecològics amb els estalvis assolits per racionalitzar la demanda, millorar la imatge de l'empresa i disminuir els costos derivats de la gestió.

Més endavant s'ofereixen molts exemples d'estalvis aconseguits amb la implantació de mesures de millora ambiental.

Iniciatives del sector dels operadors turístics

TOI (Tour Operators Tourism Initiative For Sustainable Tourism Development) és una associació formada per grans operadors turístics com TUI, Hotelplan, ACCOR Tour i Ventaglio, entre altres grans empreses del sector, que sota l'auspici de l'Organització Mundial del Turisme, la UNESCO i el Programa de les Nacions Unides pel Medi Ambient fomenta el desenvolupament sostenible del sector.

LTU Touristik, Mytravel Northern, Aurinkomatkat, Orizzonti o TUI són alguns dels operadors turístics que duen programes d'actuació perquè els hotels associats millorin el comportament ambiental.

c. Comunicació vers els clients

L'existència d'una política ambiental en un establiment hotelier és un actiu intangible que dona prestigi i n'incrementa la reputació a través de fer públic, especialment entre els clients, el compromís proactiu de l'organització vers el medi ambient.

La comunicació de les fites ambientals assolides per l'hotel ha d'anar acompanyada d'una comunicació vers els clients en la qual se'ls fa participants i se'ls converteix en col·laboradors protagonistes de les millores ambientals, ja que molts dels impactes ambientals estan relacionats amb el seu comportament.

Els **objectius** que ha de perseguir la política d'informació als clients són:

- Donar a conèixer el pla d'acció i les bones pràctiques que s'apliquen a l'hotel i els beneficis ambientals que comporten.
- Demanar la col·laboració de l'hoste en aquesta tasca conjunta d'avançar vers la sostenibilitat amb petites accions (demanar que no es rentin les tovalloles noves cada dia, que facin recollida selectiva, etc.).
- Potenciar la imatge de l'hotel com una empresa compromesa amb el medi ambient.

Comunicació i credibilitat

S'ha de ser curós especialment amb la manera de comunicar compromisos i fites ambientals, especialment quan els receptors provenen d'indrets amb tradicions diverses i nivells de sensibilitat diferents, també superiors. Exhibir com a grans fites accions poc rellevants o mostrar incoherències en diferents àrees resta credibilitat a la política ambiental i, per tant perjudica la imatge de l'establiment i per extensió, tractant-se del sector turístic, la ciutat i el país.

3.1.4 Seguiment i millora contínua

Perquè la política ambiental i les mesures implementades siguin realment eficients cal fer un seguiment periòdic dels paràmetres ambientals que permeti valorar els resultats de la implementació de les bones pràctiques.

Per tant s'ha de:

- Recollir la informació periòdicament per calcular els indicadors definits al pla d'acció.
- Observar l'evolució dels indicadors en el temps i comparar-ho amb els objectius establerts per fer una valoració de les millores assolides i dels aspectes més febles que cal enfortir.

En l'àmbit de la comunicació caldria:

- A les enquestes de satisfacció dels clients, incloure preguntes sobre la política ambiental de l'hotel per detectar-hi punts forts i febles, possibles millores, etc.
- Mantenir el diàleg amb el personal, experts, proveïdors i clients que retroalimentin de manera periòdica la gestió de l'hotel.
- Mantenir-se informat i intercanviar coneixements amb altres hotels, participar en xarxes i associacions que difonguin bones pràctiques ambientals, inscriure's en revistes o webs especialitzats, etc.
- Comunicar i informar els clients, proveïdors, treballadors i actors locals sobre els èxits assolits en el desenvolupament de la política ambiental a partir de l'evolució dels indicadors.

I tot, per revisar i renovar el pla d'acció amb noves fites ambientals d'acord amb els resultats obtinguts amb les mesures aplicades.

La política ambiental de la cadena NH Hotels s'ha anat redissenyant a mesura que s'avançava:

- Punt de partida: des del 2003 la cadena analitza els consums per establir les bases sobre les quals cal incidir.
- A partir del 2006 compara trimestralment els consums d'aigua i energia per client. Aquest grau de control permet, d'una banda, conèixer l'efectivitat de les mesures (des del 2005 el consum d'aigua per client s'ha reduït el 8%, i des del 2006, el 3% el consum d'energia); i de l'altra, ha permès prendre mesures de millora contínua.

Els nous objectius ambientals de la cadena per al 2012 són:

1. Reduir en un 20% els consums d'aigua, energia, les emissions de CO2 i la producció de residus.
2. Implantar criteris de sostenibilitat tenint en compte la cadena de proveïdors.
3. Accions de formació, informació i sensibilització a empleats i clients.

Més informació: www.nh-hotels.es



3.2 Sistemes de gestió ambiental

Tot i que el Pla d'acció ambiental es pot desenvolupar de manera independent de l'obtenció d'una certificació de Sistema de Gestió Ambiental (SGA), els SGA són mecanismes voluntaris de gestió que permeten establir procediments operatius, sistematitzar la informació, detectar ineficiències i aplicar mesures correctives de manera sistemàtica, garantint uns mínims de transparència i credibilitat, perquè com s'indica a continuació no són una autodeclaració de l'empresa sinó que han estat verificats per un auditor independent.

Generalment, i sempre subjecte a les particularitats de cada sistema, s'han de respectar una sèrie de passos:

- anàlisi i inventari dels aspectes ambientals relacionats amb les activitats de l'empresa
- inventari de requisits legals
- planificació del sistema de gestió
- programa d'acció ambiental
- programa de formació i sensibilització del personal
- implantació del sistema
- seguiment i auditoria interna
- verificació independent
- comunicació interna i externa

Un SGA requereix que una tercera part independent verifiqui el compliment dels criteris i, quan s'hagi acreditat i superat aquesta fase, l'empresa podrà disposar del logotip que certifica l'adhesió al sistema i utilitzar-lo amb finalitats comercials.

Actualment, els sistemes de gestió ambiental més utilitzats són EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) en l'àmbit europeu, i les normes ISO 14001 en l'àmbit internacional.

El Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya té una línia de subvencions per fomentar la implantació de EMAS i ISO 14001 en empreses. En la convocatòria del 2008 les ajudes són de 2.500 a 5.000 € per implantar la ISO 14001, i de 4.500 a 9.000 € per implantar EMAS.

Més informació:

<http://mediambient.gencat.net/cat/empreses/>

3.3 Etiquetes ecològiques

Les etiquetes ecològiques són mecanismes voluntaris de qualificació ambiental que certifiquen de manera oficial que certs productes o serveis, dins d'una categoria determinada, tenen un impacte menor en el medi ambient. A diferència dels SGA, les etiquetes ecològiques demanen el compliment d'uns criteris determinats. En l'àrea del turisme, hi ha multitud d'etiquetes ecològiques que varien segons el camp d'aplicació (hotels, càmpings, pensions, hostals, restaurants o diversos) i segons el grau d'exigència i l'àmbit dels criteris.

Les etiquetes ecològiques prenen en consideració els àmbits següents:

- Implantació de sistemes de recollida selectiva
- Instal·lació de sistemes d'estalvi d'aigua
- Introducció de criteris d'estalvi i d'eficiència energètica
- Ambientaltització de les compres
- Respecte per l'entorn i integració de l'estructura en el paisatge
- Informació al personal i als clients sobre la política ambiental
- Educació ambiental

A continuació, i sense ànim exhaustiu, s'ofereix una llista d'etiquetes ecològiques que desenvolupen criteris aplicables al sector hotel·ler:

Nom	Logotip	Organisme	web
Q Verde		Institut de Qualitat Turística Espanyola	www.ictes.es
Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental		Generalitat de Catalunya	http://mediambient.gencat.net
Etiqueta Ecològica Europea		Comissió Europea	www.eco-label.com
Green Globe 21		EC3 Global	www.greenglobe21
The Green Key		Foundation for Environmental Education	www.greenkey.org
Cigne Nòrdic		Nordic Ecolabelling Board	www.svanen.nu
Bio Hotels		Biohotels	www.biohotels.info



Segona part

En aquesta segona part tractarem les mesures concretes que es poden implantar a cada una de les àrees de l'hotel per minimitzar l'impacte ambiental de l'establiment.

En cada àrea es consumeixen recursos naturals i es produeixen residus. No obstant això, a cada una de les àrees hi ha uns consums que són més intensius. Per exemple, a la piscina o la jardineria de l'hotel l'element principal que cal gestionar d'una manera responsable i fer-ne un ús més eficient és l'aigua.

