



Manual de Bones Pràctiques en Sostenibilitat per a Establiments Turístics Santa Susanna

#CuidaSantaSusanna | #VisitSantaSusanna
stasusanna-barcelona.com



Ajuntament de
Santa Susanna



Sustainable
Committed



Santa Susanna
Destí Intel·ligent
Adherit 2020

Índex de continguts

CONTEXT	5
OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE	9
REPTES DE LA SOSTENIBILITAT I BONES PRÀCTIQUES	10
1. Gestió mediambiental	11
1.1 Gestió sostenible de l'aigua	12
1.2 Gestió sostenible de l'energia	15
1.3 Gestió i reducció de residus	18
2. Canvi climàtic i descarbonització	21
3. Consum responsable	24
3.1 Eliminació de plàstics innecessaris	25
3.2 Minimització del malbaratament alimentari	28
3.3 Cadena de valor sostenible	31
4. Compromís social	34
4.1 Ocupació de qualitat	35
4.2 Igualtat i inclusió	38
4.3 Accessibilitat	41
4.4 Impacte positiu en la comunitat local	44
5. Comunicació i sensibilització	47
6. Digitalització i monitorització	50
TEST AUTODIAGNÒSTIC SOSTENIBLE	53
TENDÈNCIES EN SOSTENIBILITAT	59
REFERÈNCIES	61



Índex iconogràfic

Reptes de la sostenibilitat



Accessibilitat



Cadena de valor sostenible



Canvi climàtic i descarbonització



Comunicació i sensibilització



Digitalització i monitoratge



Eliminació de plàstics innecessaris



Ocupació de qualitat



Gestió sostenible de l'aigua



Gestió sostenible de l'energia



Gestió i reducció de residus



Igualtat i inclusió



Impacte positiu en la comunitat



Minimització del malbaratament alimentari

Bones pràctiques en sostenibilitat



Aliances i col·laboració



Alternativas de envases sostenibles



Cadena de valor i proveïment sostenible



Compensació d'emissions de CO₂



Comunicació integral de la sostenibilitat



Conciliació laboral i familiar



Diagnòstic o autoavaluació



Economia circular



Energies renovables



Fomentar el treball i l'economia local



Fomentar el respecte per la cultura local



Formació



Generació de beneficis i impactes positius



Gestió de processos



Gestió del clima laboral



Gestió eficient d'aigua, energia o residus



Igualtat de gènere i inclusió social



Manipulació i preparació d'aliments



Manteniment preventiu



Mesurament i monitoratge



Mesures de reducció



Oferir o disposar d'informació adequada



Polítiques d'empresa i transparència



Recopilació i gestió de les dades



Seguretat i salut



Sensibilització



Separació selectiva de residus



Solucions tecnològiques



“Mai abans havíem sigut tant conscients del que li estem fent al planeta, i mai abans havíem tingut el poder de fer-ne alguna cosa al respecte.”

David Attenborough



CONTEXT

“Santa Susanna et fa sentir bé”

L'octubre del 2019, l'Ajuntament de Santa Susanna va decidir adherir-se a la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents (DTI) amb l'objectiu d'iniciar la transformació digital i ecològica del municipi.

Santa Susanna va fer un pas endavant per formar part del grup de destinacions a l'avantguarda del desenvolupament turístic des de l'enfocament de la metodologia DTI (Destinació Turística Intel·ligent); una estratègia de futur amb la governança integral, la sostenibilitat, l'accessibilitat, la innovació i la tecnologia com a eixos vertebradors.

L'aplicació d'aquesta metodologia suposa per a la destinació:

- Un augment de la competitivitat gràcies al millor aprofitament dels seus recursos turístics i la identificació i creació dels altres.
- Una millora en l'eficiència dels processos de producció i comercialització.
- Un impuls al desenvolupament sostenible de la destinació en les seves tres vessants: mediambiental, econòmica i sociocultural.
- Una millora de la qualitat de l'estada dels visitants i la qualitat de vida dels residents.
- Fer de l'estratègia turística la base per a la dinamització econòmica del territori garantint-ne els efectes positius a llarg termini.



El **Manual de Bones Pràctiques en Sostenibilitat per a Establiments Turístics** forma part d'una àmplia estratègia de transformació desenvolupada a Santa Susanna gràcies al Pla de Sostenibilitat Turística en Destinacions (PSTD) del municipi, aprovat en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència finançat amb fons europeus Next Generation i que compta amb una inversió de 5.000.000 euros.

El Pla de Sostenibilitat Turística de Santa Susanna 2022-2024 està directament relacionat amb els plans de caràcter estratègic següents que ha desenvolupat l'ajuntament, amb la col·laboració del sector turístic:

1. Diagnòstic i Pla d'Acció de Destinació Turística Intel·ligent (DTI):

Santa Susanna té traçat el full de ruta per a la seva transformació digital i ecològica.

2. Estratègia de Sostenibilitat de la zona turística de Santa Susanna:

Tenir identificats els principals impactes del turisme al municipi permet adoptar estratègies que manifesten el compromís del consistori.

3. Pla d'Ordenació Urbana Municipal (POUM):

El POUM permet afrontar la planificació del municipi per al futur proper.

4. Disseny del model de recollida dels residus municipals:

Conscients de la necessitat d'avançar cap a una recollida de residus més sostenible, l'ajuntament va encarregar un estudi per poder assolir en els propers anys els objectius marcats per Europa, l'Estat i la Generalitat de Catalunya.

5. Pla de Mobilitat Urbana Sostenible (PMUS):

La mobilitat és un dels principals àmbits de millora en què treballa l'ajuntament, amb la finalitat de facilitar els desplaçaments promovent la conversió en zona de vianants i la creació de rutes ciclables.

6. Pla de Màrqueting Turístic:

Santa Susanna ha analitzat en profunditat el mercat turístic i les estratègies de comercialització amb l'objectiu de millorar i consolidar el posicionament i la competitivitat del municipi.

El PSTD de Santa Susanna consta d'un total de 18 actuacions i 5 objectius.



DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ

Els espais de la façana litoral de Santa Susanna, especialment al tram de la platja de llevant, es troben actualment molt antropitzats, ja que sostenen gran part de la important activitat turística estacional, i per això estan dedicats a instal·lacions hoteleres i càmpings.

D'altra banda, l'espai marítim de ponent està molt degradat degut al pas massiu de vehicles al front marítim, encara que aquest trànsit està expressament prohibit per la Llei de Costes.

Es considera que la situació actual és insostenible i requereix una actuació de millora integral, tant per incrementar la qualitat ambiental, com per millorar el producte turístic i augmentar el benestar de la població local.

El Pla d'acció proposat per al Pla de Sostenibilitat Turística de Santa Susanna consisteix a:

- La construcció d'un pas subterrani per a vehicles i vianants que doni accés al front marítim limitant l'accés dels vehicles, i regulant els accessos i les zones d'aparcament, per tal de reduir els impactes ambientals derivats del trànsit rodat sobre els ecosistemes litorals i el benestar de les persones.
- L'ordenació i urbanització del passeig marítim com a senda marítima natural, que permeti la confluència i gaudi de diverses activitats a l'espai natural del camí paral·lel a la platja, i a la platja mateixa, creant un espai de benestar per a la pràctica d'esport i l'activitat física, accessible, que permeti afavorir els estils de vida actius i saludables.
- La implantació de tecnologia per tal de millorar la governança i sostenibilitat de la destinació, que permetin l'obtenció i la gestió de dades mediambientals, i la comunicació i sensibilització de residents i turistes.
- La reorganització de l'oferta turística i el model de gestió de la informació i la promoció, impulsant la digitalització del sector turístic..



OBJECTIUS

Objectiu 1: Reduir la petjada ecològica de la indústria turística.

Objectiu 2: Fomentar la mobilitat turística sostenible.

Objectiu 3: Adaptar la franja litoral per fer-la resilient davant dels previsibles efectes del canvi climàtic.

Objectiu 4: Promoure la circularitat de l'economia a través de productes km 0 agrícoles entre el sector turístic i el comerç de proximitat.

Objectiu 5: Conservar les platges, la biodiversitat i el paisatge; principals atractius turístics del municipi.

Per tal de fer un seguiment de l'evolució de la transformació desitjada, s'han fixat els indicadors següents:

- La mitigació i l'adaptació al canvi climàtic.
- El fre a la pèrdua de biodiversitat.
- La recuperació ambiental i la connectivitat ecològica de les infraestructures verdes.
- La necessitat d'ordenació de l'espai marítim.
- La restauració i conservació del paisatge.
- La reducció de contaminació atmosfèrica, del sòl, marina, lumínica i acústica.
- La disminució de la pressió sobre els recursos hídrics.
- L'ús de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) per a la gestió turística.
- El foment de l'economia circular.

Aquest és el marc d'actuació en què opera el **Manual de Bones Pràctiques en Sostenibilitat per a Establiments Turístics**.

Les empreses són un element fonamental i imprescindible en el pla de transformació, i és mitjançant la col·laboració publicoprivada, amb llarga i bona trajectòria a Santa Susanna, amb la qual s'aconseguiran els millors resultats.

De manera paral·lela i d'acord amb la visió turística de Santa Susanna alineada amb els principis de la sostenibilitat per consolidar la seva competitivitat, la destinació impulsa des de 2017 la participació en el projecte Compromís per la Sostenibilitat Turística Demarcació Barcelona Biosphere (coordinat per la Cambra de Comerç de Barcelona, la Diputació de Barcelona i el Consorci de Promoció Turística del Maresme), a través del qual es promou la implantació de requisits de gestió sostenible en tota la cadena del valor turístic, procés que culmina amb l'obtenció de la certificació BIOSPHERE per part d'empreses i entitats turístiques. Aquesta eina és un exemple més dels mecanismes i les actuacions dutes a terme des de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Santa Susanna.

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

L'Agenda 2030 estableix 17 objectius que busquen acabar amb les desigualtats, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tots. Aquests objectius aspiren a ser assolits l'any 2030 i requereixen d'un gran esforç per part de tots els actors econòmics mundials.

El turisme, donada la seva transversalitat i el gran nombre d'actors que participen en les seves cadenes de valor, s'ha convertit en un sector amb un enorme potencial de contribució per a aconseguir aquests objectius, ja que manté alguna relació amb tots ells.

D'altra banda, l'establiment és un element clau en el desenvolupament de l'activitat turística i, per això, també ho és en la consecució de la sostenibilitat del turisme i de les destinacions.



REPTES DE LA SOSTENIBILITAT I BONES PRÀCTIQUES



Gestió mediambiental

1



Els recursos naturals són fonamentals per al turisme; sabies que prop del 80% dels productes i serveis turístics depenen d'ells per al desenvolupament de les seves activitats? ⁽¹⁾.

Els establiments turístics necessiten de l'aigua i l'energia

per al correcte desenvolupament de les seves operacions. En les zones turístiques i en les temporades de major afluència, el consum hidric i energètic dels establiments, així com els residus que es generen, augmenten considerablement afectant l'entorn en el que operen.

Atès que el turisme és una activitat intensiva en l'ús dels recursos naturals i genera grans quantitats de residus, les empreses han de contribuir a la solució, adoptant unes bones pràctiques de gestió ambiental i fent participis a totes les persones involucrades.



⁽¹⁾ World Travel & Tourism Council (2022). [Nature Positive Travel & Tourism. Travelling in harmony with nature](#)

1.1 Gestió sostenible de l'aigua



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



L'escassetat d'aigua potable és un problema global conegut per tots. Sabies que només un 1% de l'aigua en el món és potable i accessible per a l'ésser humà? En els últims 40 anys, l'aigua disponible per individu s'ha reduït a la meitat a causa de l'augment de la població i el consum de recursos hídrics ⁽²⁾.

Per aquest motiu, el turisme i altres sectors econòmics tenen l'imperatiu moral i comercial de millorar la seva gestió de l'aigua.

En aquest aspecte, els hotels juguen un paper fonamental per a reduir en gran mesura aquest consum, doncs es calcula que aquesta despesa

representa en mitjana el 10% de les despeses fixes de qualsevol hotel ⁽³⁾. Aquest fet dona lloc a un important marge potencial d'estalvi per a aquest tipus d'establiment.

⁽²⁾ Naciones Unidas (2020). [Informe Mundial sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos](#)

⁽³⁾ Hosteltur (2021). [La importancia de que un hotel se comprometa con el ahorro de agua](#)



El primer pas per a poder implementar millores significatives en el consum d'aigua és mesurar-lo. Mesura el consum d'aigua del teu hotel o establiment mitjançant comptadors per a detectar aquelles àrees o processos interns que requereixen d'un major consum, i estableix objectius per a cada departament.

Aquests objectius han d'anar acompanyats d'accions de millora tangibles i realistes, amb estratègies específiques per a cada àrea de l'establiment, i ser assumibles en un període de temps determinat amb indicadors que ho demostrin. Presta especial atenció als processos de neteja, habitacions i àrees d'aliments i begudes.



