

La contribution des hôtels verts dans l'évolution du tourisme durable

**BENLAKHLEF soheir
MANSOURI rokia
Université de Biskra**

Résumé :

المُلخَص :

Tous les domaines sont touchés par la nécessité de passer au développement durable, le secteur de tourisme est particulièrement impacté en raison de son interaction avec l'environnement .

Allier l'écologie au tourisme va assurer à l'hôtelier le développement d'un projet durable et rentable.

Cet article illustre le rôle fondamental des hôtels verts dans le tourisme durable. La chaîne hôtelière Accor est choisie comme cas d'étude, car elle s'est engagée depuis plusieurs années dans la responsabilité socio-environnementale. Le groupe Accor a ainsi pris des mesures vertes dans le cadre cohérent du programme Planet 21 et de la charte 21, permettant ainsi de s'inscrire dans un tourisme (une économie, des liens socio-culturels) durable. Ces actions ont également permis de réduire l'empreinte environnementale du groupe en optimisant la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets.

La prise en compte des progrès obtenus par Accor ne peut être étendu sans nuances à l'ensemble des hôtels, notamment pour ce qui concerne l'interaction avec le milieu local, la préservation de la planète. Ces progrès particuliers supposent de disposer du temps la durée ,d'une sécurité financière.

Mots clés : tourisme, hôtel vert, tourisme durable, la chaîne hôtelière Accor.

إن ارتفاع حجم السياحة بقدر ما يساهم في زيادة معدلات التنمية ، فإنه بالمقابل يساهم بشكل مباشر في التلوث البيئي واختلال مكونات وعناصر النظام البيئي. وباعتبار الفنادق هي عصب نشاط السياحة في أي دولة من دول العالم فهي تعد أحد أهم مكونات القطاع المؤثرة على التوازن البيئي . وبالتالي أصبح المنعطف الأخضر أمرا ضروريا ، حيث ان عددا كبيرا من السلاسل الفندقية من بينها مجموعة أكور اندمجت في التيار البيئي من خلال الابتكارات والتدابير الخضراء مساهمة منها في تطوير السياحة المستدامة.

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تسليط الضوء حول أهم التدابير الخضراء التي يمكن أن تتبناها الفنادق .وكيف يمكن أن يساهم هذا في تطوير السياحة المستدامة .

الكلمات المفتاحية: السياحة، الفندق الأخضر، السياحة المستدامة،السلسلة الفندقية اكور.

Introduction:

« Agis de façon que les effets de ton action soient compatibles avec la permanence d'une vie authentiquement humaine sur terre. » (Hans Jonas, philosophe allemand)

Mondialisation, émergence des problèmes environnementaux et sociaux, augmentation des émissions de CO₂, forte croissance de la population, révolutions technologiques,... L'évolution de la société s'accélère et invite les acteurs à être plus responsables.

Tous les domaines sont touchés par la nécessité de passer au développement durable. S'il est un domaine où de nombreuses initiatives naissent, c'est bien celui du tourisme. Étant donné qu'il est prévu plus d'un milliard de touristes pour 2020, Ces perspectives sont à la fois réjouissantes pour les professionnels du tourisme, mais elles représentent aussi des défis considérables dans les domaines sociaux, économiques et environnementaux.

Avec le développement international des échanges et du tourisme, toutes ces personnes devront être hébergées et nourries. Les tensions sur l'énergie, l'eau, les matières premières et les denrées alimentaires vont s'exacerber.

Ce secteur ne cesse de croître au fil des années. Nos ressources naturelles en revanche sont à la baisse et il est important que chacun œuvre pour les préserver. Il est donc nécessaire de mettre en place des actions pour éviter la perte de certaines ressources vitales et pour préserver notre planète.

Les gens sont de plus en plus sensibles au respect de l'environnement, les hôtels sont donc obligés de se remettre en question, les parties de ce secteur ont plus qu'intérêt à faire en sorte de respecter la planète.

De nombreux hôtels tels que la chaîne hôtelière Accor ont pris conscience de l'importance du tourisme durable et commencent à agir. Dans Le but de trouver un équilibre harmonieux entre les attentes du client, l'implication des collaborateurs et la préservation de la planète. Plusieurs moyens vont permettre à une entreprise hôtelière d'adopter une démarche environnementale, certains seront plus poussés que d'autres ou plus complets.