A la taula següent es recullen quins són aquests elements o aspectes per a cada una de les àrees identificades:

	Aigua	Energia	Materials
Recepció i administració		• Equips informàtics	• Paper • Equips informàtics
Pisos	• Aixetes, dutxes i vàters	• Sistemes de climatització • Sistema automàtic de desconnexió de la climatització • Il·luminació • Ús de targetes clau • Nevera del minibar	• Paperera de recollida selectiva • Carpeta de benvinguda • Kit de benvinguda • Paper higiènic • Roba: tovalloles i llençols • Begudes del minibar
Restauració: bar i cuina	• Màquines de rentat • Màquines de fer glaçons • Aixetes de cuina • Màquina de cafè	• Màquines de rentat • Màquines de fred • Màquines de fer glaçons	• Aliments
Jardineria: zones enjardinades, balcons, terrasses...	• Xerojardineria • Sistemes de reg • Aprofitament d'aigües no potables per a reg	• Maquinària de jardineria	• Productes fitosanitaris i fertilitzants
Piscina i zona spa	• Criteris de disseny per a les instal·lacions		
Bugaderia	• Bugaderia pròpia • Servei de bugaderia extern		
Serveis centrals	• Instal·lacions energètiques d'ACS, calefacció i refrigeració • Sistemes centrals de reutilització d'aigües grises • Manteniment d'instal·lacions		
		• Transports • Missatgeria • Celebració d'esdeveniments en salons • Compensació de CO ₂	• Restaurants • Celebració d'esdeveniments en salons
	• Altres activitats		

A més dels elements més rellevants ambientalment recollits a la taula, a cada un dels apartats que segueixen s'inclouen les pràctiques del personal per fer un ús eficient de l'aigua, l'energia i els materials i la gestió correcta dels residus a cada una de les àrees de l'hotel.

Àrees de l'hotel

4

A la guia es donen criteris de compra, consells i recomanacions en cada una de les àrees per als elements que poden generar millores ambientals notables en forma de:

- reducció del consum d'aigua
- reducció del consum d'energia
- reducció dels impactes sobre el medi ambient i la salut humana en la fabricació i l'ús de productes i equips
- reducció de la generació de residus i gestió de manera selectiva

4.1 Recepció i administració

Per minimitzar l'impacte ambiental de la recepció i l'administració es poden introduir criteris ambientals de compra en el paper i els equips informàtics i promoure hàbits d'ús sostenibles.

Paper

a. Criteris de compra

Per a l'ús habitual de la recepció i l'administració s'hauria de comprar paper 100% reciclat amb certificació ecològica. El mateix tipus de paper s'hauria de fer servir per als tríptics, els fullets i els altres documents promocionals de l'hotel.

El paper reciclat és més respectuós amb el medi ambient que l'anomenat paper "blanc", és a dir, el paper no reciclat.

A més de consumir menys aigua i energia en el seu procés de fabricació, el paper reciclat també contribueix a tancar el cicle dels residus, ja que es compra un producte que és fruit del reaprofitament d'un residu.

Certificacions ambientals o ecoetiquetes

L'Àngel Blau és la certificació més exigent, que ofereix més garanties de qualitat ambiental i alhora una de les més esteses. A més de garantir que el paper és 100% reciclat i de considerar altres qualitats ambientals del producte relacionades amb productes tòxics, també en garanteix la qualitat tècnica, com l'aptitud d'ús en màquines (fotocopiadores, impressores, etc.) i la durabilitat del paper.



Altres certificacions ambientals són:



- Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental, Generalitat de Catalunya
- L'Etiqueta Ecològica Europea, Unió Europea
- Cigne Nòrdic, Consell Nòrdic d'Ecoetiquetatge

Aspectes ambientals	Paper no reciclat	Paper reciclat
Matèria primera	fusta	paper ja utilitzat
Consum d'aigua	55-115 m³/tn	15-21 m³/tn
Consum d'energia	5.900-10.700 kWh/tn	2.700-4.200 kWh/tn

Font: elaboració de l'Ecoinstitut Barcelona a partir de diversos estudis.

Atenció amb el “paper ecològic”

La denominació “paper ecològic” no correspon a cap certificació ambiental amb garanties oficials. Sovint són els mateixos productors de paper els que s'autoatorguen aquesta ecoetiqueta com a part del que s'anomena *màrqueting verd*.

b. Pràctiques del personal

No tan sols és important comprar paper 100% reciclat amb certificació ecològica, sinó que també és molt important fer-ne un ús racional. Per tant, es recomana:

- Fer només les còpies i les impressions estrictament necessàries.
- Utilitzar el correu electrònic i aplicacions per enviar i rebre faxos en format electrònic per evitar impressions innecessàries.
- Imprimir sempre a doble cara o a dues pàgines per full; aquestes pràctiques garanteixen una reducció del consum d'entre el 50% i el 75%.
- Reutilitzar per a paper de notes el paper copiat o imprès per una sola cara.

c. Gestió dels residus

A cada lloc de treball cal incorporar dos elements de recollida de paper:

- Una safata de paper per dipositar el paper escrit o imprès per una cara i reaprofitar-lo com a paper d'esborrany o paper per a notes; també se'n pot posar una a la recepció i al costat dels equips d'impressió.
- Una paperera de paper per desahir el paper que ja no es pot utilitzar.

Per a la fracció de rebuig, es posarà una paperera compartida per cada dos o quatre treballadors, en funció de la disposició de les taules.

El personal de neteja serà el responsable de recollir el paper i mantenir-lo separat com a fracció dels residus fins al lliurament al sistema de recollida selectiva urbana (contenidors blaus).



Equips informàtics

Inclouen:

- Ordinadors personals –CPU i pantalles– i ordinadors portàtils
- Impressores, fotocopiadores, faxes i equips multifuncionals (equips que integren impressió, escanejat, copiat o fax)

a. Criteris de compra

A l'hora de comprar equips nous, cal:

- Ajustar la compra a les necessitats reals per no sobredimensionar en excés ni el nombre d'aparells nous ni les seves prestacions.
- Comprar els equips que tenen un consum energètic menor.
- Triar els equips amb emissions de soroll baixes i d'altres substàncies com l'ozó o l'estirè, nocives per al medi ambient i la salut de les persones.
- Adquirir equips que permetin imprimir a dues cares (funció dúplex) i imprimir a dues planes o més per full.
- Utilitzar cartutxos de tinta i tòners remanufacturats (cartutxos ja utilitzats que un cop netejats i reomplerts es poden tornar a utilitzar) amb certificació ecològica i garantia de qualitat.

Certificacions ambientals o ecoetiquetes

La certificació Energy Star acredita que l'equip té un consum energètic baix.

L'Etiqueta Ecològica Europea, l'Àngel Blau, el cigne Nòrdic i l'ecoetiqueta TCO acrediten que l'equip té baixes emissions de soroll, electromagnètiques i de substàncies nocives i, a més, que no s'han utilitzat certes substàncies tòxiques en la fabricació.



b. Pràctiques del personal

Tan important és tenir equips de consum energètic baix com fer-ne un ús correcte per maximitzar l'estalvi energètic i econòmic.

El servei informàtic de l'hotel haurà de configurar els equips amb les característiques següents:

- Configurar les funcions de gestió de l'energia dels ordinadors de manera que la pantalla s'apagui després d'uns cinc o deu minuts d'inactivitat.
- No instal·lar estalvis de pantalla, ja que consumeix energia i, si es configura la pantalla com s'indica en el punt anterior, són innecessaris.
- Configurar les funcions de gestió d'energia d'impressores i fotocopiadores perquè entrin en repòs després de cinc o deu minuts d'inactivitat.

El personal d'administració ha d'apagar l'interruptor dels equips al final de la jornada i no deixar-los en *stand by*.

c. Gestió de residus

- Els aparells ofimàtics sovint es renoven perquè, tot i que encara funcionin correctament, han quedat obsolets per l'ús. Si aquest és el cas, es poden donar a organitzacions sense ànim de lucre que els reaprofiten.
- Els tòners, cartutxos de tinta i equips ofimàtics inservibles s'hauran de tractar com a residus especials per un gestor autoritzat de residus.

Recuperació de maquinari informàtic funcionant

Algunes de les organitzacions que recuperen maquinari informàtic vell que encara funciona amb finalitats socials són:

La Fundació Doctor Trueta:

www.trueta.cat

La Fundació Sisoscat:

www.sisoscat.org

L'associació TxT Tecnologia per tothom de la Universitat Politècnica de Catalunya:

www.txt.upc.es



4.2 Pisos

Les habitacions de l'hotel són una de les parts més importants de l'establiment. Qualsevol establiment hotelier treballa perquè els hostes disposin d'unes habitacions confortables que els facin sentir còmodes i ben atesos.

Tenint en compte que el confort de l'habitació és un element molt important, es proposen millores ambientals que, sense minvar la comoditat de l'hoste, generin beneficis ambientals.

a. Criteris de compra

SISTEMES DE CLIMATITZACIÓ

Els sistemes de climatització, calefacció i aire condicionat són una part bàsica del confort de les habitacions. Però la sensació de confort del client no sempre va acompanyada del bon ús del sistema de climatització: sovint quan l'hoste té calor posa l'aire condicionat a la temperatura més baixa possible, i si té fred possiblement apujarà la calefacció cap a les temperatures màximes.

Considerant que el més important és el confort i no la temperatura, i que generalment la temperatura de confort està al voltant dels 20 o els 25 °C, el més recomanable és disposar de sistemes de calefacció/refrigeració centrals i deixar que el client pugui regular la temperatura entre 18 i 25 °C (i no entre 10 i 35 °C, com és habitual) o bé apagar el sistema de climatització. L'opció perquè el client no senti que se l'està coartant és substituir els visors dels termòstats que marquen la temperatura per visors que indiquen + o – i que no indiquen la temperatura.

Un mal ús per part del client no tan sols comporta una despesa innecessària d'energia, sinó que l'hoste tampoc no assolirà el confort desitjat.

SISTEMA AUTOMÀTIC DE DESCONNEXIÓ DE LA CLIMATITZACIÓ

Al mercat es poden trobar dispositius que s'instal·len a les finestres de les habitacions connectats amb el sistema de climatització, de manera que quan l'hoste obre la finestra, el sistema de climatització es desconnecta automàticament.