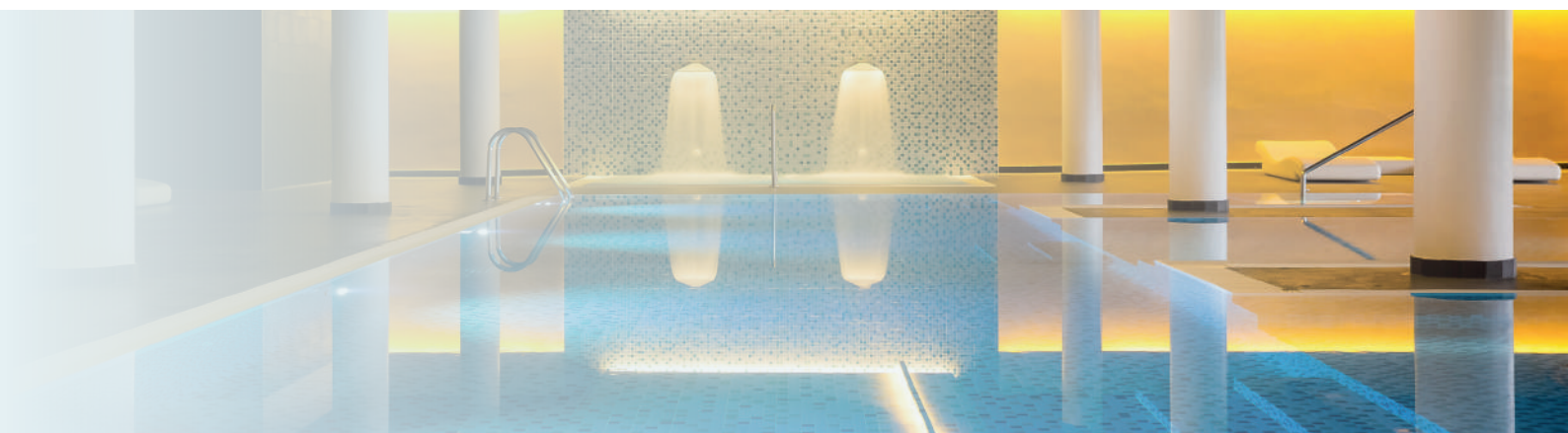
Controla i redueix el consum d'aigua mitjançant sistemes de baix consum que permetin l'estalvi. Incorpora dispositius de regulació en tots els vàters amb, per exemple, sistemes de doble descàrrega, capçals de dutxa de baix consum i reductors de cabal a totes les aixetes, com ara airejadors, o bé mitjançant aixetes temporitzades amb prioritat en l'aigua freda.

D'altra banda, tingues present també optimitzar l'ús dels sistemes i aparells perquè siguin encara més eficients. Per exemple, en el cas del servei de bugaderia, procura que les rentadores estiguin completament carregades.



Un cop integrats els sistemes o mecanismes de baix consum hídric, és necessari dur a terme un manteniment periòdic per a assegurar el seu correcte funcionament. Resulta indispensable, doncs, procurar que aquests sempre es trobin en condicions òptimes per a evitar o prevenir l'aparició de fuites o ineficiències, així com possibles avaries que produeixin l'efecte contrari al desitjat.

En aquest sentit, elaborar un pla de manteniment preventiu que tingui en compte la revisió dels diferents equips i instal·lacions de l'establiment, és la millor opció per a portar un control eficient.





Aprofita i reutilitza l'aigua en la mesura que sigui possible, implementant un sistema de recuperació d'aigües pluvials o sistemes per a recollir i depurar aigües grises, que permetin la seva reutilització, per exemple, en el reg de jardins i camps de golf, bugaderia i neteja de zones públiques i sanitaris.

D'altra banda, si a les instal·lacions tens piscina, implementa sistemes de netejador de fons per al seu manteniment, ja que permeten la reutilització de l'aigua.



A través d'accions de sensibilització i formació, involucra al teu personal en els esforços i compromís per a promoure un ús responsable de l'aigua en l'organització. Situa, per exemple, cartells i missatges en punts estratègics de les instal·lacions destinats per al personal que portin a la reflexió, i imparteix més d'una vegada a l'any formacions de gestió ambiental.

Finalment, si tens un manual de bones pràctiques, inclou exemples d'accions que cada departament pot implementar per a estalviar aigua, i sobretot, comparteix les dades d'estalvi assolides en l'organització.



El major consum d'aigua per part de la clientela succeeix en el bany de les habitacions, així que promou la reflexió per a un bon ús de l'aigua amb missatges en el directori d'habitacions, o en cartells situats en punts estratègics.

Per exemple, recomana a la teva clientela el canvi de la roba de llit i tovalloles només quan sigui necessari, però ves més enllà explicant sempre el benefici i l'estalvi en aigua que suposa utilitzar-les durant més d'un dia. A més, comunica a la teva pàgina web o en panells informatius les mesures implementades per a l'ús responsable i l'estalvi d'aigua, i les fites assolides.

DADA INTERESSANT

Amb aquestes mesures, Accor Hotels va aconseguir estalviar entre el 5% i el 8.5% d'aigua per estada.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Manteniment, Màrqueting i Comunicació, Pisos.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Evolució del consum d'aigua (m³), estalvi d'aigua (%).

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

[Agència Catalana de l'Aigua](#)

[Àrea de Medi Ambient de
l'Ajuntament de Santa Susanna](#)

[Pla de Sequera de l'Agència
Catalana de l'Aigua](#)

1.2 Gestió sostenible de l'energia



L'ús de l'energia té un gran impacte no només en el medi ambient, sinó també en les empreses del sector. Sabies que el 37% de les emissions de CO₂ generades pels hotels provenen del consum energètic?⁽⁴⁾. A més d'aquest fet, l'energia pot arribar a ser una de les majors despeses operatives en un

establiment, i cada vegada són més les normatives i polítiques destinades a reduir el consum d'energia.

Des del punt de vista mediambiental, empresarial i legal, l'eficiència energètica ha de ser una prioritat per a totes les empreses del sector; i en

aquest sentit, és imprescindible que els establiments adoptin mesures i solucions en eficiència energètica que els permeti optimitzar l'ús d'aquest recurs, reduir la seva petjada de carboni i tenir una major rendibilitat.

⁽⁴⁾ World Travel & Tourism Council (2021). [A Net Zero Road Map for Travel & Tourism](#)



El primer pas per a avançar en la reducció del consum energètic és entendre'l, i conèixer els focus de consum del teu establiment. Així que realitza una auditoria energètica a través del teu proveïdor d'energia o bé avalua el consum amb eines que s'han creat des del sector, de manera que puguis identificar les àrees i equips en els quals es malgasta més energia, i implementar un pla que defineixi objectius de reducció i prioritats, i que també tingui en compte el cost/benefici d'aquestes millores a curt i llarg termini.



Utilitza sistemes d'energia i equips elèctrics que siguin eficients. Per exemple, opta per llums LED en comptes de llums incandescents i halògenes. Tria també equips elèctrics amb un nivell d'eficiència energètica alt (A - B) per a tots els electrodomèstics de cuina, bugaderia i neteja; així com també per als equips d'oficines i habitacions.

Així mateix, installa sensors de presència o de llum natural, o bé temporitzadors per a regular la intensitat i l'ús de la llum per a zones comunes com ara passadissos i banys.



Realitza una neteja periòdica dels sistemes i equips elèctrics, especialment per a aquells que consumeixen més energia, com per exemple els sistemes de climatització i refrigeració. Estableix també un pla de manteniment preventiu per a assegurar el seu correcte funcionament.

L'objectiu és conduir una activitat basada en la prevenció, de manera que s'asseguri el correcte funcionament d'aquests equips, i així evitar consums fantasmes o excessius degut a un mal funcionament o avaries.





Involucra al personal en l'estalvi energètic amb accions de formació i sensibilització. En aquest sentit, comunica en el manual de benvinguda o en el manual de procediments unes bones pràctiques, generals i per àrea de treball, per a l'ús eficient de l'energia. Així mateix, imparteix formacions de gestió ambiental en les quals participi tot el personal de l'establiment.

D'altra banda, anima a la teva clientela a estalviar energia, ja sigui amb un missatge en el directori d'habitacions o amb cartells suggerint apagar les llums al sortir de l'habitació, no deixar la climatització encesa i també reutilitzar la roba de llit i les tovalloles durant la seva estada.



Genera la teva pròpia energia installant fonts d'energia renovables per a proveir l'establiment turístic. Entre les alternatives que existeixen, la més comuna és la instal·lació de plaques solars fotovoltaïques; no obstant això, s'ha d'avaluar i triar l'alternativa que millor s'adapti a les característiques de l'establiment.

Així mateix, tingues present que en comptes de generar la teva pròpia energia pots contractar el servei d'una comercialitzadora de fonts renovables. En cas d'optar per aquesta alternativa, assegura't de verificar que l'empresa que triïs compti amb el certificat d'origen renovable.



Mesura, mensual i anualment, el consum energètic de l'establiment tant en € com en kWh. Per a això, utilitza i porta un registre de la informació de consum disponible en les factures, en la lectura dels comptadors o en les dades del teu programa de gestió energètica.

L'objectiu d'aquest seguiment és analitzar les dades per a establir un patró de consum en funció de l'ocupació, la temporada de l'any i qualsevol variable que pugui incidir en aquest àmbit. Amb aquesta informació, podràs detectar si el consum s'ajusta al volum d'activitat de l'hotel, o per el contrari, és excessiu i s'han d'aplicar les millores necessàries.

DADA INTERESSANT

NH Hotels ha reduït en un 28% el consum d'energia per habitació ocupada, i utilitza energia 100% renovable en tots els seus hotels d'Espanya.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Manteniment, Màrqueting i Comunicació, Pisos.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Evolució del consum de llum (kWh) (€), energia renovable (kWh) (%).

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE)

1.3 Gestió i reducció de residus



L'increment significatiu de residus, incloent-hi el plàstic i les deixalles alimentàries, són problemàtiques vinculades a l'activitat turística. No obstant això, moltes d'aquestes deixalles podrien evitar-se amb una adequada gestió en origen

i uns patrons de consum més responsables. Sabies que el 26% de les escombraries marines que es troben a les platges d'Espanya estan associades al turisme? ⁽⁵⁾.

El context actual, a banda del compromís, exigeix una millora significativa en la gestió dels residus per part de tots els actors clau del sector turístic, prioritant la prevenció de residus i la transició cap a models d'economia circular.

⁽⁵⁾ MITECO (2021). [¿De dónde proceden las basuras marinas que encontramos en las playas? Un nuevo método de evaluación](#)



Si la intenció és minimitzar els residus generats, el primer pas és mesurar-los. Implementa un sistema que et permeti quantificar-los, per així identificar les àrees i tipus de residus de major impacte, i establir un pla d'acció amb mesures per a millorar la seva prevenció i reducció. Una vegada que aquest procés ja estigui controlat, pots mesurar i monitoritzar també aquells residus que han estat reutilitzats, reciclats i rebutjats.

Existeixen solucions tecnològiques i metodologies per a dur a terme el mesurament; no obstant això, com a punt de partida pots establir una metodologia senzilla aplicada a un departament en la qual es defineixi: el tipus de residu a mesurar, la unitat de mesura, la freqüència i la persona o grup responsable d'executar tot el procés, i fer-ne el respectiu seguiment.



Facilita la separació selectiva dels residus situant contenidors no només en les àrees internes de l'establiment, sinó també en punts estratègics de zones comunes com podrien ser el lobby i la zona de piscina, i fins i tot a les habitacions. Assegura't que els contenidors estiguin degudament senyalitzats, indicant de manera clara, quin tipus de residu s'ha de dipositar.

Garanteix també una gestió adequada dels residus perillosos i altament contaminants. Per exemple, per a evitar que l'oli de cuina o de maquinària s'aboqui en els desguassos i contamiï l'aigua, s'haurà d'emmagatzemar en recipients específics i lliurar-los a gestors autoritzats.



Implementa un sistema integral de gestió de residus que englobi completament el procés per a manipular els diferents tipus de materials i deixalles que es generen a l'establiment; és a dir, des de la seva producció fins a la gestió final, i d'acord amb la normativa vigent.

Assegura't de comunicar aquests procediments al personal, i d'incorporar al manual de benvinguda o al manual per àrea operativa, una guia que inclogui pautes per a la gestió, separació, reciclatge, emmagatzematge i distribució final dels residus generats.





Impulsa mesures que permetin al teu establiment avançar cap a models d'economia circular, amb l'objectiu de reutilitzar i prolongar la vida útil dels productes i disminuir la generació de residus.