Afin d'intégrer les démarches vertes à l'hôtellerie, les hôtels vont devoir effectuer divers changements.

L'innovation – en particulier verte – a un rôle fondamental à jouer pour améliorer la durabilité et maximiser les apports potentiels du

tourisme d'un point de vue environnemental, social et culturel, dans la transition vers un hôtel vert. En adoptant et en encourageant le développement de technologies et de procédés innovants, les hôtels peuvent améliorer l'efficacité de la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets, tout en protégeant la biodiversité et en créant les conditions de la croissance et du développement durable des milieux locaux.

Sur la base de ce qui précède, le présent document vise à répondre à la préoccupation et à la problématique suivante :

Quelles sont les démarches que les hôtels doivent appliquer afin de minimiser leurs impacts socio-environnemental et contribuer à l'évolution dans le tourisme durable ?

Et afin de répondre à la problématique , l'étude requise est divisé en quatre axes :

Axe 1: généralités sur le tourisme durable.

Axe2 : les hôtels verts comme acteur dans le tourisme durable.

Axe3 : Accor un exemple concret d'un hôtel vert .

Axe4 : une synthèse de cette étude qui permet l'extension de la démarche verte de la chaîne Accor .

Et finalement une conclusion et un ensemble de recommandations.

1-Généralités sur le tourisme durable :

Le terme tourisme durable est relativement nouveau, bien que cette forme de tourisme existait déjà depuis des années lorsqu'il fut institutionnalisé.

Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT)¹ « **Les principes directeurs du développement durable et les pratiques de gestion durable du tourisme sont applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destinations**, y compris au tourisme de masse et aux divers créneaux touristiques. Les principes de durabilité concernent les aspects **environnemental, économique et socioculturel** du développement du tourisme. Pour garantir sur le long terme la durabilité de ce dernier, **il faut parvenir au bon équilibre** entre ces trois aspects »

Le tourisme durable assure un équilibre total entre les trois piliers du développement durable, le pilier économique, le pilier social et le pilier environnemental.

Le tourisme durable repose aussi sur des critères de durabilité. Il doit être supportable à long terme sur le plan écologique, viable sur le plan

économique et équitable sur le plan éthique et social pour les populations locales.

Par conséquent, le tourisme durable se caractérise par ² :

a -l'exploitation de façon optimum les ressources de l'environnement qui constituent un élément clé de la mise en valeur touristique, en préservant les processus écologiques essentiels et en aidant à sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité

b- le respect l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, conserver leurs valeurs traditionnelles et contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles.

c- La garantie d'une activité économique viable sur le long terme offrant à toutes les parties prenantes des avantages socio-économiques équitables répartis, notamment des emplois stables, des possibilités de bénéfices et des services sociaux pour les communautés d'accueil, et contribuant à la réduction de la pauvreté.

Le Tourisme Durable se caractérise aussi par la vision à long terme qu'il adopte quant à son évolution et ses diverses retombées (sociales, culturelles, économiques...) sur les communautés d'accueil. Il nécessite l'implication effective de multiples parties prenantes en vue d'atteindre pleinement ses objectifs.

Conformément aux travaux présentés par le PNUE et l'ICLE en 2007, le tourisme durable sera vu comme l'articulation de douze objectifs plus ou moins reliés aux dimensions économique, socio-culturelle et environnementale³ :

a- Viabilité et compétitivité économique des destinations et entreprises touristiques ; b- Prospérité économique au niveau local ; c - Qualité de l'emploi touristique ; d- Équité sociale et économique au sein des communautés locales ; e- Satisfaction des visiteurs ; f- Contrôle local du tourisme ; g- Bien-être et qualité de vie des communautés locales ;h- Richesse culturelle ;i- Intégrité physique des destinations ;j- Diversité biologique ;k- Utilisation rationnelle des ressources ; l- Pureté de l'environnement.

2-Les hôtels verts, composante du tourisme durable :

Dans l'industrie du tourisme, les mentions «vert», «durable» ou «éco» caractérisent de plus en plus les hôtels. Ainsi on qualifie d'*éco-hôtel* un établissement respectueux de l'environnement, qui suit des engagements marqués par un label d'éco-tourisme et qui adopte des pratiques écologiques, pour son personnel ou pour ses clients⁴.