IL·LUMINACIÓ

La recomanació és substituir les bombetes incandescent ordinàries per lluminàries de baix consum. Aquestes, tot i ser més cares, consumeixen un 75% menys i tenen una vida útil deu vegades superior a les convencionals, fet que permet una amortització relativament ràpida.

A més, recentment s'ha aprovat al Congrés dels Diputats una proposició que preveu la prohibició de les bombetes incandescent per al 2011 i la seva substitució progressiva per làmpades de baix consum. Per tant, la instal·lació progressiva de lluminàries de baix consum a l'hotel s'avança a la nova normativa.

ÚS DE TARGETES CLAU PER A LES HABITACIONS

Ja són molts els hotels que en lloc de la clàssica clau disposen d'una targeta que s'ha de connectar a l'interior de l'habitació per connectar-ne també la il·luminació i la climatització. Aquest sistema és molt útil per garantir que, encara que l'hoste s'hagi deixat els llums o l'aire condicionat de l'habitació encesos, tots els sistemes es desconnecten quan ha sortit de l'habitació.

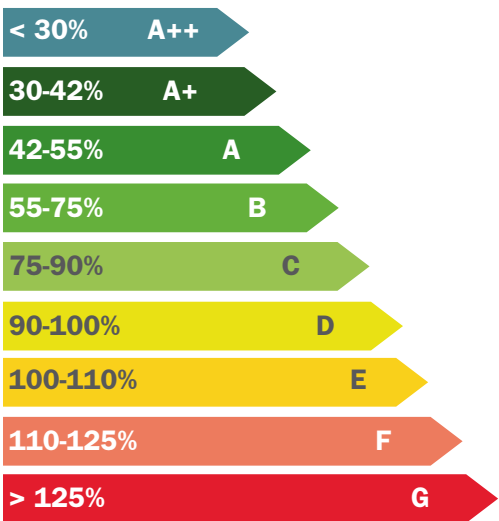
Aquest sistema permet evitar un consum innecessari aproximat del 20% de l'energia que es consumeix a l'habitació.

L'Hotel Alimara ha instal·lat aquest dispositiu connectat al sistema d'aire condicionat al 100% de les finestres de les habitacions, de manera que si el client obre la finestra es desconnecta l'aire condicionat.

NEVERA DEL MINIBAR

En les habitacions dels hotels de categories superiors hi ha una nevera de petites dimensions que conté begudes i refrescos.

A l'hora de comprar aquesta nevera cal tenir en compte l'eficiència energètica de l'electrodomèstic. Actualment es troben al mercat neveres de les dimensions adequades amb classificació energètica A, A+ i A++. Com a mínim, la nevera hauria de tenir la classificació d'eficiència energètica A. Tal com s'indica en el gràfic, els electrodomèstics amb classificació energètica A consumeixen entre un 45% i un 68% menys d'electricitat que una nevera de classe D, mentre que l'electrodomèstic A++ consumeix fins a un 60% menys.



AIXETES, DUTXES I VÀTERS

Al bany, hi ha dues mesures bàsiques que proporcionen grans estalvis d'aigua sense interferir en el confort de l'hoste:

- La instal·lació d'airejadors amb reductor de cabal en aixetes i dutxes proporciona un estalvi d'aigua que pot assolir el 50%. El preu dels airejadors varia en funció de la marca i el model de l'aixeta: des dels 3 € d'un difusor fins als 30 € o 50 € dels cartutxos especials per a monocomandaments. El temps d'amortització depèn del cost i la freqüència d'ús.

Segons l'*Annual report 2006* de la **cadena ACCOR**, el temps d'amortització de la instal·lació de limitadors de cabal en aixetes i dutxes de les habitacions és d'un mes i mig.

- En el cas de les cisternes dels vàters també es poden condicionar perquè emprin el mínim possible d'aigua per descàrrega (6 litres). La instal·lació de vàters amb doble descàrrega (curta i llarga) o la instal·lació de sistemes d'interrupció de descàrrega poden assolir estalvis d'aigua de fins al 60%. El preu dels sistemes de doble descàrrega pot oscil·lar entre els 15 € i els 70€ en funció de la marca i el model del vàter, i el dels sistemes d'interrupció de les descàrregues oscil·len entre els 10€ i els 35€.

L'Hotel Alimara, l'Hotel Majestic i la cadena d'Hotels Marriot ja han aplicat aquest tipus de mesures, han introduït limitadors de cabal en aixetes i dutxes i sistemes d'estalvi en els vàters (vàters amb doble descàrrega o regulació de les boies al nivell mínim possible).

A la cadena d'**Hotels Marriot**, només la instal·lació de limitadors de cabal en dutxes ha comportat una reducció del consum total d'aigua del 10%.

A l'**Hotel Postor** de Saragossa es va monitorar el consum d'aigua abans i després de la instal·lació de limitadors de cabal en dutxes i aixetes de les habitacions: es va aconseguir un estalvi d'aigua freda del 19%, i d'aigua calenta d'un 22,4% a un 27,6% (segons si es tractava d'habitacions dobles o individuals).





PAPERERA DE RECOLLIDA SELECTIVA

Sovint a les habitacions hi ha dues papereres, una al bany i una a l'habitació. La del bany es destina als residus de tipus higiènic i la de l'habitació normalment s'utilitza per llençar-hi qualsevol tipus dels residus que genera l'hoste. És precisament en aquesta segona paperera que es pot introduir la recollida selectiva de paper, envasos i vidre.

Actualment es troben al mercat papereres de dimensions petites que permeten separar els residus generats.

L'Orchard Garden Hotel (3*, San Francisco - EUA), que té la certificació LEED, ha implantat, entre altres mesures, la recollida selectiva de residus a les habitacions.

Més informació:

www.theorchardgardenhotel.com

CARPETA DE BENVINGUDA

Pel que fa als criteris de compra de materials per a la carpeta de benvinguda, s'hi haurien d'aplicar els mateixos que per a la compra de qualsevol tipus de paper: paper 100% reciclat amb certificació ecològica.

La carpeta de benvinguda, que sovint inclou, bàsicament, paper per escriure i les informacions bàsiques de l'hotel, hauria d'incloure també la informació corresponent al compromís ambiental de l'establiment i un full perquè els hostes puguin fer suggeriments de millores ambientals.

'KIT' DE BENVINGUDA

Els *kits* de benvinguda poden ser més o menys senzills en funció de la categoria de l'hotel. Així, n'hi ha que només ofereixen xampú i gel de dutxa en sobres monodosi o en ampolles de plàstic individuals, i altres que ofereixen fins al *kit* de costura, d'afaitar o dental.

El principal problema ambiental és el sobreenvasament dels productes monodosi en envasos i fundes de plàstic. Aquests envasos es paguen dues vegades: com a part del producte i com a residu. Per tant, des del punt de vista ambiental i econòmic és preferible:

- No comprar productes envasats individualment.
- En el cas que s'hagin de comprar productes envasats, comprar-los envasats en paper o cartró i evitar els envasos de plàstic.

Per al gel de dutxa i el xampú, la millor opció és substituir les ampolles de plàstic per un dispensador de sabó. Actualment n'hi ha molts models que poden encaixar perfectament amb la decoració del bany i és una mesura estalviadora tant de diners com de residus. La compra de gels i xampús a l'engròs és més econòmica que la compra de les ampolles o els sobres monodosi, i tot residu que es deixa de comprar també es deixa de pagar.

L'Hotel Boston Park Plaza, 3* (EUA), ha substituït les ampolles de plàstic per dispensadors. Aquesta acció ha significat que han deixat de produir dos milions anuals d'ampolles de plàstic com a residu. Els diners que han deixat de pagar en ampolles i residus (0,20 \$ per pernoctació) els han invertit a oferir productes d'higiene de més bona qualitat (productes de *spa*).

PAPER HIGIÈNIC

El criteri bàsic és el mateix que per a qualsevol altre tipus de paper de l'establiment: comprar paper 100% reciclat amb certificació ecològica.

ROBA: TOVALLOLES I LLENÇOLS

A l'hora de comprar les tovalloles i els llençols per a l'establiment hi ha dos criteris bàsics:

- Triar dissenys i colors neutres perquè els productes no quedin obsolets per raons d'imatge.
- Comprar productes amb certificació ecològica.

Certificacions ambientals o ecoetiquetes

La certificació Öko-tex 100 acredita que al producte final no hi ha certes substàncies tòxiques o nocives per a la salut i el medi ambient i que l'empresa compleix uns estàndards mínims de gestió ambiental, especialment pel que fa a les emissions de soroll i de pols. A més, l'Öko-tex 100+ també certifica que en la producció no s'ha emprat mà d'obra infantil i s'han respectat els drets bàsics en el lloc de treball.



L'Etiqueta Ecològica Europea i el cigne Nòrdic són més estrictes i garanteixen, a més, millores en el procés de fabricació.



BEGUDES DEL MINIBAR

El minibar a l'habitació és un servei que per definició ofereix productes monodosi i que, per tant, hi duu associat la generació de residus d'envàs. D'acord amb això, l'habitació ha de disposar d'un sistema de recollida selectiva per a les diferents fraccions que es puguin generar: habitualment envasos lleugers (plàstics, brics i llaunes) i vidre.

b. Pràctiques del personal

Aquest és un dels àmbits en què és especialment important que el personal sigui partícip de la política ambiental de l'establiment i hagi rebut la formació adequada per adquirir hàbits laborals que realment permetin minimitzar l'impacte ambiental de l'hotel.