Per exemple, la roba de llit i les tovalloles que pel seu estat es deixin d'utilitzar, poden ser donades a entitats socials, convertir-les en bosses de bugaderia o utilitzar-les per a la neteja. A més, si disposes de jardins, pots instal·lar una compostadora i crear abonament natural a partir dels residus orgànics de la cuina, i utilitzar-ho al teu jardí o col·laborar amb agricultors del municipi.



Treballa en l'objectiu de residu zero i comença a incorporar els canvis necessaris. Reemplaça els productes d'acollida de plàstic per dispensadors emplenables, o per envasos més sostenibles i disponibles només sota demanda. En cas d'oferir aigua de cortesia, substitueix l'aigua en envasos de plàstic per ampolles de vidre o instal·la un dispensador d'aigua. Si utilitzes tovalloles de paper per a l'assecat de mans, considera instal·lar un assecador amb eficiència energètica.

Afavoreix també la compra de productes en format a granel, prioritzant els que tinguin envasos i embalatges més sostenibles. Finalment, disminueix l'ús de paper, aprofitant els mitjans digitals per a gestionar els processos administratius i de comunicació amb el teu personal, proveïdors i clientela.



Imparteix formacions al personal per a sensibilitzar i fomentar el coneixement en matèria de residus i reciclatge, economia circular, materials alternatius i les bones pràctiques que des del seu àmbit d'acció poden implementar per a minimitzar la creació de residus i millorar la seva gestió.

Sensibilitza i informa també a la teva clientela, sobre les mesures establertes i les bones pràctiques que s'han adoptat en l'establiment per a disminuir els residus i millorar la seva gestió. Amb això, a més d'involucrar-la, ajudaràs a que actuï d'una manera responsable i adoptin millors hàbits en aquest aspecte.

DADA INTERESSANT

Companyies com [Iberostar](#) i [Garden Hotels](#) han llançat projectes pilots d'economia circular, convertint-se en hotels en camí al residu zero. T'animes?

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Pisos, Manteniment, A&B, Recepció, Administració.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Volum de residus generats (Kg o Tn), taxa de reciclatge (%).

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

[Ajuntament de Santa Susanna](#)

Canvi climàtic i descarbonització

2



Els efectes del canvi climàtic ja s'evidencien en diferents destinacions del món, i aquest fenomen representa una de les majors amenaces per a la vida del planeta. Des del turisme, tenim una gran responsabilitat per a abordar aquest repte, perquè encara que el sector és altament vulnerable al canvi climàtic, també és responsable del 8% de les emissions de CO₂.

Sabies que per poder assolir els ODS estipulats per les Nacions Unides, el sector turístic hauria de reduir les seves emissions en un 66% pel 2030 i en un 90% pel 2050? (6).

D'altra banda, s'estima que a Europa els hotels són responsables del 20% del total d'emissions que genera el sector turístic en aquesta regió. Això és degut, en part, a la combinació d'altres serveis que també

s'ofereixen en aquesta tipologia d'establiment amb la intenció de poder cobrir totes les necessitats de la clientela a la destinació, especialment la restauració i les activitats recreatives (7). Davant d'aquest panorama, es fa imprescindible que el sector turístic prengui mesures, i que es posin en marxa iniciatives que contribueixin a reduir la petjada de carboni i avançar cap a la descarbonització del sector.



(6) World Travel & Tourism Council (2021). [A Net Zero Road Map for Travel & Tourism](#)

(7) The neZEH Consortium (s.f.). [Nearly Zero Energy Hotels in Europe](#)



Mesurar la petjada de carboni és el punt de partida per a entendre l'impacte que les activitats de l'establiment generen en el medi ambient; així que calcula la petjada de carboni per a conèixer les principals fonts i activitats que generen emissions de CO₂, i identificar oportunitats de reducció.

Encara que existeixen diverses metodologies per al càlcul, en tot procés s'han de definir els límits, els abastos i la temporalitat de mesura. Els hotels compten amb una metodologia i eina gratuïta per a que qualsevol hotel del món mesuri i reporti la seva petjada de carboni. Així mateix, la Generalitat de Catalunya i el Ministeri per a la Transició Ecològica compten amb calculadores per a que qualsevol empresa pugui dur a terme aquest procés de mesura. Informa't i utilitza l'eina que millor s'adapti al teu establiment.



Una vegada has calculat la petjada de carboni, dissenya i treballa en una estratègia de descarbonització per al teu establiment, que et permeti avançar cap als dos grans objectius globals: reduir en un 66% les emissions de CO₂ per al 2030 i en un 90% per al 2050.

Aquesta estratègia serà el teu full de ruta, i haurà d'incloure objectius de reducció anuals, un pla amb mesures i responsabilitats concretes, i opcions de compensació de les emissions que no s'aconsegueixin reduir.



Encara que existeixen diferents mesures que varien en complexitat i impacte, per a reduir les emissions del teu establiment hauràs d'enfocar els esforços en les següents accions: l'eficiència energètica i impulsar la transició cap a l'ús d'energies renovables, implementar un sistema de gestió de residus i minimitzar l'ús de plàstics, treballar amb proveïdors locals i minimitzar el malbaratament alimentari.

Com veus, la reducció de les emissions engloba diversos aspectes i no és un àmbit específic en l'empresa. En aquest manual de bones pràctiques t'expliquem com aplicar cadascuna d'elles, tan sols és necessari que segueixis els respectius enllaços.





Si bé la prioritat és la reducció de les emissions de CO₂, és gairebé impossible que les activitats de l'establiment emetin zero emissions. Així que un cop hagi calculat la petjada de carboni i posat en marxa un pla de reducció, s'hauran de compensar les emissions restants per a ser neutres en carboni.

Tingues present que la solució no és la compensació, però aquesta ajudarà al fet que, a través d'una aportació monetària a projectes d'impacte mediambiental, social i econòmic, es redueixin o eliminin les emissions generades. Per a triar projectes de compensació, consulta la [plataforma de compensació de les Nacions Unides](#), o bé els projectes de la Generalitat de Catalunya i el Ministeri per a la Transició Ecològica.



Reduir les emissions de CO₂ requereix del compromís i la col·laboració per part de tots. En aquest sentit, és important treballar de manera conjunta i sensibilitzar a tots els teus grups d'interès, començant des de la pròpia organització: participa en iniciatives que promouen l'acció climàtica del sector com ara la [Declaració de Glasgow](#), forma i sensibilitza al personal en temes relacionats amb el medi ambient, fomenta la mobilitat sostenible, i afavoreix a proveïdors que estiguin treballant per reduir les seves emissions.

Així mateix, convida a la teva clientela a calcular i compensar la seva petjada de carboni, utilitzar alternatives de mobilitat menys contaminants a la destinació, i també a reutilitzar la roba de llit i tovalloles durant la seva estada.

DADA INTERESSANT

Vincci Hoteles ha creat una [calculadora](#) per a que els seus clients també calculin la seva petjada de carboni, i impulsin experiències "zero emissions".

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Tot el personal de l'establiment, Clientela.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Emissions de CO₂ (CO₂eq) per any, petjada de carboni reduïda (%) i petjada de carboni compensada (%).

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

[Rutes en bicicleta
per Santa Susanna](#)

[Rutes de senderisme
per Santa Susanna](#)

[Activitats de naturalesa
a Santa Susanna](#)

[Activitats nàutiques
a Santa Susanna](#)

Consum responsable

3



El consum i la producció mundials (forces impulsores de l'economia mundial) depenen de l'ús del medi ambient natural i dels recursos d'una manera que continua tenint efectes negatius sobre el planeta i les persones ⁽⁸⁾.

Totes les decisions de compra tenen un efecte en el medi ambient i en les estructures socials i econòmiques, en major o menor mesura. Per aquest motiu, el consum responsable pot contribuir de manera substancial a la mitigació de la pobresa i a la transició cap a economies verdes i amb baixes emissions de CO₂.

El principal repte de l'establiment turístic, com a part fonamental del sector turístic, recau en la necessitat de produir i consumir recursos en menor quantitat, evitant el malbaratament alimentari i assegurant una cadena de valor sostenible amb proveïdors responsables i solidaris.



⁽⁸⁾ Naciones Unidas (s.f.). [Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles](#)

3.1 Eliminació de plàstics innecessaris



La contaminació per plàstics s'ha convertit en un dels reptes mediambientals més crític dels nostres temps. Sabies que el plàstic és un dels materials que més triguen a degradar-se? Es calcula que una ampolla de plàstic pot trigar fins a 500 anys a descompondre's ⁽⁹⁾.

Milions de tones de plàstic produïdes cada any acaben contaminant els mars i oceans, ofeguen les vies fluvials i maten la vida silvestre, arribant fins i tot a filtrar-se en la nostra cadena alimentària i l'aigua que bevem. A més, la incineració de plàstics contribueix en gran mesura al canvi climàtic ⁽¹⁰⁾.

L'allotjament i la restauració són la major font de deixalles plàstiques en turisme, per aquest motiu es requereix un compromís ferm davant d'aquesta problemàtica.

⁽⁹⁾ Green Peace (2023). [Plásticos](#)

⁽¹⁰⁾ The Nature Conservancy (2021). [Ciudades Saludables. Es ahorra o para siempre](#)



Un dels primers passos que pots donar per reduir la quantitat de plàstics al mar és evitar la venda d'aigua en ampolles de plàstic, o de qualsevol altra mena de beguda. En l'actualitat, existeixen moltes alternatives, la principal són les ampolles de vidre, però si vols anar més enllà, també pots optar per servir aigua d'osmosi en gerres o en envasos de vidre reutilitzables, a un preu més econòmic. D'altra banda, el personal ha de beure sempre aigua de l'aixeta i mai en ampolla de plàstic.

En el cas de suc i refrescos, prioritza sempre aquelles marques o proveïdors que ofereixin el seu producte en vidre o altres materials alternatius, especialment aquells que venen en petites quantitats.



Evita qualsevol tipus de plàstic d'un sol ús a les habitacions. Per al bany, estalvia amb alternatives ecològiques com dispensadors de sabó emplenables o sabons en pastilla. Això, a més, et permetrà reduir costos a llarg termini, per la possibilitat de comprar els productes a granel en comptes d'ampolles individuals. D'altra banda, existeixen nombroses alternatives biodegradables per als kits d'higiene, com pintes, raspalls de dents i bastonets de les orelles fabricades a base de bambú o fusta.

Tingues en compte aquest aspecte per a tot tipus de productes d'acollida, substituint també les tovalloletes refrescants d'un sol ús per tovalloles que puguin rentar-se i reutilitzar-se, o oferint càpsules de cafè biodegradables.



Gran part dels residus plàstics generats pel departament d'aliments i begudes o restaurants provenen dels seus envasos i utensilis de menjar per a emportar. Per aquest motiu, si el teu negoci ofereix aquest tipus de servei, prioritza sempre els envasos biodegradables o de cartó. Això inclou plats, tàpers i gots, però també bosses. D'altra banda, els coberts poden ser de fusta, fusta reciclada o fibres de fusta. Una altra iniciativa que es pot incentivar és que la clientela porti els seus propis envasos des de casa oferint-los, per exemple, un descompte o algun tipus de compensació.

Per al servei en establiment, assegura't d'utilitzar sempre vaixel·la tradicional reutilitzable.





La implantació de noves tecnologies pot ser de gran utilitat per a eliminar el plàstic en certs processos, com per exemple l'accés a les habitacions i compartiments. Implementar l'accés a través del mòbil, amb una aplicació intel·ligent, t'ajudarà a eliminar les targetes de plàstic, les quals en la majoria dels casos acaben en residus. Un exemple d'això és OpenKey.

No obstant això, si la instal·lació de panys moderns per a l'ús del mòbil suposa una despesa molt elevada, sempre pots optar per les clàssiques claus metàl·liques tradicionals.



A més d'evitar el plàstic de cara al públic, també és important fer-ho en els processos interns de l'empresa. Prioritza sempre proveïdors lliures de plàstic, que comercialitzin amb productes i materials ecològics i en majors quantitats, assegurant així una cadena de valor sostenible.

Els ingredients d'aliments i begudes han de venir en proporcions a granel sempre que sigui possible, així com el cafè i altres insums d'ús intern i logístic. En aquells casos on el plàstic sigui inevitable, com en les bosses d'escombraries, pots optar per bosses de plàstic reciclat o biodegradable.



És ben sabut que a vegades l'ús del plàstic és inevitable. Començar per evitar aquells innecessaris, fàcilment substituïbles per altres materials, és un primer pas que marca una gran diferència. Tanmateix, quan no hi hagi una altra alternativa, et recomanem reutilitzar els recipients i envasos que puguin tenir més d'un ús. D'aquesta manera, contribuir a allargar la seva vida útil.

Com a última opció, recicla correctament tot el plàstic que generis perquè aquest pugui tenir una segona vida o ser eliminat correctament a través d'un programa de reciclatge eficient.