Les termes *Eco-hôtel* ou *hôtel vert* désignent un hôtel ou une résidence hôtelière qui a apporté d'importantes améliorations à sa

structure, à ses services afin de minimiser son impact sur l'environnement.

2.1 Le rôle de l'innovation verte dans l'hôtellerie :

L'innovation verte ou éco-innovation ayant pour effet de diminuer l'impact environnemental ou d'optimiser l'utilisation des ressources sur la durée du cycle de vie des activités associées. On postule en outre que l'innovation verte a la capacité de rechercher des améliorations plus radicales que les formes traditionnelles d'innovation.

Facteur important pour le tourisme et d'autres secteurs principalement tournés vers les services, l'innovation visant à améliorer la performance environnementale n'est pas simplement affaire de technologies nouvelles. L'innovation non technologique est appelée à jouer un rôle de plus en plus important dans la transition vers un hôtel vert. On pense par exemple à l'introduction de systèmes de gestion environnementale et de nouveaux modèles d'entreprise à l'évolution des méthodes de commercialisation et d'organisation, et aussi à l'innovation dans les structures sociales et institutionnelles. Les pouvoirs publics devraient cibler ces formes d'innovation, sans oublier de passer en revue leurs politiques-cadres pour vérifier qu'elles leur sont suffisamment favorables⁵.

2.2 Les principes de L'hôtel vert :

L'hôtel vert est régi par les principes non exhaustifs suivants⁶ : (a) Offrir une prestation de qualité et s'assurer de la satisfaction des visiteurs , (b) Proposer des hébergements à taille humaine et qui s'intègrent au mieux dans le paysage , (c) Favoriser les emplois locaux et une participation au bien-être des populations locales (financement d'une partie des écoles, etc).(d) Réduire au maximum leurs impacts sur l'environnement (maîtrise des diverses sources de pollution, énergies renouvelables, etc), voire créer des bénéfices directs pour la protection de la nature (financement des projets de reforestation, de protection de la faune et de la flore, d'éducation à l'environnement etc.) , (e) Mettre en valeur les spécificités de leur patrimoine , (f) Sensibiliser les voyageurs aux petits gestes qui font la différence.

2.3 Les pratiques liées à l'hôtellerie verte :

La mise en application des principes précédents génère des pratiques (des bonnes pratiques) liées différents domaines en relation avec le fonctionnement et l'approvisionnement des hôtels verts.

a-gestion de l'eau : mise en place d'un système de buanderie à l'ozone, de récupération d'eau de pluie et choix de plantes indigènes.

b-gestion des déchets: réduction de la consommation matérielle, réutilisation, recyclage et compostage.

c-gestion de l'énergie: mise en place de système de contrôle (éclairage à carte...) dans les chambres, appareil informatique, utilisation des énergies renouvelables.

d-éducation/sensibilisation: formation, bénévolat et engagement des employés, sensibilisation et implication des clients, formation des gestionnaires par des séminaires.

e-préservation de la qualité de l'air : utilisation des produits nettoyants non toxiques.

f-biodiversité: protection de la faune et de la flore.

g-gestion du patrimoine: préservation de l'héritage patrimonial .

k-transport: navette, transport en commun.

l-gestion hôtelière: mise sur pied d'un comité environnemental et d'un plan de gestion d'opérationnalisation durable des activités, procédures et politiques.

m-Relation avec les communautés locales : soutien de la vision de la communauté, achat de produits locaux, fournisseurs, main-d'œuvre et partenaires d'affaires régionaux⁷.

2.3 Image et importance de l'hôtel vert:

Les touristes sont de plus en plus sensibles à la question environnementale. selon un sondage du site internet d'informations sur le tourisme «Tripadvisor » a réalisé une étude sur un échantillon de 1000 voyageurs internationaux. Celle-ci montre que 40% des voyageurs prennent en compte le critère « gestion environnementale » dans leur choix d'hôtel. Et parmi eux, 34% seraient susceptibles de payer plus pour aller dans un hôtel ayant une démarche spécifique à ce sujet⁸.