La coherència entre la política i els hàbits de treball és bàsica per a la bona imatge de l'establiment.

• Pràctiques estalviadores d'aigua en la neteja

Tot i que sembli obvi, a l'hora de netejar les habitacions s'hauria d'omplir una galleda amb l'aigua necessària i tancar l'aixeta.

Segons la guia *Gestión Energética en Hoteles*,¹² és relativament habitual que el personal de neteja deixi l'aixeta de la banyera oberta mentre neteja el bany, amb la qual cosa es malbaraten de 120 a 550 litres per habitació i dia.

Només tancant l'aixeta durant la neteja es pot arribar a estalviar el 12% del consum i al voltant del 13% de l'import de la factura d'aigua.

• Pràctiques estalviadores de productes de neteja

De la mateixa manera que no cal utilitzar més aigua de la necessària per netejar, tampoc no cal emprar més detergents dels que són necessaris.

El personal haurà de conèixer les dosis i les dilucions dels productes o disposar de dosificadors precisos a les ampolles.

12. Núñez-Cacho del Águila, Juan, *Gestión energética en hoteles*, Direcció General d'Indústria, Energia i Mines, Conselleria d'Economia i Innovació Tecnològica de la Comunitat de Madrid.

• Només cal recollir i rentar tovalloles i llençols a petició del client

Aquesta mesura està força estesa en altres estats europeus i no genera cap rebuig per part dels clients, sinó al contrari, acostuma a tenir una bona acceptació. Això requereix una bona informació al client i, sobretot, la formació del personal, ja que un dels esculls principals és que el personal mateix en faci cas omís.

Per habitació i dia es produeixen aproximadament 4 quilograms de roba bruta (si es renta cada dia). Si l'equipament de la bugaderia és ineficient en el consum d'aigua es necessiten 60 litres d'aigua per rentar aquesta roba, valor que podria representar un total de 660.000 m³ d'aigua anual en el conjunt del sector hotelier a Barcelona.

La **cadena d'Hotels Marriot** té un programa de reutilització de llençols i tovalloles en els seus establiments que ha comportat un estalvi d'aigua calenta d'entre l'11% i el 17% per cada hotel de la cadena.

• Pràctiques estalviadores d'energia

- Sempre que no es disposi de clau electrònica, el personal de pisos ha d'apagar el llum i la climatització, si no és centralitzada.
- Cal apagar per l'interruptor tots els equips electrònics (televisor, tetera elèctrica...) després de netejar les habitacions i evitar que es quedin en *stand by*: un televisor de pantalla plana en *stand by* consumeix entre 1 i 5 W.
- S'han de netejar sovint finestres i especialment llums per garantir que la llum de l'habitació tingui una qualitat òptima.
- Cal airejar diàriament l'habitació: una ventilació de menys de deu minuts de durada és suficient per renovar l'aire, mentre que si s'allarga més s'igual a la temperatura exterior i pot comportar un consum per calefacció o refrigeració innecessaris.

c. Gestió de residus

Si es disposa de paperera de recollida selectiva per vidre, paper i envasos, el personal de pisos ha de mantenir les tres fraccions separades. L'opció més pràctica és emprar tres bosses d'escombraries de colors diferents, d'acord amb els colors de la recollida selectiva de la ciutat:

Vidre = verd

Paper = blau

Envasos (plàstics, brics i llaunes) = groc

O bé utilitzar bosses d'escombraries transparents que permetin veure el contingut i així no barrejar les fraccions.

d. Comunicació amb el client

Els hostes són un actor important en una implementació correcta de certes mesures de la política ambiental. Per fer-ho, el client n'ha d'estar al corrent. A banda de la política general a la carpeta de benvinguda, els hostes, amb relació a les habitacions, han d'estar informats dels punts següents:

- Que el canvi de tovalloles només es farà quan ho demani
- La necessitat de fer un ús responsable de l'aigua i l'energia

El Gremi d'Hotels de Barcelona

va editar i distribuir a tots els hotels de la ciutat fullets amb consells d'estalvi d'aigua per posar-los a les cambres de bany de les habitacions. **L'Hotel Rivoli Ramblas** (4*) va ser un dels primers a distribuir tríptics sobre l'estalvi d'aigua a totes les habitacions.



4.3 Restauració: bar i cuina

Tot i que el bar i la cuina són dues àrees diferenciades de l'hotel, comparteixen elements comuns susceptibles de millora. En aquest apartat es tractaran només els elements comuns al bar i la cuina més susceptibles d'introduir-hi millores ambientals.

Des del punt de vista de la gestió ambiental en el marc del bar i la cuina de restaurants es poden optimitzar els consums d'aigua i energia, utilitzar productes alimentaris més sostenibles i fer una gestió correcta dels residus. Per fer-ho, algunes de les mesures s'hauran d'aplicar quan es renovin certs equips. Els equips eficients poden ser més cars, però permetran reduir els costos corrents.

a. Criteris de compra

MÀQUINES DE RENTAT

Les màquines de rentar professionals tenen uns consums d'aigua, en funció del sistema de rentat i les característiques de la màquina (de capota, sota mostrador, etc.), de 3 o 4 litres per cicle de rentat, o de 450 o 500 litres per hora pels trens de rentat. Igualment, els consums energètics també són importants tant si s'empra electricitat com gas per escalfar l'aigua de rentat. Per exemple, un tren de rentat ordinari pot consumir al voltant de 45 kW per hora.

La maquinària més eficient presenta consums d'aigua i energia sensiblement inferiors als indicats, i permeten uns estalvis d'aigua i energia que oscil·len entre el 20% i el 30%, segons les característiques de la màquina.

L'**Hotel Majestic**, entre altres mesures de reducció del consum d'aigua, ha substituït les aixetes i el tren de rentat. Actualment també es planteja, entre altres, la modificació dels mètodes de treball a la cuina per continuar avançant en l'estalvi.

MÀQUINES DE FRED

El consum energètic de les màquines de fred (neveres, congeladors...) varia en funció del tipus i les dimensions de la màquina. Les màquines més eficients presenten consums d'entre el 10% i el 30% per sota de la mitjana dels aparells equivalents. La taula següent mostra els consums energètics eficients de frigorífics i congeladors en funció de la capacitat.

A més, els frigorífics amb portes de vidre i il·luminació haurien de tenir interruptors separats per al llum i per a la ventilació.

Consum anual (kWh/any)	
<i>Frigorífics</i>	
400-600 litres	< 1.200 kWh/any
600-1.000 litres	< 2.400 kWh/any
<i>Congeladors</i>	
400-600 litres	< 2.450 kWh/any
600-1.000 litres	< 6.400 kWh/any

MÀQUINES DE FER GLAÇONS

Hi ha un ampli ventall de models de màquines de fer glaçons, amb refrigeració per aigua o per aire, compactes o amb el compartiment d'emmagatzematge separat, etc. Totes tenen un consum força intensiu d'aigua i energia amb variacions molt significatives segons el tipus de màquina. Per produir 50 quilograms de glaçons:

- El consum d'energia de les màquines més senzilles i de menys capacitat està entorn dels 10 kWh, mentre que les màquines més sofisticades i de més capacitat de producció poden consumir menys de 5 kWh.
- El consum d'aigua pot variar entre 100 i 150 litres segons el tipus i la capacitat de producció de la màquina.

Entre models del mateix nivell amb prestacions similars, les màquines més eficients permeten un estalvi d'aigua d'entre el 10% i el 50% d'energia respecte de la mitjana.

AIXETES DE CUINA

Les aixetes de la cuina que són similars a les domèstiques permeten la introducció d'airejadors amb limitadors de cabal que poden arribar a estalviar fins al 50% del consum.

Però també hi ha aixetes especials de tipus dutxa que s'utilitzen normalment per rentar o bé esbandir els plats abans de posar-los al rentaplats. L'aixeta de tipus dutxa estàndard manual gasta entre 7 i 10 litres d'aigua per minut, i les automàtiques n'eleven el consum entre 12 i 24 litres per minut. En canvi, les aixetes de tipus dutxa eficients només utilitzen uns 6 litres d'aigua per minut.

MÀQUINA DE CAFÈ

Una màquina de cafè estàndard per cada tassa de cafè en gasta tres (pel vapor necessari per escalfar líquids, el filtre...); dit d'una altra manera, per fer una tassa de cafè es llencen 100 ml d'aigua. Les cafeteres d'erogació contínua disposen del sistema de recirculació que evita aquest malbaratament: un circuit obert per fer el cafè i un circuit tancat per escalfar. Així, una màquina que faci 250 cafès diaris estalviarà 750 litres mensuals i 9.000 litres d'aigua anuals.

ALIMENTS

La matèria primera principal de bars i restaurants són els aliments. En aquest cas el criteri de compra hauria de ser:

- Comprar productes d'agricultura ecològica: el sistema de producció està regulat a escala europea i el control el fan organismes regionals (a l'Estat espanyol són d'àmbit autonòmic). La producció ecològica restringeix l'ús de productes químics de síntesi (hormones, herbicides, adobs químics, plaguicides, etc.) i de productes o d'organismes modificats genèticament. Els productes vénen etiquetats amb les ecoetiquetes corresponents.