DADA INTERESSANT

L'Hotel Hilton va aconseguir estalviar prop de 40 tones de plàstic gràcies a implementar el sistema d'accés de clau digital a les seves habitacions a través del mòbil.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Compres, A&B, Pisos, R+D, Màrqueting i Comunicació.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Evolució del plàstic discriminat (kg).

3.2 Minimització del malbaratament alimentari



A nivell global, el malbaratament alimentari generat en major mesura per països desenvolupats, no només suposa un impacte negatiu social i mediambiental per les tones de pèrdues alimentàries anuals que podrien proveir a part de la societat més afectada,

o per la generació de gasos d'efecte d'hivernacle en la producció dels aliments que no es consumeixen; sinó també suposa una pèrdua econòmica per a les pròpies empreses.

Sabies que a Espanya es malgasta un terç del menjar

que es produeix, del qual el 14% és generat pel sector hotel·ler? A Catalunya, aquesta xifra és de 262.000 tones anuals (11). Per això, és fonamental treballar cap a la producció sostenible d'aliments, especialment en aquest sector.

⁽¹¹⁾ Hosteltur (2021). [Los hoteles luchan contra el desperdicio de alimentos](#)



El primer pas per a poder implementar millores en aquest àmbit és la medició. Mesura el malbaratament alimentari que es produeix al teu establiment mitjançant una autoavaluació interna (o externa) per tal d'identificar les quantitats d'aliment que es malgasta, de quin tipus, i quines són les principals causes d'aquest fet. Per a això, és important també conèixer en quines àrees o durant quins processos això succeeix per poder implementar plans d'acció o controls adequats a la realitat del teu negoci.

Repeteix aquesta acció de manera periòdica, realitzant una autoavaluació 2 o 3 vegades a l'any i implementant les millores pertinents. També pots utilitzar softwares de control de malbaratament com [Lean Path](#) o [Winnow](#).



El malbaratament alimentari acostuma a produir-se en gran mesura en els processos de preparació i manipulació d'aliments. Encara que sembli evident, preparar les porcions adequades i pensar amb antelació quin serà el destí dels excedents de cada recepta, és primordial per a evitar el malbaratament. Això inclou evitar els serveis de bufet en la mesura que sigui possible, on es malgasta el major volum de menjar, i donar prioritat als serveis a la carta.

D'altra banda, promoure les capacitats del teu personal de cuina mitjançant formacions i sensibilització sobre aquest tema és clau. Fomenta també la seva creativitat per a aprendre diferents maneres de reaprofitar els excedents sobrants de les receptes.



Els processos d'emmagatzematge també són una causa freqüent del malbaratament alimentari. En termes de gestió de magatzem, és necessari etiquetar tots els aliments amb la data de recepció del producte i la data de consum preferent o caducitat, i assegurar que tots ells rotin seguint el mètode FIFO (primer en entrar, primer en sortir). Si és possible, segella al buit aquells aliments dels quals no se'n prevegi un consum immediat i utilitza contenidors transparents per ajudar a identificar cada producte.

Disposar d'un llistat amb possibles usos alternatius de cada aliment, que estigui a disposició de tot el personal de cuina, pot ser de gran ajuda per a aprofitar els aliments excedents.





Realitza el correcte manteniment de neveres i congeladors per tal d'evitar pèrdues ocasionades per un mal funcionament d'aquests equips. D'altra banda, optimitza el seu funcionament evitant sobresaturar les prestatgeries dels equips de fred per a permetre la correcta circulació de l'aire, assegurant un correcte tancament de portes i compartiments també, per a evitar que els articles s'espatllin abans d'hora.

Repeteix un procediment de manteniment i control de manera periòdica dels equips. En aquest sentit, disposar d'un pla de manteniment preventiu és la millor opció per a dur a terme un control eficient.



Realitza comandes de compres a proveïdors de manera responsable i considerant les porcions exactes de cada ingredient, ajustant les comandes i grandàries dels envasos a les necessitats reals del teu negoci. Verifica físicament els articles del magatzem abans de realitzar qualsevol comanda als proveïdors per tal d'evitar comandes excessives. També, és important verificar la temperatura dels aliments una vegada arribin al teu establiment per a assegurar que s'han transportat correctament, i assignar a un o dos responsables de l'equip, encarregar-se de la seva recepció i correcte emmagatzematge.



Considera donar el menjar sobrant del teu negoci a entitats socials. En l'actualitat, són moltes les organitzacions que poden aprofitar els aliments que habitualment acaben en les escombraries per a alimentar a sectors o famílies més vulnerables. A més, aquestes ONG ofereixen servei de recollida en el teu establiment, per la qual cosa no hauràs de preocupar-te per res més que guardar el menjar que sobri i donar-lo. Un bon exemple d'això a Catalunya és Social Fooding.

D'altra banda, també existeixen aplicacions mòbils com Too Good to Go, pensada per a que els negocis gastronòmics puguin vendre l'excedent sobrant del seu establiment a preus molt més econòmics.

DADA INTERESSANT

Els Hotels Accor, Hilton i Hyatt han establert objectius per a reduir el malbaratament d'aliments en un 30% per al 2030.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, A&B, Manteniment, Compres.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Evolució del malbaratament alimentari (kg).

3.3 Cadena de valor sostenible



Per ser un establiment o un negoci sostenible no és suficient amb implementar petites millores en l'operativa de l'activitat. La sostenibilitat ha d'estar present i acompanyar-lo en tota la cadena de valor, sobretot amb els seus proveïdors.

Entendre l'impacte social i ambiental de les decisions de compra és clau, i per això és important assegurar que aquestes decisions ajudin a millorar la qualitat de vida de les persones i el medi ambient, i col·laborin per a garantir un bon futur a les pròximes generacions.

Comprendre de quina manera un negoci crea i genera valor, assegurant una cadena responsable i solidària, és crucial per a l'èxit de la sostenibilitat.



Analitza l'impacte de tots els proveïdors del teu negoci (matèries primeres, tecnologia, informació, etc.), és a dir, tot allò del qual l'establiment ha de proveir-se per a poder realitzar la seva activitat de manera eficient. Fes un llistat d'aquests proveïdors i entén d'on provenen i com és la seva contribució o generació de valor, tant en termes socials com mediambientals.

Assegura't que tots ells facin una contribució positiva des de l'ecologia, la proximitat, el comerç just, la solidaritat, el respecte al medi ambient, els animals i les persones. En cas contrari, valora l'obtenció de nous proveïdors que compleixin amb aquests requisits.



Una vegada assegurada l'obtenció de proveïdors sostenibles, estudia i valora l'aportació de valor sostenible del teu negoci durant el procés de lliurament del servei. És a dir, assegura la sostenibilitat del conjunt d'elements i serveis que han d'existir perquè el client pugui rebre el producte principal.

Aquest factor recau principalment en el personal i en els processos interns que fan possible el servei. Per a això, fomentar les capacitats de desenvolupament professionals i personals del teu personal, mitjançant formació i capacitat, així com mantenir una correcta gestió i desenvolupament del servei que valori criteris de sostenibilitat (qualitat i responsabilitat), és la millor manera per a dur a terme aquesta acció.



Analitza i cerciora que en els processos postvenda es mantingui el valor afegit sostenible del negoci. Aquest aspecte pot identificar-se en la gestió posterior de residus i reciclatge un cop s'ha anat l'hoste, els processos de neteja (prioritzant productes ecològics que no siguin nocius per al medi ambient), l'estalvi energètic i d'aigua en la neteja de la roba de llit i altres, el càlcul del malbaratament alimentari, etc.

A partir d'aquí, implementa les millores necessàries en cada procés de l'etapa postvenda. El personal també pot ajudar a identificar possibles millores. Potència el seu compromís i aportació a la causa.





Reflexiona sobre la pròpia contribució o generació de valor sostenible de la teva empresa en dos elements o aspectes principals: quin és el valor que l'empresa ofereix a la clientela, i quin és el valor que ofereix a la comunitat. En tots dos casos, han d'integrar-se factors alineats amb la sostenibilitat.

Una missió clara de com l'empresa es troba integrada en l'estructura externa de la qual forma part, o de quina manera contribueix positivament a la seva comunitat, diu molt sobre quin tipus d'empresa és i de quina manera això es veurà reflectit en la seva cadena de valor. Definir aquesta missió t'ajudarà a alinear millor les teves decisions empresarials i a augmentar la fidelització de la teva clientela.



Considera l'opció de tenir una Política de Compres Responsable de l'empresa, mitjançant objectius definits clarament que consolidin el compromís en sostenibilitat del negoci. Aquesta política serveix per a establir un marc general d'actuació en matèria de proveïdors d'acord amb la voluntat de l'empresa, i és la millor manera d'assegurar i formalitzar una cadena de valor sostenible.

Estableix i dona a conèixer el teu compromís amb la sostenibilitat amb els teus proveïdors i contractistes, i promou el compliment d'estàndards mínims relacionats amb els drets humans, respecte pel medi ambient, comportament ètic, salut i seguretat per al personal.

DADA INTERESSANT

La cadena Melià Hotels disposa d'una [Política de Compres i Contractació de Serveis responsables](#) per a tota la companyia.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Compres, A&B, Pisos, Recursos humans, Màrqueting i Comunicació.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Política de Compres Responsable, cicle de vida dels productes (#), càlcul de la petjada de carboni (CO₂e/CO₂eq).

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

[Decàleg "Cuida Santa Susanna, cuida el planeta"](#)

[Mercats locals de Santa Susanna](#)

[Frutas Mare Nostrum](#)

[Federació Selmar](#)

[Espai Agrari Baixa Tordera](#)

[Flors Pons](#)

[Hortplant](#)

Compromís social

4



A més de ser conegut com a motor de desenvolupament, sabies que per diverses raons el turisme també es coneix com el sector de la gent i per a la gent? ⁽¹²⁾. El turisme té la capacitat de mobilitzar a les persones, generar milions de llocs de treball i esdevenir un catalitzador d'impacte social.

Tenint en compte aquest potencial, el turisme és la principal font de desenvolupament per a diversos llocs del món. Santa Susanna no és un cas aïllat, i el turisme és la principal activitat econòmica del municipi, ocupant un paper fonamental per al desenvolupament socioeconòmic de la comunitat.

En aquest aspecte, les empreses del sector han de contribuir al fet que la comunitat es beneficiï positivament; no tan sols en matèria econòmica, sinó també aportant valor social amb entorns de treball de qualitat i inclusius, i contribuint a satisfer les necessitats de la comunitat.



⁽¹²⁾ World Travel & Tourism Council (s.f.). [Sustainable Growth, Inclusion, Diversity & Social Impact](#)

4.1 Ocupació de qualitat



Si bé l'activitat turística genera 1 de cada 11 llocs de treball en el món ⁽¹³⁾, també és vist que moltes ocupacions han donat lloc a condicions precàries i que vulneren drets fonamentals. Aquesta situació, juntament amb la crisi pel COVID-19, han propiciat una fugida de la mà d'obra cap a altres sectors

econòmics, deixant vacants sense cobrir i amb una gran dificultat per a que les empreses turístiques atreguin i mantinguin el talent.

En vista d'aquesta situació, es fa necessari que les empreses posin en marxa mecanismes per a millorar les condicions

de treball actuals; abordant la falta de formació, conciliació i seguretat laboral, a fi de fer del turisme un sector veritablement atractiu per a treballar.

⁽¹³⁾ World Travel & Tourism Council (2022). [Travel & Tourism Economic Impact](#)



Implementa una cultura de treball basada en la prevenció i no en la correcció, complint amb els estàndards i normativa vigent en matèria de seguretat laboral i protegir el personal de qualsevol risc derivat de l'activitat. En aquest sentit, avalua i gestiona els riscos laborals a través d'una empresa de prevenció externa, o bé, a través del servei [Prevención10.es](http://Prevencion10.es) si tens una plantilla inferior a 25 persones. Imparteix també formacions en prevenció de riscos laborals i qualitat.

Així mateix, assegura't de comptar amb un pla de manteniment preventiu de totes les instal·lacions i equipaments de l'establiment, un pla de neteja de les diferents àrees, i un pla d'emergència i contingència per a actuar davant qualsevol situació excepcional.



El major actiu de la teva empresa, i la clau de l'èxit per a oferir un servei de qualitat i competitiu, és el teu personal. Crea oportunitats d'aprenentatge i de promoció interna a través d'un pla de formació integral, que impulsi tant el desenvolupament de coneixements i habilitats professionals i personals, així com en matèria de sostenibilitat.

Idealment aquest pla s'ha de consensuar amb el personal, i no només inclourà les formacions que per llei i a criteri de l'empresa s'han d'impartir, sinó també en funció dels objectius de desenvolupament professional de les persones. Assegura't que les hores dedicades a formació es realitzin dins la jornada laboral.