Logotip europeu	Logotip del Consell Català de la Producció Agrària Ecològica	Max Havelaar
		
Altres certificacions privades reconegudes		
		

- Utilitzar productes locals i de temporada. El transport (també d'aliments) genera un gran impacte ambiental en forma de consum energètic i emissions. Quan es compren productes locals i de temporada es redueixen aquests impactes.
- En productes d'importació, com el cafè, el te o el sucre, adquirir-los de comerç just i ecològic. Les certificacions de comerç just com Flo, Trainsfair o Max Havelaar garanteixen que s'han respectat els drets humans, ambientals i socials dels productors.

Logotip europeu	Logotip del Consell Català de la Producció Agrària Ecològica	Logotip oficial de França
		

Els **Hotels Ibis** a Espanya ofereixen cafè de comerç just amb el segell Fairtrade als clients.

Font: Anual report 2006, Grup Accor.

Acció Natura ha impulsat un segell de consum responsable per a restaurants pel qual aquests s'adhereixen a dur a terme una sèrie de pràctiques que afavoreixen la sostenibilitat dels recursos marins, com la protecció d'espècies sobreexplotades. Els restaurants compromesos disposen d'un diploma acreditatiu i material informatiu per a restauradors i clients.

Més informació:

www.accionatura.org

b. Pràctiques del personal

Les pràctiques del personal es poden agrupar en els apartats següents:

• Pràctiques d'estalvi energètic i bon funcionament de les màquines de fred

- Planificar quins, quan i com utilitzar els aparells refrigeradors.
- Posar un rètol a les portes dels frigorífics informant dels aliments que contenen per evitar obrir les portes de les cambres innecessàriament.
- Etiquetar interruptors (sistema de ventilació i il·luminació) per evitar que s'encenguin llums erròniament.
- Deixar refredar els aliments abans de desar-los en cambres frigorífiques o congeladors. En cap cas no s'hi han de desar aliments calents.
- Tancar bé els aliments abans de posar-los a la nevera perquè els que no estan empaquetats evaporen aigua, i això pot fer que s'acabin enganxant a la superfície de la nevera o del congelador.
- No instal·lar màquines de fred al costat de fonts de calor.
- Deixar un espai suficient entre l'aparell i la paret del darrere perquè hi hagi una circulació de l'aire correcta (es recomana que sigui de diversos centímetres).
- Utilitzar la refrigeració ultraràpida (refrigerador ràpid) només quan sigui imprescindible.
- Garantir el manteniment periòdic de l'equipament.

• Pràctiques d'estalvi d'aigua en la neteja

A l'hora de rentar cal:

- Esbandir les restes de menjar de vaixel·la i olles, i begudes de gots abans de posar-los a la màquina de rentar.
- Utilitzar la màquina de rentar quan estigui plena.
- Comprovar la temperatura dels programes de rentat. En la neteja dels gots es recomana una temperatura de 55 a 60 °C durant el rentat i de 63 a 67 °C per esbandir-los.
- Disposar d'un sistema de filtrat adequat i netejar regularment el filtre. Una màquina de rentar vaixel·la amb un sistema de filtre net renta en una sola vegada. Quan el sistema de filtrat està brut es necessiten més vegades per netejar la mateixa vaixel·la. Això suposa un consum innecessari d'energia i aigua.

Altres pràctiques d'estalvi a la cuina

- No emprar els fogons i altres aparells com a "calefacció" a l'hivern.
- Tancar els focs que no estiguin en ús.
- Utilitzar els focs adequats a la mida dels recipients.
- No descongelar els aliments sota l'aixeta deixant-hi rajar l'aigua.

c. Gestió de residus

A la cuina, de la mateixa manera que en la resta d'àrees de l'hotel, s'han de separar i mantenir separades les diferents fraccions de residus i, per tant, s'han de col·locar contenidors per a les fraccions d'envasos, vidre, paper i cartró, matèria orgànica i rebuig.

Cal tenir una atenció especial als olis de fregir. Aquests no s'han d'abocar a l'aigüera, però pel fet de ser líquids no es poden llençar amb els residus sòlids. Com a residu especial s'ha de gestionar de manera diferenciada: s'ha de dur a la deixalleria o al punt verd més proper o bé s'ha de contractar un gestor autoritzat de residus perquè en faci el tractament adequat.



4.4 Jardineria: zones enjardinades, balcons, terrasses...

En el context mediterrani l'element ambiental clau que cal tenir en consideració en la jardineria és l'aigua, tant des del punt de vista del consum com de la contaminació a causa de l'ús de pesticides o altres productes contaminants. Tot i que no tots els hotels tenen jardí, pràcticament tots tenen algun tipus de decoració vegetal en terrasses, a l'entrada de l'hotel, etc. Les indicacions que hi ha a continuació són vàlides per qualsevol tipus de "verd".

a. Criteris de compra o contractació

Tant si l'hotel disposa de personal propi com si contracta el servei a una empresa de jardineria els criteris següents s'han de tenir en compte.

XEROJARDINERIA

La xerojardineria és la jardineria que té en compte el context natural, especialment de disponibilitat baixa d'aigua (el clima local, el règim de pluges, la temperatura...) i utilitza vegetació autòctona o espècies adaptades de manera que es minimitza l'impacte ambiental de l'espai enjardinat, directament pel que fa a necessitats hidriques i indirectament en l'ús de productes químics.

Emprar espècies autòctones o adaptades per a l'ornamentació floral, testos, terrasses o jardins ofereix una sèrie d'avantatges:

- Són més resistents a les condicions ambientals del context (sequeres, calor, fred...).
- Són més resistents a les plagues i, per tant, necessiten menys manteniment.

- Hi ha una gran varietat d'espècies autòctones que permeten decorar i fins i tot aromatitzar un espai o un jardí:

- Plantes aromàtiques: espígol, farigola, romaní, orenga...
- Arbres: llimoner, taronger, oliveres...
- Plantes enfiladisses: roser enfiladís, gessamí estrellat, buguenvil·lea, heura, ficus...
- Arbustos: arboç, boix, xiprer...

La xerojardineria hauria de ser el criteri general que cal tenir en compte a l'hora de planificar un jardí, decorar una terrassa o ornamentar espais de l'hotel amb testos.

SISTEMES DE REG

L'eficiència del sistema de reg està en funció de la superfície i el tipus de vegetació que s'hagi de regar:

- El sistema d'aspersió o difusió és el més idoni per a superfícies grans de jardí amb gespa.
- El reg per degoteig és el més eficient en tots els altres casos: testos, jardineres, arbres o arbustos plantats en un jardí.
- Únicament en el cas que hi hagi testos que no es puguin connectar a un reg per degoteig com, per exemple, les jardineres de l'entrada de l'hotel, es regarà amb regadora, evitant el reg amb mànega.



APROFITAMENT D'AIGÜES NO POTABLES PER A REG

Si se segueixen els criteris de xerojardineria, el consum d'aigua serà molt menor de l'habitual, però de totes maneres l'aigua de l'aixeta és aigua que ha estat tractada perquè sigui potable, i només s'hauria de destinar al consum humà. Per tant, es podrien aprofitar altres aigües no potables per al reg de plantes i zones enjardinades:

- Reutilitzar l'aigua de piscines o *spa*: aquesta aigua, un cop sotmesa a un tractament fisicoquímic mínim (filtres per recollir les partícules sòlides, extracció del clor i tractament UV) es pot utilitzar, entre altres coses, per regar.
- Utilitzar aigües de servei procedents dels sistemes de captació d'aigües freàtiques, en cas de disposar de pous.
- Reutilitzar aigües grises tractades degudament. *Vegeu l'apartat 4.7, Serveis centrals.*

La coberta verda de l'**Hotel Stadt-halle (3*) de Viena** és més que un element decoratiu, ja que també aïlla l'interior de l'establiment de la temperatura exterior. Aquest aïllament natural és un dels elements clau perquè el consum d'energia per pernoctació sigui de 18,5 kWh, que es tradueix en un estalvi d'uns 10.000 €. A més, també es reutilitzen les aigües grises de l'establiment per regar el jardí.

MAQUINÀRIA DE JARDINERIA

A l'hora d'adquirir maquinària de jardineria s'han de tenir en compte els criteris bàsics següents:

- Les emissions de soroll, és a dir, adquirir màquines que tinguin unes emissions de soroll baixes, de manera que s'eliminen molèsties tant per a la persona que hi treballa com per als hostes allotjats a l'hotel.
- La possibilitat d'adquirir màquines que tinguin una emissió de gasos inferior a l'habitual. Això està relacionat amb el fet que la maquinària tingui un consum energètic baix i la possibilitat d'ús de biocombustibles o combustibles alternatius per minimitzar les emissions de CO₂.



PRODUCTES FITOSANITARIS I FERTILITZANTS

L'alternativa més respectuosa amb el medi és:

- L'ús de fertilitzants orgànics com ara el compost o els fertilitzants nitrogenats d'alliberació lenta.
- Les tècniques de control integral de plagues que regulen l'ús adequat de productes fitosanitaris.

b. Pràctiques del personal

Les recomanacions principals són:

- Fer la substitució de plantes foranes per autòctones o plantes adaptades al medi mediterrani, de manera progressiva, a mesura que es duen a terme les tasques de manteniment i substitució de les plantes mortes per altres de noves, o bé a mesura que es renoven planters.
- Fer un bon manteniment del sistema de reg, ja que tant important és disposar del sistema de reg més adequat al tipus d'espai i vegetació com mantenir-lo en bon estat. Per fer-ho, cal controlar periòdicament el bon funcionament del sistema i molt especialment que no hi hagi pèrdues ni en les conduccions d'aigua ni en els sistemes d'aspersió, difusió o degoteig.

c. Gestió dels residus

Per a una correcta gestió dels residus de jardineria s'ha de fer la distinció entre els residus especials i els residus orgànics:

- Els envasos dels productes fitosanitaris i fertilitzants i els envasos de lubricants per a la maquinària de jardineria un cop buits s'han de tractar com a residu especial, no com a envàs, ja que contenen restes de substàncies nocives per al medi ambient i les persones. Així, aquests envasos s'han de portar a la deixalleria o al punt verd més proper o cedir-lo al gestor autoritzat de residus corresponent. Reduir l'ús de productes fitosanitaris i fertilitzants químics redueix també la generació de residus especials.
- Els residus orgànics de jardineria són restes de poda, fulles seques i plantes mortes. Si l'hotel disposa d'un jardí sempre en pot destinar un petit espai per compostar les restes orgàniques del jardí, que, conjuntament amb les restes vegetals de la cuina, es poden transformar en un adob natural immillorable. Si no cal gestionar els residus vegetals de manera específica, n'hi ha prou a portar-los al punt verd o a la deixalleria o a través d'un gestor o una empresa de jardineria que els transformi en compost pel seu compte.

13. Per a més informació sobre el compostatge: *Guia de compostatge*, Col·lecció de Guies d'Educació Ambiental de l'Ajuntament de Barcelona.

4.5 Piscina i zona *spa*

Les zones *spa* i les piscines, especialment les climatitzades, tenen un consum força intensiu d'aigua i energia, fins al punt que el consum d'aigua mitjà per pernoctació augmenta 60 litres en els establiments que tenen piscina sense mesures d'eficiència. El consum energètic també s'ha de tenir molt en compte, ja que hi ha hagut un canvi d'usos de les piscines: en un principi les piscines es temperaven per evitar el "xoc" tèrmic (24 i 28 °C), però les noves tendències presenten vasos de piscina amb diferents temperatures d'aigua, entre 28 i 32 °C, que en alguns casos pot arribar a ser de 37 °C. Aquests usos nous i la tendència a incorporar serveis de *spa* a les habitacions dels hotels de més categoria fan encara més necessària una bona gestió energètica d'aquest tipus d'instal·lacions.

a. Criteris per al disseny de les instal·lacions

L'aigua de piscines i *spa* es pot reutilitzar per a aigua de servei, és a dir, usos que no requereixin aigua potable, com per exemple reg i aigües de zones exteriors o ús en vàters. El sistema de reaprofitament de l'aigua de piscina i *spa* només requeriria un tractament físicoquímic (filtre per recollir partícules sòlides, extracció de clor i tractament UV) i un tanc per emmagatzemar l'aigua que, posteriorment, s'utilitzarà per a aigua de servei.

Pel que fa a l'ús d'energia, cal tenir present que l'Ordenança solar de Barcelona preveu que en hotels de nova construcció o en cas que hi hagi una rehabilitació integral s'ha de preveure la instal·lació de plaques solars per a aigua calenta sanitària per abastir el 30% de la demanda energètica de la piscina climatitzada. En el cas de les piscines descobertes només es podrà escalfar l'aigua amb energia solar.

b. Pràctiques del personal

Per garantir el confort i no malbaratar energia, el personal ha de:

- Tenint en compte que la temperatura de confort per a l'aigua de la piscina és de com a màxim 28 °C, no excedir aquesta temperatura.
- Cobrir les piscines climatitzades durant la nit o quan no s'utilitzin per evitar la pèrdua de temperatura.
- Supervisar que l'aïllament de canonades i tancs està en perfecte estat. Un recobrint aïllant efectiu pot ajudar a evitar pèrdues d'energia que poden arribar a ser del 70%.
- Valorar si les bombes han d'estar en funcionament durant la nit o el temps que no s'utilitza la instal·lació.

4.6 Bugaderia

Normalment la neteja dels tèxtils (llençols, tovalloles, estovalles...) en els establiments hotelers es duu a terme amb dos sistemes diferents:

- hotels que contracten el servei de bugaderia com un servei extern
- hotels que disposen d'una bugaderia pròpia

a. Criteris de compra o contractació

Tant si l'hotel disposa d'una bugaderia pròpia com si contracta el servei de rentat i planxat de la roba a una empresa externa, s'han de tenir en compte com a criteris de compra de maquinària o bé de contractació del servei els consums d'aigua i energia associats.

BUGADERIA PRÒPIA

En aquest cas, s'hauran de comprar rentadores que segons la seva descripció tècnica tinguin un consum d'aigua i energia per rentat menor que altres.

Paral·lelament, també es pot dotar la bugaderia d'equips de menys capacitat, especialment rentadora i planxa, per donar servei a petites demandes de tintoreria dels clients sense haver d'emprar la maquinària industrial a menys de la seva capacitat.

SERVEI DE BUGADERIA EXTERN

- A l'hora de contractar el servei de bugaderia extern, un bon criteri és contractar una empresa que tingui un sistema de gestió ambiental ISO 14001 o bé EMAS, de manera que es garanteix que es fa un ús eficient dels recursos naturals i es disposa d'una bona gestió ambiental del servei.
- També es pot contractar el servei a empreses d'inserció social o centres especials de treball. Hi ha moltes empreses que ofereixen el servei de bugaderia industrial i a la vegada es dediquen a la inserció social i laboral de persones amb dificultats (discapacitats, aturats de llarga durada, etc.).

Hi ha molts establiments hotelers, entre ells **Sol Melià, NH Hotels, Grup HUSA, grup ACCOR, AC Hotels...**, que utilitzen el servei de bugaderia ofert per empreses d'inserció o centres especials de treball.

A la pàgina web **www.comprasocial.net** es pot trobar una relació de les empreses d'inserció i centres especials de treball que ofereixen, entre altres, el servei de bugaderia.

b. Pràctiques del personal

La millor pràctica per reduir les despeses de bugaderia i minimitzar l'impacte ambiental del rentat i planxat de la roba és no canviar els llençols i les tovalloles de les habitacions diàriament de manera sistemàtica, sinó només a demanda del client.

Però també es poden adoptar algunes mesures que potencialment generen uns estalvis entorn del 20% en els consums d'aigua i d'energia:

- Programar els treballs per assegurar que tota la maquinària funciona amb la càrrega al 100% de la capacitat.
- Ajustar la pressió del vapor: gràcies a les vàlvules reductores de pressió es pot ajustar la producció de vapor a les necessitats reals.
- Reduir la temperatura del condensat del vapor per sota dels 85 °C per eliminar les pèrdues de revaporització del dipòsit de condensats.

c. Gestió de residus

Sovint la roba neta es retorna embolcallada en sacs de plàstic que després se sumen com a residu de l'establiment. En aquest cas, per evitar la sobreproducció d'aquest residu, es recomana demanar a l'empresa subministradora del servei de bugaderia que utilitzi bosses de roba per transportar els tèxtils que s'han de rentar i per retornar la roba neta. L'ús d'aquests embolcalls és innecessari en el cas de bugaderia pròpia, ja que la roba no està exposada a agents exteriors.



4.7 Serveis centrals

En aquest apartat s'engloben els aspectes de la gestió de l'hotel que afecten tota la instal·lació: aigua, energia i residus. Per tant, d'una banda es tractaran els aspectes de millora ambiental que es poden implementar en les instal·lacions centrals d'aigua i climatització (calefacció/refrigeració). De l'altra, es proporcionaran criteris generals per fer una gestió sostenible de la neteja de l'establiment i de la recollida selectiva de residus.

4.7.1 Il·luminació

Tant a les habitacions com als espais interiors comuns i espais exteriors s'ha de procurar que la instal·lació en el seu conjunt sigui al més ecoeficient possible:

- Utilitzar bombetes, làmpades o tubs fluorescents de classe energètica A.
- Muntar lluminàries de fluorescents amb balast electrònic.
- Sectorialitzar la instal·lació per permetre l'encesa i l'apagada de zones que rebin intensitats de llum externa heterogènia.
- En cas de sistemes d'encesa i apagada automàtica, programar-los segons les necessitats reals o instal·lar sensors de moviment, sobretot en passadissos.



4.7.2 Instal·lacions energètiques d'aigua calenta sanitària (ACS), calefacció i refrigeració

En les instal·lacions energètiques centrals és on, d'una banda, cal estudiar la possibilitat d'incorporar energies renovables que permetin cobrir de manera autònoma una part del consum i, de l'altra, buscar sempre al màxim d'ecoeficiència possible, és a dir, obtenir-ne el màxim rendiment amb un consum d'energia menor. En aquest darrer sentit, les aplicacions domòtiques poden ajudar a incrementar l'eficiència de la instal·lació, ja que en permeten ajustar el funcionament i l'ús.

Els sistemes domòtics de control centralitzat permeten ajustar la temperatura de les habitacions a la presència d'hostes. Així, quan l'hoste fa el *check-in* a la recepció automàticament la temperatura de l'habitació passa a 18 °C, i en el moment en què l'hoste entra a l'habitació amb el control de presència la temperatura passa, per exemple, a 21 °C. De la mateixa manera i en el moment en què l'hoste fa el *check-out*, l'habitació passa automàticament a una temperatura més baixa, per exemple, 15 °C.