Crea entorns de treball que contribueixin al benestar i la salut del personal en el sentit més ampli; és a dir, no només aplicant mesures per a complir amb la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral, sinó també amb programes per a promoure una cultura de salut i millorar la qualitat de vida de les persones.

Per exemple, en el menú per al personal inclou alternatives que fomentin una alimentació sana i equilibrada. Així mateix, si les instal·lacions ho permeten, ofereix un espai i activitats esportives al personal per a promoure l'activitat física; o bé, estableix acords amb centres esportius del municipi perquè puguin accedir a aquests serveis amb una tarifa especial.





En relació al benestar del personal i en funció dels requeriments dels llocs de treball, promou mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral amb la vida personal i familiar, més enllà dels beneficis establerts per llei.

Per exemple, per a llocs administratius ofereix flexibilitat d'horari, facilita el teletreball i aplica jornada intensiva en els mesos d'estiu coincidint amb les vacances escolars. Per als llocs subjectes a torns, comunica la planificació de les jornades amb antelació suficient i permet flexibilitat en la modificació o rotació dels torns, de manera que es puguin adaptar a les necessitats especials de les persones.



Fomenta una cultura de millora contínua, amb eines que et permetin mesurar el nivell de satisfacció del personal, conèixer les seves necessitats i avaluar el seu acompliment laboral. En aquest sentit, pots realitzar enquestes de clima laboral, comptar amb una bústia anònima de suggeriments, tenir sessions de feedback "one to one" o realitzar una avaluació d'acompliment laboral.

Analitza els resultats i utilitza aquest feedback per a prendre decisions, i establir les mesures necessàries per a millorar l'entorn de treball i contribuir al benestar i desenvolupament del personal. Independentment del mecanisme implementat, garanteix que tot el procés sigui sempre honest i transparent.

DADA INTERESSANT

Artiem està entre les 50 millors empreses per a treballar del país. El motiu? el personal està al centre de l'organització.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Recursos humans, Responsables i personal de totes les àrees.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Índex de rotació del personal (%), hores de formació (#), indicadors d'accidentabilitat.

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

Servei local d'ocupació de l'Ajuntament de Santa Susanna

4.2 Igualtat i inclusió



La igualtat, la diversitat i la inclusió són elements fonamentals per a fomentar un sector socialment responsable i sostenible. Sabies que encara que les dones representen el 54% de la força laboral del turisme, menys del 40% ocupa llocs directius; i que els

collectius en risc d'exclusió tenen més barreres per accedir a un lloc de treball? ⁽¹⁴⁾.

Per aquest motiu, la igualtat de gènere i la inclusió social són necessitats cada cop més importants en el sector; de manera que tots els hotels,

independentment de la seva grandària, tenen un rol per a crear entorns de treball que garanteixin la igualtat d'oportunitats, impulsin equips diversos i promoguin la inserció laboral de persones en situacions de vulnerabilitat.

⁽¹⁴⁾ UNTWO (2019). [Global Report on Women in Tourism](#)



Dissenya una política que expressi de manera clara els compromisos i mesures que s'han adoptat per a promoure la igualtat de gènere i la inclusió social en totes les àrees de l'organització; i també en els processos de selecció, formació, promoció interna i retribució. També, manifesta explícitament el rebuig a qualsevol agressió sexista i discriminatòria.

Així mateix, involucra al personal, als proveïdors i la clientela explicant què podrien fer des del seu àmbit d'acció per a contribuir a la igualtat i la inclusió. I assegura't de donar a conèixer i comunicar aquesta política a tots els teus grups d'interès, i a qualsevol organització vinculada amb l'establiment.



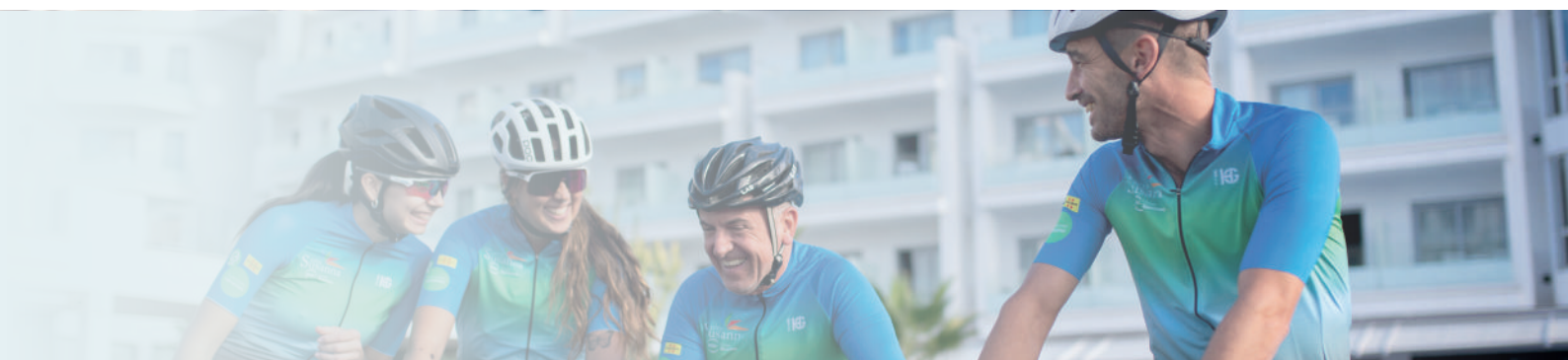
Elabora un pla d'igualtat de manera participada per a promoure efectivament aquest principi en l'organització. Aquest pla serà el punt de partida per a conèixer el grau d'integració de la igualtat de gènere a la teva empresa, i així adoptar mesures per a corregir qualsevol situació discriminatòria o de desigualtat en matèria de contractació, retribució i promoció interna, així com en qualsevol altre àmbit.

Encara que aquest pla és obligatori per a empreses amb més de 50 persones treballadores, si tens una plantilla inferior, utilitza també aquesta eina per a incorporar i avançar en la igualtat de gènere en el teu establiment.



La igualtat i la inclusió també s'han de reflectir en el llenguatge tant escrit com oral, de manera que aquest sigui neutre en relació amb el gènere, i que no discrimini sobre la base de característiques personals com podrien ser l'orientació sexual o la discapacitat.

En aquest sentit, revisa i fes els canvis necessaris en els textos de la pàgina web de l'hotel, en els anuncis i descripcions dels llocs de treball, i en qualsevol tipus de comunicació interna o externa. Així mateix, per a promoure l'ús d'un llenguatge inclusiu, utilitza guies que facilitin la seva adaptació en totes les esferes de l'organització.





La formació també és clau per a ajudar la teva empresa a passar del compromís a l'acció en matèria d'igualtat i inclusió. Du a terme activitats de sensibilització i formació que permetin al personal comprendre la importància d'aquests aspectes, i sàpiguen com aplicar-los en l'àmbit laboral i personal.

En aquest sentit, inclou en el pla de formació cursos sobre la igualtat de gènere i la diversitat en el lloc de treball, mesures per a prevenir l'assetjament i la discriminació, i l'ús d'un llenguatge inclusiu. Consulta amb entitats públiques, o bé amb empreses especialitzades en aquest àmbit, l'oferta formativa i els recursos disponibles.



Promou un entorn de treball divers i inclusiu que garanteixi la igualtat d'oportunitats, la integració i el respecte de totes les persones, sense distinció del seu gènere, edat, tipus de discapacitat, nacionalitat o qualsevol altra característica personal.

Ofereix també oportunitats laborals i d'aprenentatge a persones en risc d'exclusió; bé sigui a través de la contractació directa, o en conveni amb organitzacions i centres d'integració social que faciliten la inserció laboral de col·lectius vulnerables. Assegura't de tenir un protocol establert que garanteixi la plena integració, l'èxit i la seguretat del lloc de treball d'aquestes persones.

DADA INTERESSANT

Ilunion Hotels és reconeguda per promoure la integració laboral, doncs més del 40% de la seva plantilla té algun tipus de discapacitat.

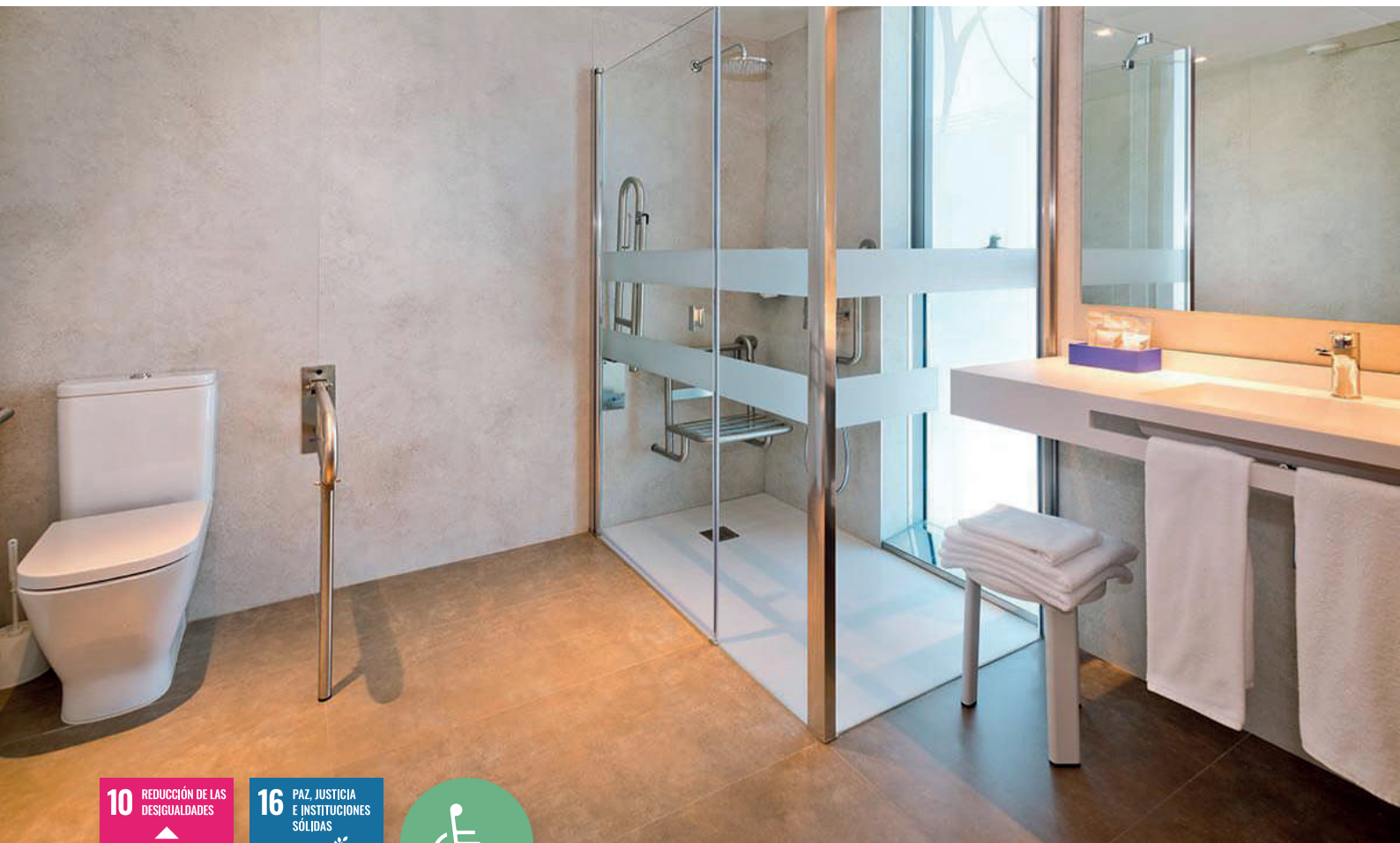
ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Recursos humans, Responsables i personal de totes les àrees.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Pla d'igualtat, lideratge femení (%), remuneració mitjana (€), insercions per tipus de col·lectiu (%).

4.3 Accessibilitat



L'accessibilitat és un dret fonamental per a totes les persones; no obstant això, alguns factors estructurals i socials fomenten les desigualtats en aquest àmbit, i el turisme no està exempt d'aquesta situació. Sabies que el 15% de la població a la Unió Europea viu amb alguna mena de discapacitat,

però que només el 9% dels serveis turístics disposen d'una oferta accessible? ⁽¹⁵⁾.

Es fa doncs necessari que l'accessibilitat universal estigui present en tota la cadena de valor del turisme, i en aquest sentit, els establiments turístics poden contribuir

significativament facilitant alternatives i serveis que s'adaptin a aquesta mena de necessitats, per a què qualsevol persona amb independència del tipus de discapacitat, pugui accedir i gaudir en igualtat d'oportunitats de l'oferta turística com la resta de la població.