Els sistemes domòtics de control centralitzat poden contribuir a l'estalvi energètic de l'hotel en un 12%.

Amb relació a la incorporació d'energies renovables, els hotels de Barcelona haurien de plantejar-se els estudis per fer el projecte d'instal·lació de captadors solars tèrmics, d'acord amb l'Ordenança solar de Barcelona.¹⁴

A Barcelona ja hi ha 23 hotels que tenen plaques solars per escalfar l'aigua calenta sanitària.

En l'apartat de pisos ja s'ha parlat de com "compatibilitzar" els sistemes centrals amb la possibilitat de control per part de l'hoste. Aquest sistema també és aplicable a espais d'actes, sales de reunions, etc., que l'hotel ofereixi com a servei.

Un aspecte específic de control central és la regulació de temperatures en espais comuns o en espais de serveis. Aquests s'han de regular segons els usos específics i, per tant, cada espai amb un ús diferenciat ha de disposar de termòstats específics que controlin la temperatura. A diferència dels anteriors, amb aquests no és convenient deixar un sistema de control als usuaris, sinó que és millor que el sistema es mantingui exclusivament controlat des dels serveis centrals. La temperatura s'ha de fixar segons els usos (els espais de pas, com els passadissos, han de tenir una temperatura menor que els espais d'estada) i també disposar d'una variació estacional establint temperatures de confort diferents a l'hivern (21 °C) i a l'estiu (25 °C) o fins i tot segons la temperatura exterior real.

Les calderes de les instal·lacions de calefacció han de mostrar rendiments en tot cas superiors al 85%, i cal tenir en compte que al mercat hi ha equips amb rendiments per sobre del 95%.

14. Ordenança General del medi ambient urbà de Barcelona, annex sobre captació solar tèrmica, Ajuntament de Barcelona.



En qualsevol cas, totes les instal·lacions d'ACS han d'estar aïllades degudament, tant els acumuladors com els tubs de distribució, per evitar les pèrdues de calor i, si és el cas, incorporar una vàlvula mescladora de tres vies o vàlvula termostàtica amb bomba i circuit de recirculació entre caldera i dipòsit.

En cas que en algun espai s'hagi d'instal·lar algun equip d'aire condicionat de tipus domèstic s'haurà de tenir en compte la classe energètica com a criteri de compra i prioritzar els equips de classe A.

Tot i tractar-se d'un context urbà, en cas de nova construcció caldria tenir-hi en compte criteris bioclimàtics, especialment quan el nou establiment respon a la tipologia d'edifici aïllat. En tot cas és important fer una avaluació ambiental del projecte i plantejar-se la certificació de l'edifici segons els estàndards existents (classificació energètica, certificació LEED o altres).

L'Hotel Monte Málaga 3*, a Màlaga, s'ha construït amb criteris bioclimàtics que tenen en compte el grau d'insolació, els aïllaments i la ventilació natural, per tal de ser eficient energèticament, però també disposa de panells fotovoltaics i tèrmics per al propi consum energètic.

4.7.3 Sistemes centrals de reutilització d'aigües grises

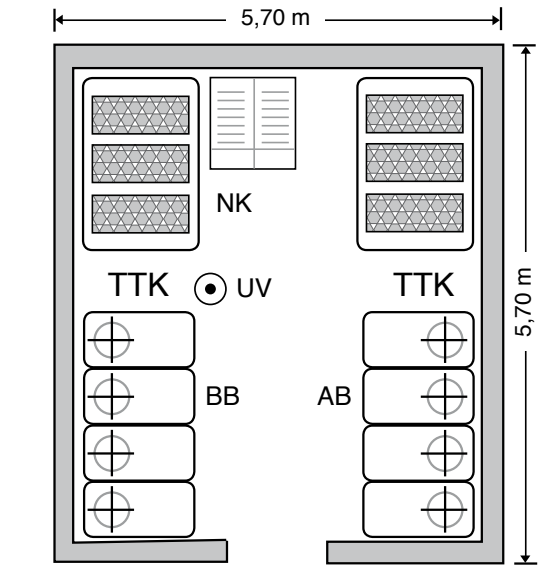
Les aigües grises són les aigües procedents de la banyera, la dutxa, el rentamans i el rentat de roba. Aquesta aigua es pot reutilitzar en el mateix edifici un cop s'hagi tractat, com a aigua de servei, és a dir, aigua que no cal que sigui potable (vàters, reg, neteja...).

La reutilització d'aigües grises en un hotel pot generar un estalvi de fins a 60 litres diaris per pernoctació. El sistema de recuperació i reutilització d'aigües grises requereix ser dimensionat depenent del rendiment esperat de la instal·lació, fet que comporta unes necessitats d'espai específiques:

per 5.000 litres diaris = aproximadament 20 m²
per 10.000 litres diaris = aproximadament 25 m²
per 20.000 litres diaris = aproximadament 30 m²

Sovint la instal·lació se situa en el soterrani de l'edifici i, paral·lelament a aquesta instal·lació, cal fer l'obra pertinent per instal·lar la canonada d'evacuació selectiva d'aigües grises i de reaprofitament d'aigua de servei. L'adequació de la instal·lació és l'element més determinant i el cost de l'obra depèn de les dimensions i l'estructura de l'hotel. El cost d'una depuradora d'aigües grises de 10.000 litres diaris de capacitat està al voltant dels 30.000 euros.

L'Hotel Arabella d'Offenbach (Alemanya) va invertir 135.000 euros fa deu anys en la instal·lació del sistema de reaprofitament d'aigües grises. El cost de la instal·lació es va amortitzar en sis anys.



Plànol de la instal·lació de reaprofitament d'aigües grises de l'Hotel Arabella, Offenbach (Alemanya). 20.000 litres al dia

L'Hotel Casa Camper de Barcelona també disposa d'un sistema de reaprofitament d'aigües grises.

4.7.4 Manteniment d'instal·lacions

En general cal garantir un bon estat de les instal·lacions combinant el manteniment preventiu amb un sistema d'alertes que incorpori tant la resta del personal (especialment neteja, però també cuina) com els clients.

- Dur a terme tasques de revisió i manteniment periòdic per evitar pèrdues dels sistemes energètics amb connexió d'aigua.
- Aixetes, dutxes, vàters: controlar les pèrdues d'aigua, una aixeta que degoteja una gota per segon representa una pèrdua de més de 6.000 litres d'aigua a l'any.
- Assegurar el manteniment periòdic de la maquinària de cuina per garantir-ne el màxim rendiment en tot moment. L'obturació dels cremadors, el descalibrat de termòstats de màquines de fred o la degradació de les juntes de les portes de frigorífics fa que els equips hagin de consumir més energia per fer les mateixes funcions. Per exemple, un cremador mal ajustat pot consumir un 20% més de gas, o un frigorífic que no tanqui correctament consumeix un 11% més d'energia. Això és evitable en la mesura que hi ha un bon manteniment de la maquinària.
- Controlar que els aïllaments per conduccions d'aigua calenta segueixen els paràmetres següents i, si no, adaptar l'aïllament a les indicacions següents:

Diàmetre del tub en mm	Gruix d'aïllament en mm
fins a 22	20
22-35	30
35-100	Igual al diàmetre de la canonada



4.7.5 Gestió de la neteja i recollida selectiva de residus

Tot i que s'han apuntat alguns aspectes específics en cada una de les àrees de l'hotel referents a les pràctiques de neteja i la gestió dels residus, hi ha d'haver una coordinació central i unes directrius comunes per garantir el bon funcionament de la neteja i la recollida selectiva de residus en totes les àrees de l'hotel.

L'hotel s'ha de responsabilitzar i ha de garantir que les fraccions es disposen finalment als contenidors de recollida urbana corresponent, estiguin a la distància que estiguin de la porta de l'hotel. Aquest recorregut també l'han de fer els ciutadans i forma part del funcionament ordinari de la ciutat que l'hotel no pot obviar. Per no fer aquest esforç sempre es pot contractar un gestor privat que reculli les fraccions al mateix hotel i assumir el sobrecost econòmic que això representa. Si s'en genera una quantitat prou grane es pot demanar la recollida com a gran consumidor. Si l'hotel es troba en un eix amb recollida comercial es pot demanar adherir-s'hi per les fraccions corresponents, però per a la resta haurà de continuar utilitzant el sistema general.

Els criteris bàsics per a un bon funcionament de la neteja i la recollida selectiva de residus són:

- Reduir la càrrega tòxica dels productes de neteja gràcies a l'exclusió de productes amb components nocius, limitar-ne l'ús o bé seleccionar-ne altres de menys tòxics.
- Fer formació contínua al personal per garantir la manipulació, la dosificació i l'ús correctes dels productes de neteja.
- Reduir la producció de residus durant el servei i garantir la gestió correcta dels residus tot mantenint separades les diferents fraccions.

En aquest sentit es pot diferenciar entre els residus generats pel mateix servei de neteja i els residus generats per l'activitat hotelera.

RESIDUS DE L'ACTIVITAT HOTELERA

S'ha de garantir que els residus separats selectivament en pisos, cuina, recepció i la resta d'àrees de l'hotel es mantenen separats en bosses transparents o de diferents colors.