⁽¹⁵⁾ Think Thank European Parliament (2018). [Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility](#)



Informa't, ja que per a ser un establiment veritablement accessible és necessari reunir una sèrie de condicions des del punt de vista físic, sensorial, cognitiu i alimentari; i que estan subjectes a una normativa.

L'Agència Catalana de Turisme disposa d'una guia amb informació sobre mesures i requisits dirigida a diferents tipus d'establiments, perquè puguin integrar l'accessibilitat en la seva oferta de productes i serveis. Així mateix, la plataforma Tur4all de PREDIF, organització referent en turisme accessible, posa a la disposició del sector diversos recursos informatius i pràctics per a millorar l'oferta del sector en aquest àmbit.



Assessorat. Si bé és necessari adaptar les infraestructures i el servei a les necessitats de cada discapacitat, el primer és realitzar un diagnòstic de les instal·lacions per a conèixer el grau real d'accessibilitat de l'establiment, i sobre la base d'això, aplicar les millores necessàries per a eliminar qualsevol barrera segons les característiques de disseny i complint la normativa tècnica.

En aquest sentit, tingues en compte criteris d'accessibilitat per a les habitacions, zones comunes i exteriors de l'establiment; en el disseny de la pàgina web, en la facilitat i accés a la informació sobre accessibilitat en el moment de la reserva; així com en la senyalització, en l'oferta gastronòmica i en qualsevol altre aspecte.



L'accessibilitat no es limita a les infraestructures, i un dels majors reptes per a les persones amb discapacitat és la falta d'informació. Si ofereixes informació completa, una persona podrà analitzar si el teu establiment s'adapta o no a les seves necessitats específiques.

Facilita informació detallada i fiable sobre el grau d'accessibilitat de tots els serveis i instal·lacions de l'establiment tant en la pàgina web, com en qualsevol altre canal de comunicació que utilitzis. Inclou també informació sobre alternatives de menjar, política de gossos d'assistència, opcions de transport, entre d'altres. Assegura't que el format en què es comuniqui la informació també sigui accessible.





Si disposes de servei de restauració en el teu establiment, ofereix en el menú alternatives que estiguin adaptades a persones amb al·lèrgies i intolerància alimentària. Per a això, assegura't de tenir present la normativa existent en aquest àmbit, i també de comptar amb un sistema de qualitat per a fer el control i traçabilitat dels aliments en les diferents fases de producció i servei. Al seu torn, serà important realitzar formacions sobre aquests temes.

L'Agència Catalana de Seguretat Alimentària disposa d'informació i recursos per als establiments de restauració, que inclouen guies per a la gestió d'al·lèrgens i glúten, receptes i la seva correcta comunicació.



La formació i sensibilització del personal respecte a les necessitats de les persones amb discapacitat, així com dels serveis i les instal·lacions adaptades amb les quals compta l'establiment, són imprescindibles perquè aquestes persones puguin rebre un servei de qualitat i gaudir de la seva estada.

En aquest sentit, PREDIF compta amb una oferta formativa i a mesura en turisme accessible. A més, si vols anar un pas més enllà, considera formar al personal també en llenguatge de signes. Finalment, dissenya una guia amb pauta d'atenció a clients amb discapacitat i comparteix-la amb tot el personal.

DADA INTERESSANT

La totalitat d'hotels de la cadena llunion, compten amb el certificat d'accessibilitat universal (UNEIX 170001-2), el qual garanteix l'accessibilitat universal d'aquests hotels tant per a clients com per al personal.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Recursos humans, Personal en contacte amb clients.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Serveis i instal·lacions adaptades (#), formacions en discapacitat (#), nivell de satisfacció en aquest àmbit.

4.4 Impacte positiu en la comunitat



El turisme depèn tant dels recursos naturals com de la comunitat per a existir i progressar; de manera que el seu desenvolupament no pot desvincular-se de la realitat econòmica, social i mediambiental de l'entorn en el qual opera.

Com a part clau de la comunitat, les empreses del sector tenen el deure de contribuir positivament a les seves necessitats i progrés, així com de preservar el medi ambient i crear millors espais per a viure i visitar.

Sabies que una empresa socialment responsable pot ser més competitiva i també atractiva per a consumidors que donen prioritat a aquest aspecte? ⁽¹⁶⁾.

⁽¹⁶⁾ Hosteltur (2016). [Por qué invertir en RSC en un hotel](#)



Defineix uns objectius de responsabilitat social corporativa (RSC), i en funció d'ells dona suport a projectes comunitaris orientats a millorar la qualitat de vida de les persones i l'entorn. Aquestes col·laboracions podrien englobar des d'accions solidàries amb hospitals, fundacions i organitzacions sense ànim de lucre en l'àmbit local, estatal o internacional; així com aliances amb altres entitats que estiguin treballant per una causa important.

Així doncs, dona curs a la creativitat en benefici de la comunitat i llança iniciatives solidàries, o segueix l'exemple d'altres establiments turístics que amb iniciatives com "l'habitació solidària", "menú solidari" o "taps per una nova vida" han aconseguit tenir un impacte real i significatiu en la comunitat.



Contribueix a la promoció de l'ocupació local, afavorint la contractació de persones del municipi o de l'entorn més pròxim. En aquest aspecte, l'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Santa Susanna disposa d'un servei d'ocupació per a les persones que estan en cerca d'ocupació; així que, per a publicar les ofertes de treball de l'establiment, escriu al correu electrònic promocioeconomica@stasusanna.org.

Així mateix, a través de convenis amb entitats formatives del territori o amb centres d'integració social, ofereix oportunitats d'aprenentatge i programes d'ocupació que facilitin el desenvolupament d'habilitats i l'accés a oportunitats laborals, de joves i persones en risc d'exclusió social.



Dona suport a l'economia local, prioritzant a proveïdors locals o de comerç just, en la compra d'aliments i begudes, parament de cuina, articles de neteja i de decoració. Així mateix, quan sigui possible, destina un espai de l'establiment per a donar visibilitat o vendre productes d'emprenedors i artistes locals.

Això, a més de promoure el desenvolupament socioeconòmic de la comunitat, crearà sinergies amb els diferents actors del territori





Promou i participa en jornades i activitats de sensibilització orientades a preservar i millorar els recursos naturals del municipi, i fent partícip a tots els teus grups d'interès.

Per exemple, realitza campanyes de reciclatge en l'establiment, organitza una jornada de neteja de les platges del municipi, participa en iniciatives globals com "[L'hora del planeta](#)", o bé en iniciatives d'àmbit europeu com "[Let's Clean up Europe](#)". Així mateix, participa en fòrums, xerrades i programes organitzats des de l'àmbit privat, o bé des de les administracions públiques per a impulsar la sostenibilitat en el sector, com per exemple "[El Compromís per a la Sostenibilitat Turística Biosphere](#)".



Més enllà de contribuir en iniciatives amb finalitats socials o mediambientals, i de donar suport a l'economia local, fomenta l'enteniment de la cultura local.

En aquest sentit, crea oportunitats perquè la teva clientela es relacioni amb la comunitat local i es promogui l'intercanvi cultural, promocionant per exemple [l'agenda d'activitats del municipi](#), donant a conèixer les festes majors i les tradicions culturals, i també col·laborant amb artistes locals. Així mateix, si disposes de servei de restauració en l'establiment, ofereix plats típics i begudes locals en l'oferta gastronòmica.

DADA INTERESSANT

[L'habitació solidària](#) d'Artiem ha aconseguit recaptar més de 62.666,27 euros destinats a famílies menys afavorides.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Recursos humans, Tot el personal, Clientela.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Projectes solidaris (#), diners i donacions recaptades (€), rati de proveïdors locals vs. altres proveïdors (#).

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

[Notícia "La solidaritat amb Ucraïna esdevé un dels eixos de l'Europeu IFBB 2022 de Santa Susanna"](#)

Comunicació i sensibilització

5



La comunicació de la sostenibilitat en el turisme és clau com a eina de sensibilització i transformació. Sabies que, encara que l'interès de les persones per prendre decisions de viatge més conscients està en augment, gran part no sap com fer-ho, ja sigui per falta d'informació o perquè no sap com trobar empreses sostenibles? ⁽¹⁷⁾.

En aquest sentit, encara que les empreses del sector tenen un rol fonamental per a comunicar la sostenibilitat de manera clara i transparent, a vegades pot suposar tot un repte, perquè no es disposa del coneixement de com fer-ho o què implica. Per tant, es fa imprescindible entendre com comunicar i posar en valor els esforços i les accions implementades des de l'organització en matèria de

sostenibilitat; de manera que els consumidors puguin identificar fàcilment les empreses compromeses en aquest aspecte, i es tanqui la bretxa entre la intenció i l'elecció d'una oferta més sostenible.



⁽¹⁷⁾ Booking (2022). [Sustainable Travel Report](#)



Tot i que es parla molt de sostenibilitat, sovint les persones interpreten aquest concepte de diferents maneres o no entenen el que significa veritablement. Així que al parlar de sostenibilitat, fes-ho de manera clara i senzilla evitant tecnicismes o paraules complicades que puguin confondre a les persones.

Per exemple, en comptes de només dir que la teva empresa és sostenible, explica des de la pràctica com estàs aportant al benestar de la comunitat local i contribuint a la conservació del medi ambient. Així mateix, utilitza imatges o vídeos propis que puguin reforçar el teu missatge.



La sostenibilitat va més enllà del context mediambiental, i per a aconseguir un veritable canvi és important que la sostenibilitat s'entengui i comuniqui de manera integral.

En aquest sentit, evita enfocar-te únicament en aspectes mediambientals, i inclou també les consideracions socials, econòmiques i culturals que s'han integrat tant en la gestió com en les activitats de l'empresa per a avançar en matèria de sostenibilitat



Destaca els beneficis que es generen a l'hora d'adoptar pràctiques i comportaments més responsables, de manera que la sostenibilitat sigui percebuda com un aspecte positiu i no com una obligació o restricció.

Quan comuniques de manera positiva, motives a les persones a actuar d'una manera més responsable; per tant, evita l'ús d'un llenguatge que generi sentiments de culpa i emfatitza sempre en els beneficis i en el valor afegit que les teves iniciatives en matèria de sostenibilitat generen en l'entorn i als teus diferents grups d'interès.





Comunica també l'impacte real de les teves accions en matèria de sostenibilitat, incloent-hi les xifres de millora i fites aconseguides; així com la manera en què estàs contribuint a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible. Per exemple, en comptes d'afirmar que en el teu establiment es s'ha reduït l'ús de plàstics, comunica el percentatge de reducció i l'objectiu de desenvolupament sostenible al qual estàs impactant positivament.

Així mateix, assegura que la teva comunicació sigui transparent i evita caure en falses afirmacions o en el "greenwashing". Tingues present que tot el que comuniquis en matèria de sostenibilitat, ha de ser consistent amb els valors de la teva empresa i ha d'evidenciar-se en les teves accions.



Les persones no sempre tenen clar de quina manera poden contribuir a la sostenibilitat. Així doncs, proporciona consells i suggeriments pràctics, tant a la teva clientela com al personal, sobre com poden actuar d'una manera més responsable cap a l'entorn i la comunitat. Per exemple, no n'hi ha prou amb dir-li a la teva clientela que siguin turistes responsables, desenvolupa una infografia o vídeo amb 5 consells que els permetin efectivament actuar d'una manera més responsable.

Comunicar des de la pràctica influenciarà positivament en les seves decisions, i contribuirà al fet que totes les persones participin i s'involucrin activament en el camí que el teu establiment ha emprat cap a la sostenibilitat.



Integra la sostenibilitat, i de manera consistent, en tots els aspectes de la teva comunicació. Això vol dir que encara que tinguis un apartat específic de sostenibilitat a la pàgina web del teu establiment, és necessari que aquesta també es vegi reflectida en els altres apartats de la web, en els diferents canals i suports de comunicació online i offline que utilitzis, i en totes les comunicacions amb els teus clients i personal.

DADA INTERESSANT

Sense esmentar de manera explícita què és sostenible, l'[Hotel Yurbban](#) comunica des de la pràctica els beneficis de la sostenibilitat. Inspira't!

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Reconeixements, memòria de sostenibilitat, accions de comunicació en aquest àmbit a la web, XXSS i instal·lacions (#).

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, Màrqueting i Comunicació.

PER A MÉS INFORMACIÓ CONSULTA

[Col·laboració d'allotjaments de Santa Susanna en la campanya de turisme sostenible](#)

Digitalització i monitoratge

6

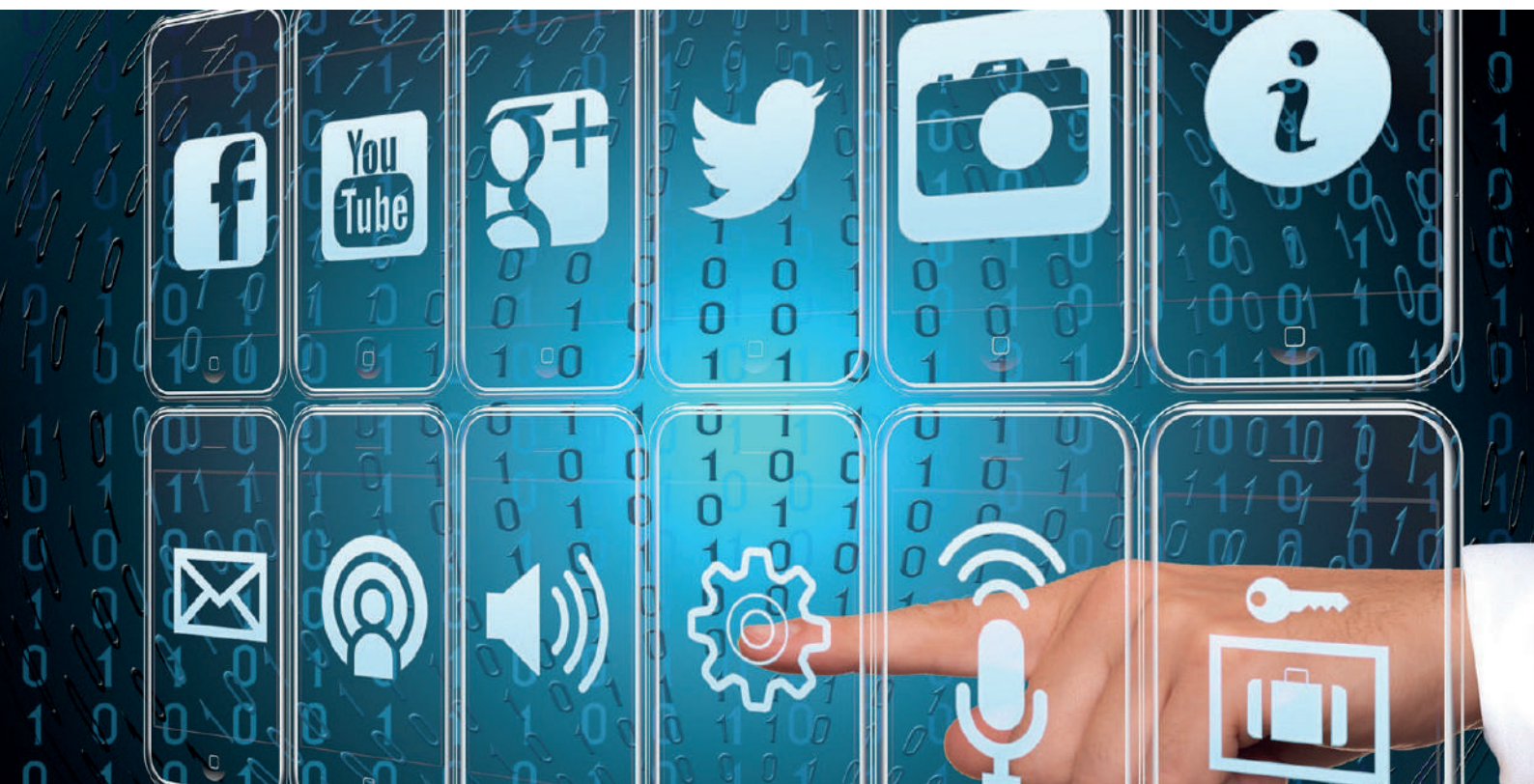


En els últims anys, la transformació digital s'ha fet evident en molts sectors econòmics, i també en turisme. Si bé la digitalització no ha de considerar-se com un element directament relacionat amb la sostenibilitat, aquest sí que pot ser un gran aliat en aquest procés i contribuir a l'obtenció

d'un sector turístic més competitiu i àgil, reduint al seu torn l'impacte mediambiental de les seves activitats ⁽¹⁸⁾.

El procés de digitalització en establiments és un factor clau per a assolir més beneficis i rendibilitat, així com una millor gestió i coordinació del negoci.

Les eines digitals ofereixen una gran oportunitat d'estalvi, optimització de processos i automatització; el que alhora suposa un treball més eficient, amb avantatges per a les persones treballadores però també per al medi ambient.



⁽¹⁸⁾ Hosteltur (2022). [Digitalización y sostenibilidad, el binomio inseparable del futuro del turismo](#)



Comença fent una autoavaluació per a conèixer en quina situació es troba l'empresa quant a maduresa digital. Analitza quines eines es troben ja implementades en el teu negoci i en quines àrees, quins canals d'informació i mitjans de pagament digitals ja utilitza l'empresa, i quin nivell de formació digital té la plantilla. A partir d'aquest diagnòstic, contempla quins processos es volen digitalitzar amb la finalitat d'optimitzar-los, i valora les diferents opcions disponibles al mercat.

En equips grans (més de 20 o 25 persones) és recomanable assignar una persona o persones responsables del procés de digitalització, fixant un pressupost i un temps estimat d'execució. També, pots buscar assessorament professional en l'adaptació a les tecnologies més adequades.



La transformació digital obre una enorme oportunitat de millorar l'experiència de la clientela gràcies a l'anàlisi de dades; a través d'un sistema de recopilació i gestió de dades que et permeti analitzar i conèixer el comportament i les preferències dels teus hostes, realitzant també enquestes de satisfacció posterior a la seva estada per a poder millorar el servei i obtenir una major fidelització, i així establir patrons habituals de satisfacció de l'experiència per a millorar el servei ofert.

D'altra banda, és important contribuir a l'Observatori del Departament d'Innovació Turística comarcal mitjançant la plataforma en línia [Tourism Data System](#).



Un dels primers processos que pots optimitzar en cas d'oferir servei d'allotjament és el check-in, incorporant un sistema de check-in online. Aquest permet recopilar les dades dels viatgers abans de la seva arribada i agilitza en gran mesura el flux d'entrada d'hostes a la seva arribada.

Això també optimitzarà el temps del personal de recepció en realitzar aquest tràmit, i evitarà cues que endarrereixin l'atenció a la resta d'hostes, als quals se'ls podrà brindar una millor atenció i, per tant, una major satisfacció de l'experiència.





Crea ordre i optimitza el servei en les àrees de restaurant o departaments d'A&B mitjançant un sistema eficient de gestió de cuina i restauració. En les àrees on se serveixen aliments i begudes, acostumen a acumular-se rebuts i papers de comandes, la qual cosa a vegades pot arribar a resultar caòtic en certs becs de molta feina.

Això es pot organitzar i optimitzar fàcilment amb una eina digital o software que et permeti automatitzar les comandes mitjançant una pantalla digital que mostra cada plat en l'estació correcta, informa al personal de sala sobre l'estat de preparació del menjar i organitza automàticament recorreguts de lliurament de plats que es poden repartir alhora, entre altres funcionalitats.



Gestiona les mercaderies i proveïdors del teu establiment amb un sistema de gestió d'estoc digital per a una major rapidesa i transparència en el moviment d'inventari. Existeixen diverses eines que et permeten gestionar proveïdors, comandes i recepció de mercaderies, així com la gestió del magatzem i l'inventari, tot de manera digital. Un exemple d'això és Mecalux o Controliza.

Aquest mètode digitalitzat, a banda de portar un millor control, també ajuda a evitar el malbaratament alimentari i prendre mesures correctives en cas de comandes errònies.



Utilitza la digitalització per a reduir l'ús de recursos com l'energia, amb sistemes de reducció d'energia (economitzadors d'energia, sensors de portes i finestres, temporitzadors); residus com el paper, eliminant tots aquells processos que generin una despesa elevada de paper i puguin digitalitzar-se especialment en les àrees de recepció i A&B; o el plàstic, substituint les targetes d'accés a les habitacions per obertura intel·ligent mitjançant telèfon mòbil o clau metàl·lica tradicional.

DADA INTERESSANT

La startup catalana Greencustomers proposa reduir l'impacte energètic dels turistes en establiments fins a un 45% amb una app digital.

ACTORS INVOLUCRATS

Direcció, R+D, Recepció, A&B, Manteniment.

INDICADORS D'ASSOLIMENT

Petjada de carboni (CO₂e/CO₂eq), índex de temps en gestió de compres i proveïdors (%), índex de rendibilitat del negoci (%).

TEST AUTODIAGNÒSTIC SOSTENIBLE

En aquest apartat et proporcionem un qüestionari senzill mitjançant el qual podràs conèixer quant sostenible és, actualment, el teu establiment. Aquest diagnòstic auto-executable es basa en els principals reptes que recull aquest manual, i les bones pràctiques que es proposen.

Contesta les preguntes marcant les caselles de "sí" o "no" amb la resposta que més s'apropi a la realitat actual del teu establiment. Si tens dubtes amb alguna, recorda que pots trobar més informació als respectius capítols i apartats de bones pràctiques d'aquest document.

Al finalitzar, fes un recompte de respostes positives i negatives obtingudes per cada repte, i aconsegueix una puntuació final seguint les instruccions.



1. Gestió mediambiental

1.1. Gestió sostenible de l'aigua

	Mesures el consum d'aigua del teu establiment per àrees, departaments o processos interns?		
	El teu establiment disposa de sistemes de baix consum que permetin l'estalvi d'aigua?		
	Realitzes un manteniment periòdic dels sistemes o mecanismes de baix consum hídric del teu establiment, per assegurar-ne el correcte funcionament?		
	El teu establiment disposa de sistemes de recuperació d'aigües que en permetin la reutilització (recuperació d'aigües pluvials, depuració d'aigües grises, netejafons per a piscina...)?		
	Realitzes formacions als teus treballadors sobre la necessitat de l'ús responsable de l'aigua a l'organització?		
	Comuniques en llocs estratègics als teus hostes la necessitat de fer un bon ús de l'aigua?		

1.2. Gestió sostenible de l'energia

	Avalues els focus de consum energètic del teu establiment mitjançant auditories o altres eines?		
	¿Tu establecimiento dispone de sistemas energéticos y equipos eléctricos eficientes (iluminación LED, electrodomésticos de tipo A-B, sensores y temporizadores...)?		
	Realitzes una correcta neteja i manteniment preventiu dels diferents sistemes i equips energètics del teu establiment, per assegurar-ne el correcte funcionament??		
	Involucres al teu personal i hostes en l'estalvi energètic de l'establiment mitjançant accions de formació i sensibilització?		
	El teu establiment s'abasteix d'energia provinent de fonts renovables?		
	Duus a terme un mesurament periòdic mensual i anual del consum energètic de l'establiment, tant en € com en kWh, per fer un seguiment correcte?		

1.3. Gestión y reducción de residuos

	Mesures la generació de residus del teu establiment per tipologia i àrea, i estableixes un pla d'acció per a cadascuna d'elles amb mesures per millorar-ne la prevenció i la reducció?		
	El teu establiment facilita la separació selectiva de residus, tant en zones internes com públiques?		
	El teu establiment disposa d'un sistema integral de gestió i manipulació de residus?		
	Duus a terme al teu establiment accions que promoguin la reutilització d'aquells productes que, pel seu estat, es deixen d'utilitzar per a un fi, perllongant així la seva vida útil?		
	Duus a terme accions de residu zero al teu establiment, per a reduir la generació de residus?		
	Involucres al teu personal i hostes en la correcta gestió i reducció de residus mitjançant accions de formació i sensibilització?		

2. Canvi climàtic i descarbonització

	Calcles la petjada de carboni del teu establiment?		
	Disposes d'una estratègia o pla de reducció d'emissions i descarbonització al teu establiment?		
	Duus a terme diferents mesures (eficiència energètica, gestió de residus, minimització del malbaratament alimentari...) per reduir les emissions de carboni generades pel teu establiment?		
	Compenses les emissions de carboni que no s'hagin pogut reduir al teu establiment mitjançant aportació monetària a projectes de compensació d'impacte positiu??		
	Involucres a tots els teus grups d'interès en la reducció de la petjada de carboni de l'establiment mitjançant accions de formació, comunicació i sensibilització?		

3. Consum responsable

3.1. Eliminació de plàstics innecessaris

	Duus a terme mesures per eliminar la venda d'aigua i beguda en ampolles de plàstic a la teva organització?		
	Duus a terme mesures per eliminar el plàstic d'un sol ús a les habitacions dels hostes del teu establiment (productes d'acollida, sabons, kits de neteja, minibars, etc.)?		
	Duus a terme mesures per eliminar el plàstic als envasos i utensilis de menjar per portar, a les diferents àrees d'aliments i begudes, del teu establiment?		
	Duus a terme mesures per eliminar el plàstic de les targetes o claus d'accés a les diferents habitacions dels hostes de l'establiment?		
	Consideres la contractació de proveïdors lliures de plàstic, sempre que sigui possible, fins i tot en els processos interns de l'empresa?		
	Contribueixes a allargar la vida útil dels productes de plàstic, com ara recipients i envasos, per a que aquests puguin tenir més d'un ús i així evitar el seu rebuig?		