Colors de les bosses per a la recollida selectiva:

En cas de decidir-se per aquesta opció cal mantenir el patró del sistema de recollida municipal: groc-envasos, verd-vidre, blau-paper, marró-orgànica, o gris-rebuig.

Els residus assimilables als urbans es desaran al contenidor de recollida selectiva corresponent. Residus com bombetes, fluorescents, piles, tòners d'impressora, restes de pots de pintura, etc., s'hauran de tractar de manera específica: cal dur-los al punt verd més proper o establir un sistema de recollida específic per a cadascun d'ells.

RESIDUS DE NETEJA

Els residus que genera la mateixa activitat de neteja són envasos buits de productes químics que poden contenir restes de productes tòxics als quals cal donar un tractament específic igualment. Si no estan ben esbandits no es poden separar amb els envasos sinó que cal dur-los al punt verd més proper o establir un sistema de recollida específic.

Hi ha nombroses empreses d'inserció social i centres especials de treball que són gestors autoritzats de residus i sumen la gestió ambientalment correcta de materials amb la inserció social de persones amb dificultats especials. Consulteu **l'Associació Intersectorial de Recuperadors i Empreses Socials de Catalunya** a **www.aires.cat**

4.8 Serveis i informacions addicionals

Molts establiments hotelers ofereixen als seus clients altres serveis o informacions per fer l'estada a l'hotel i a la ciutat al més agradable possible. Seguidament es proposen algunes iniciatives que poden fer que aquesta estada sigui també més sostenible.

4.8.1 Transports

És molt habitual que els hotels facilitin plànols de la zona i mapes del transport públic de la ciutat. Igualment podrien facilitar:

- Mapes del carril bici, ja que a Barcelona han proliferat les empreses de lloguer de bicicletes com a mitjà de transport per visitar la ciutat.
- Els fullets informatius de les nombroses empreses que fan visites guiades per la ciutat en mitjans de transport alternatiu (bicicletes, patins...).
- Una bona mesura per fomentar l'ús del transport públic és oferir a l'hoste una targeta de transport (TMB) de la durada dels dies que estigui l'hoste allotjat a l'hotel.
- Oferir serveis de transport alternatiu com el lloguer de bicicletes.

Molts dels hotels de Friburg (Alemanya) ofereixen als seus hostes un tiquet amb el qual poden utilitzar de manera gratuïta el transport públic de la ciutat durant l'estada.

L'Hotel Casa Camper de Barcelona disposa d'un servei de lloguer de bicicletes per als seus hostes.





4.8.2 Restaurants

La ciutat de Barcelona és valorada especialment per l'àmplia oferta en locals de restauració, i sovint el punt d'informació utilitzat és la mateixa recepció de l'hotel, on no hauria de faltar una relació de:

- Restaurants o altres establiments on s'ofereixi menjar local i de temporada, per exemple, menjar als mercats.
- Restaurants que ofereixin aliments d'agricultura ecològica.

4.8.3 Activitats

A més de la informació turística que normalment ofereixen els hotels, també poden posar a disposició dels hostes els programes d'altres activitats locals:

- Activitats ambientals o relacionades amb la sostenibilitat que es duen a terme a la ciutat com la Fira de la Terra o la Festa del Comerç Just.
- Festes locals com la Festa de la Mercè o les festes de barri.
- Fires i activitats tradicionals com la Fira de Santa Llúcia o la Fira de Sant Ponç.

4.8.4 Missatgeria

Si l'hotel ofereix servei de missatgeria, a Barcelona hi ha nombroses empreses de missatgeria que per als serveis urbans utilitzen com a mitjà de transport la bicicleta. Sempre que sigui possible, l'hotel hauria d'oferir aquest servei, que és més sostenible i menys contaminant que la missatgeria convencional.

4.8.5 Celebració d'esdeveniments als salons

Molts hotels ofereixen la possibilitat d'acollir esdeveniments o jornades a les seves instal·lacions. En aquest cas l'hotel ha d'informar de la política ambiental de l'establiment als organitzadors i al personal extra que pugui contractar l'hotel per fer front a serveis específics propis de l'esdeveniment. És especialment important informar del funcionament de la recollida selectiva perquè la celebració d'un acte d'aquest tipus no afecti negativament la política ambientalment correcta de gestió de residus de l'establiment.

El fet que siguin esdeveniments discontinus (concentrats en dates i espais concrets) no ha de fer que se'ls consideri no rellevants, ja que formen part de l'activitat pròpia de l'establiment.

4.8.6 Compensació de CO₂

Més del 84% dels visitants de la ciutat arriben a Barcelona en avió. Aquest és un dels transports que té més emissions de CO₂ associades: entre 0,3 i 0,6 quilograms de CO₂/km i passatger depenent de la distància (contra el 0,2 del cotxe o el 0,05 del tren).

Per aquesta raó hi ha nombroses organitzacions que es dediquen a compensar les emissions de CO₂ gràcies a donacions que s'inverteixen en projectes de reforestació o projectes d'energies renovables.

Per tant, l'hotel podria oferir als clients la possibilitat de compensar les emissions de CO₂ associades al viatge bé establint convenis de col·laboració amb alguna de les organitzacions que compensen emissions o bé simplement posant a disposició dels clients la informació sobre la compensació d'emissions i donant accés lliure a Internet perquè ho puguin compensar ells mateixos.

Algunes de les organitzacions que compensen les emissions de CO₂ són:

Carbón Neutral:

www.carbonneutral.com

Cero CO₂:

www.ceroco2.org

Atmosfair:

www.atmosfair.de

Per Saber-ne més

5

En aquest apartat us oferim adreces on podeu ampliar informació dels temes abordats en aquesta guia.

Webs institucionals

AJUNTAMENT DE BARCELONA

ÀREA DE MEDI AMBIENT

www.bcn.cat/mediambient

AGENDA 21 DE BARCELONA

www.bcn.cat/agenda21/

AGÈNCIA LOCAL D'ENERGIA DE BARCELONA

www.barcelonaenergia.cat

DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

<http://mediambient.gencat.cat/cat/>

AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA

www.arc-cat.net/

Llistat de Gestors Autoritzats de Residus a Catalunya

www.arc-cat.net/ca/industrials/gestors/

Certificacions ambientals de productes i serveis

DISTINTIU DE GARANTIA DE QUALITAT AMBIENTAL I ETIQUETA ECOLÒGICA EUROPEA

http://mediambient.gencat.net/cat/empreses/ecoproductes_i_ecoserveis/inici.jsp

ÀNGEL BLAU

www.blauer-engel.de

ENERGY STAR

www.energystar.gov/

EMAS

http://europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm

ISO

www.iso.org

Iniciatives internacionals per fomentar la sostenibilitat al sector hotelier

www.toinitiative.org/index

www.sustainabletourismcriteria.org

www.tourbench.info

www.traintoecolabel.org

La col·lecció de guies d'educació ambiental

- 1: Compostatge**
- 2: Fem biogàs
- 3: Mobilitat sostenible
- 4: Reduir residus**
- 5: Oficina verda
- 6: Les festes més sostenibles**
- 7: L'aigua i la ciutat
- 8: Menys soroll millor
- 9: De la ciutat a la natura
- 10: Posem verdes les associacions
- 11: Bones pràctiques sindicals
- 12: En moto mou-te bé
- 13: L'estalvi energètic
- 14: Jardineria sostenible
- 15: Acció sindical
- 16: Ecoproductes de la llar
- 17: Aprendre del Prestige
- 18: L'Alimentació sostenible
- 19: Barcelona en bici
- 20: Youth X change
- 21: Animals de companyia
- 22: La mobilitat més sostenible
- 23: Ocells de Barcelona**
- 24: Les platges de Barcelona
- 25: Oficina Verda per a Empreses del Sector d'Oficines i Despatxos
- 26: Les empreses i la responsabilitat social cooperativa
- 27: Finançament ètic i sostenibilitat
- 28: Fes-te amic dels boscos**
- 29: 21 consells per a un habitatge sostenible
- 30: Ajuntament+Sostenible**
- 31: 21 visions del canvi
- 32: 10 estratègies per prevenir els residus – guia del consumidor
- 33: Canviem de codi – El comerç just i solidari
- 34: **Som el que vestim**
- 35: Congressos + sostenibles**

També les trobareu al Centre de Documentació d'Educació Ambiental (C/ Nil Fabra 20, baixos) i a la Fàbrica del Sol (carrer de Salvat Papasseit 1).

Crèdits

Edita: Ajuntament de Barcelona, 2009 · Àrea de Medi Ambient

Continguts i redacció: Ecoinstitut Barcelona (Ana Alcantud i Josep Esquerrà) amb la col·laboració de Turisme Barcelona i Gremi d'Hotels de Barcelona.

Coordinació: Helena Barracó, Noelia Rubio

Disseny gràfic: La Factoria

Fotografies: Gremi d'Hotels de Barcelona, Ajuntament de Barcelona, Turisme de Barcelona

Impressió: www.print-makers.com Imprès en paper 100% reciclat

Gener 2010

DL: B-2763-2010 © COPYLEFT

Està permesa la reproducció total o parcial dels continguts d'aquesta guia sempre i quan se citi a l'autor i l'editor com a font original.

Objectiu 9

Progressar en la cultura de la sostenibilitat mitjançant l'educació i la comunicació ambiental.

Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat - Agenda 21 Barcelona