3.2. Minimització del malbaratament alimentari

	Mesures i avalues el malbaratament alimentari que es produeix al teu establiment, per tipologia i àrea?		
	Evites la sobrepreparació d'aliments a les àrees d'aliments i begudes, mitjançant la prioritització de serveis a la carta i la preparació de porcions adequades a les receptes?		
	Duus a terme un correcte emmagatzematge d'aliments (etiquetatge de tots els productes amb data de caducitat, mètode FIFO, segell al buit...) per evitar desaprofitaments?		
	Realitzes un manteniment periòdic dels equips de fred, neveres i congeladors del teu establiment, per assegurar-ne el correcte funcionament?		
	Realitzes comandes de compres a proveïdors responsables i considerant les porcions que s'adaptin més a les necessitats reals del teu negoci?		
	Dones els excedents de menjar de la teva organització a entitats socials o ONG?		

3.3. Cadena de valor sostenible

	Analitzes l'impacte dels proveïdors del teu negoci i t'assegures que tots facin una contribució positiva des de l'ecologia, la proximitat, la sostenibilitat, el comerç just i/o la solidaritat?		
	Avalues i valors quina és l'aportació de valor sostenible del teu negoci durant el procés de lliurament del servei al client?		
	Analitzes i cerciores que en els processos postvenda es mantingui el valor afegit sostenible del teu negoci (gestió de residus, reciclatge, neteja, etc.)?		
	La teva organització contribueix o aporta un valor positiu sostenible a la comunitat local de Santa Susanna?		
	La teva organització disposa d'una Política de Compres Responsable, amb objectius clarament definits?		

4. Compromís social

4.1. Treball de qualitat

	Promous la seguretat laboral dels teus treballadors mitjançant plans de prevenció (riscos laborals, emergència, contingència...) davant de qualsevol possible risc derivat de l'activitat?		
	Crees oportunitats d'aprenentatge i promoció interna als teus treballadors mitjançant plans i programes específics de formació i promoció?		
	Fomentes una cultura de salut (bona alimentació, esport...) i seguretat entre els treballadors, que millorin la seva qualitat de vida?		
	Crees mesures que afavoreixin la conciliació laboral amb la vida personal i familiar dels teus treballadors, més enllà dels beneficis establerts per la llei?		
	Mesures el nivell de satisfacció del personal contractat amb l'empresa, mitjançant eines concretes (enquestes de clima laboral, bústia anònima de suggeriments, avaluacions periòdiques...)?		

4.2. Igualtat i inclusió			
	La teva organització disposa d'una política que expressi els compromisos i les mesures concretes adoptades per promoure la igualtat de gènere i inclusió social en totes les àrees o departaments?		
	La teva organització disposa d'un Pla d'Igualtat, amb objectius clarament definits?		
	Es considera a la teva organització un llenguatge inclusiu i no discriminatori en totes les comunicacions, tant internes com externes?		
	Realitza activitats de sensibilització i formació al personal sobre igualtat de gènere i inclusió?		
	Es promou a la teva organització la contractació de persones en risc d'exclusió social, mitjançant plans específics o convenis amb diferents entitats i centres d'integració social?		
4.3. Accessibilitat			
	T'informes sobre les condicions legals necessàries perquè el teu establiment sigui accessible des del punt de vista físic, sensorial, cognitiu i alimentari?		
	Realitza un diagnòstic de les instal·lacions de l'establiment per conèixer-ne el grau d'accessibilitat real, mitjançant assessorament expert intern o extern?		
	Facilita informació sobre el grau d'accessibilitat de les infraestructures del vostre establiment, en els diferents canals de comunicació de l'organització?		
	Als serveis d'aliments i begudes de l'establiment, s'ofereixen alternatives adaptades a persones amb al·lèrgies i intoleràncies alimentàries?		
	Realitza accions de sensibilització i formació al personal sobre accessibilitat i turisme accessible?		
4.4. Impacte positiu en la comunitat			
	La teva organització duu a terme accions solidàries per millorar la qualitat de vida de les persones i de l'entorn (suport a projectes comunitaris, donacions a ONG, aliances amb entitats socials, etc.)?		
	Contribueixes a la promoció de l'ocupació local a través de la contractació de persones de l'entorn proper?		
	Dones suport a l'economia local mitjançant la prioritització de proveïdors locals, però també donant visibilitat a productes de petits emprenedors o artistes locals?		
	Promou la participació d'hostes i treballadors en jornades i activitats orientades a preservar i millorar els recursos naturals del municipi (jornades de neteja de platges, campanyes de reciclatge, etc.)?		
	La teva organització fomenta el coneixement i l'apreciació de la cultura local del municipi a la clientela?		
5. Comunicació i sensibilització			
	Es fomenta a la teva organització la comunicació clara, senzilla i honesta en sostenibilitat; evitant tecnicismes i recolzant les afirmacions en aquest àmbit amb dades reals que ho recolzin?		
	Més enllà de la sostenibilitat mediambiental, s'incorporen també a la teva organització accions a favor de promoure la sostenibilitat social, econòmica i cultural?		
	Es comuniquen les accions dutes a terme en sostenibilitat al teu establiment, sempre des dels beneficis i el valor afegit, i no des de l'obligació o la restricció?		
	Es comunica l'impacte real de les accions dutes a terme en sostenibilitat a la teva organització, incloent xifres de millora concretes i fites aconseguides?		
	Informes i sensibilitza la teva clientela i personal amb consells i suggeriments pràctics que poden dur a terme per contribuir a la sostenibilitat?		
	S'integra la sostenibilitat a la teva organització de manera conscient en tots els canals de la comunicació a clients i personal, tant <i>online</i> com <i>offline</i> ?		

6. Digitalització i monitorització

	Realitzes una autoavaluació per conèixer en quin nivell de maduresa digital es troba el teu establiment per àrees, departaments o processos interns?		
	El teu establiment disposa d'un sistema de recopilació i gestió de dades que permeti analitzar i conèixer el comportament i les preferències dels hostes per oferir-los un millor servei?		
	El teu establiment ofereix el servei opcional de <i>check in online</i> per agilitzar l'arribada dels hostes?		
	En les àrees de restauració, el vostre establiment disposa d'un sistema de gestió digital (eina digital o software) que faciliti i optimitzi el servei?		
	Gestiones les mercaderies i els proveïdors del teu establiment amb un sistema de gestió de <i>stock</i> digital?		
	Disposes de sistemes digitals al teu establiment que permetin reduir, o en alguns casos eliminar, l'ús de recursos com l'energia, el paper o el plàstic?		



Calcula els teus resultats del test

Una vegada completades les respostes de Sí o No, pots fer un càlcul que et permeti conèixer en quin procés es troba el teu establiment en els diferents àmbits de la sostenibilitat que es destaquen en aquest manual.

A la primera columna Total Sí (n.) anota el nombre total de respostes positives obtingudes en cada repte. A la segona Total Sí (%), pots posteriorment fer un càlcul ràpid per identificar també a quin percentatge equival el progrés completat, mitjançant una fórmula senzilla: Núm. de respostes positives/núm. total de preguntes x 100 = %.

D'aquesta manera, podràs obtenir la teva puntuació en el progrés de la sostenibilitat per reptes i àmbits, i inclús obtenir una puntuació total.

iBona sort!

Resultats per reptes		Total SI (n.)	Total SI (%)
1. Gestió mediambiental		/18	
	1.1. Gestió sostenible de l'aigua	/6	
	1.2. Gestió sostenible de l'energia	/6	
	1.3. Gestió i reducció de residus	/6	
2. Canvi climàtic i descarbonització		/5	
3. Consum responsable		/17	
	3.1. Eliminació de plàstics innecessaris	/6	
	3.2. Minimització del malbaratament alimentari	/6	
	3.3. Cadena de valor sostenible	/5	
4. Compromís social		/20	
	4.1. Treball de qualitat	/5	
	4.2. Igualtat i inclusió	/5	
	4.3. Accessibilitat	/5	
	4.4. Impacte positiu en la comunitat	/5	
5. Comunicació i sensibilització		/6	
6. Digitalització i monitorització		/6	
TOTAL		/72	

TENDÈNCIES EN SOSTENIBILITAT

Les tendències dels principals operadors turístics afirmen que la sostenibilitat continua sent un aspecte important a valorar al 2023 per als viatgers. En aquest apartat, us mostrem algunes dades d'interès facilitades pel "Sustainable Travel Report 2023" de Booking.



Principals tendències de la demanda turística al 2023

Si bé l'auge per la sostenibilitat continua vigent entre els viatgers internacionals al 2023, l'augment de la inflació i els conflictes geopolítics mundials apunten a una disjuntiva on els viatgers han d'escollir entre estalviar costos en els viatges o triar les opcions més sostenibles.

Tot i les barreres financeres i la reducció del poder adquisitiu, els viatgers reconeixen cada cop més la urgència d'actuar ara per salvar el planeta per a

les generacions futures. A petita escala, estan disposats a posar en pràctica comportaments més sostenibles que no impliquin un augment en la despesa del viatge, com ara apagar l'aire condicionat i reutilitzar les tovalloles als allotjaments; així com també estan prenent decisions conscients més enllà dels hàbits quotidians com triar transports més sostenibles i fer compres locals.

D'altra banda, en una visió més amplia, les tendències apunten que els viatgers busquen cada cop més trobar maneres més significatives de gastar els seus diners, mitjançant experiències regeneratives que impactin positivament les destinacions, el medi ambient i la seva comunitat; i es troben en un període de reflexió sobre què significa el 'valor' per a ells.

Font: Booking (Sustainable Travel Report 2023)

Urgència per actuar

- 74%** creu que la gent necessita actuar ara i prendre decisions més sostenibles per salvar el planeta per a les generacions futures
- 80%** confirma que viatjar de forma més sostenible és important per a ells
- 74%** li agradaria que les empreses turístiques oferissin opcions més sostenibles.

Despesa vs. Consciència

- 47%** li agradaria rebre consells sobre com poder viatjar de manera més sostenible sense augmentar el pressupost de viatge
- 49%** li agradaria rebre descomptes i incentius econòmics als seus viatges per poder optar a opcions més ecològiques i sostenibles.

Accions sostenibles dutes a terme per viatgers al 2022 durant les seves vacances:

- 67%** apagava l'aire condicionat de l'habitació quan no hi era a dins
- 64%** reutilitzava la tovallola més d'una vegada
- 55%** utilitzava la seva pròpia ampolla d'aigua reutilitzable
- 77%** apagava els llums i els equips elèctrics de l'allotjament quan no hi era
- 45%** reciclava la seva deixalla mentre viatjava
- 40%** prescindia del servei de neteja d'habitació diari

REFERÈNCIES

1. World Travel & Tourism Council (2022). [Nature Positive Travel & Tourism. Travelling in harmony with nature](#)
2. Naciones Unidas (2020). [Informe Mundial sobre el Desarrollo de los Recursos Hidricos](#)
3. Hosteltur (2021). [La importancia de que un hotel se comprometa con el ahorro de agua](#)
4. World Travel & Tourism Council (2021). [A Net Zero Road Map for Travel & Tourism](#)
5. MITECO (2021). [¿De dónde proceden las basuras marinas que encontramos en las playas? Un nuevo método de evaluación](#)
6. World Travel & Tourism Council (2021). [A Net Zero Road Map for Travel & Tourism](#)
7. The neZEH Consortium (s.f.). [Nearly Zero Energy Hotels in Europe](#)
8. Naciones Unidas (s.f.). [Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles](#)
9. Green Peace (2023). [Plásticos](#)
10. The Nature Conservancy (2021). [Ciudades Saludables. Es ahora o para siempre](#)
11. Hosteltur (2021). [Los hoteles luchan contra el desperdicio de alimentos](#)
12. World Travel & Tourism Council (s.f.). [Sustainable Growth. Inclusion, Diversity & Social Impact](#)
13. World Travel & Tourism Council (2022). [Travel & Tourism Economic Impact](#)
14. UNTWO (2019). [Global Report on Women in Tourism](#)
15. Think Thank European Parliament (2018). [Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility](#)
16. Hosteltur (2016). [Por qué invertir en RSC en un hotel](#)
17. Booking (2022). [Sustainable Travel Report](#)
18. Hosteltur (2022). [Digitalización y sostenibilidad, el binomio inseparable del futuro del turismo](#)





Oficina de Turisme

Av. del Mar s/n. Mercury Village | 08398 Santa Susanna
T. (+34) 93 767 90 08

Turisme Santa Susanna

Plaça Catalunya, s/n | T. (+34) 93 767 84 41 (ext. 6)

#CuidaSantaSusanna | #VisitSantaSusanna
stasusanna-barcelona.com