Par ailleurs, plusieurs colloques et congrès majeurs favorisent les établissements «verts» dans le choix d'un site. Aussi, des agences gouvernementales américaines et certaines grandes compagnies encouragent-elles leurs employés en voyage d'affaires à séjourner dans des hôtels qui ont adopté des comportements écologiques.

L'hôtel vert a un rôle fondamental à jouer pour maximiser les bienfaits potentiels du tourisme d'un point de vue environnemental, social et culturel, dans la transition vers un tourisme durable. En adoptant et en encourageant le développement de technologies et de procédés innovants, les hôtels verts peuvent améliorer l'efficacité de la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets et minimiser les émissions de gaz à effet de serre, tout en protégeant la biodiversité et

en créant les conditions de la croissance et du développement durable des milieux locaux.

3-Le cas particulier de la chaîne hôtelière Accor :

Les chaînes hôtelières assument de plus en plus leurs responsabilités face à l'environnement. Les petits et moyens établissements suivent en adoptant des pratiques usuelles: gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets. Par ailleurs, plusieurs se démarquent au-delà de ces pratiques de base. Toutefois, ces derniers affrontent certaines barrières, selon plusieurs experts: contraintes budgétaires, manque de connaissances, confusion au sujet de la pertinence d'un virage opérationnel durable, absence de coordination et de soutien.

Accor, premier opérateur hôtelier mondial, leader en Europe est présent dans 93 pays avec 3900 hôtels et plus de 510 000 chambres. Fort d'un large portefeuille de 17 marques. Accor propose une offre étendue, allant du luxe à l'économique. Avec 190 000 collaborateurs à travers le monde, le Groupe met au service de ses clients et partenaires son savoir-faire et son expertise acquis depuis près de 50 ans.

On estime que 56 millions de petits déjeuners sont servis chaque année dans les hôtels du Groupe. Dans le même temps, plus de 290 millions de serviettes sont lavées. En coulisses, trains, camions, avions, cargos acheminent les matières premières servant à préparer les repas pour ces clients, tandis qu'une légion de machines assure la propreté de draps, peignoirs, serviettes, nappes... Accor est à l'image une véritable ville qui vit jour et nuit.

Cette réalité implique des impacts quantifiables sur l'environnement. En effet, les activités liées à l'hôtellerie peuvent être traduites en kilowattheures d'électricité, en litres d'eau, en tonnes de CO₂ et de déchets, ou encore en tonnes de composés rejetés via les eaux usées⁹.

Conscient de ces enjeux, Accor agit pour le développement durable depuis plus de vingt ans.

La politique environnementale de Accor Hôtels s'appuie sur des systèmes de management transversaux couvrant la performance environnementale des hôtels, celles des produits et services du Groupe, ou encore la formation et la sensibilisation des collaborateurs. Elle vise la maîtrise des enjeux environnementaux auxquels le Groupe est confronté, regroupés autour de grandes thématiques : l'énergie, l'eau, la réduction des impacts locaux et la gestion des déchets¹⁰.

Dans le cadre de son engagement à faire de la durabilité un élément central de sa mission, Accor a lancé de nombreuses initiatives visant à intégrer la durabilité dans toutes ses actions. Certaines de ces

initiatives ont été particulièrement importantes dans la gestion d'hôtel : la certification ISO 14001, le programme Planet 21(saison 1 et 2)(voir tableau et figure1) à partir duquel a été mise en place la Charte 21 propre au groupe AccorHôtels.

Tableau1 :Dates clés de l'engagement d'accord. Source [Institut paul bocuse, accor –plant21 , juin2014, p3].

Date	Actions
1994	Création de la Direction Environnement
1998	1 ère 1998 charte Environnement de l'hôtelier Accor
2001	Premier groupe hôtelier engagé contre le tourisme sexuel, en partenariat avec ECPAT
2002	Création de la Direction Développement durable (société + environnement)
2003	Adhésion au Pacte mondial des Nations Unies 1ère charte Achats durables
2004	ibis s'engage dans ISO 14001
2005	Création d'OPEN, l'outil de pilotage du développement durable de Accor
2006	Lancement d'Earth Guest, le programme de développement durable Accor 2006-2010
2009	Engagement dans Plant for the Planet en partenariat avec le PNUE
2012	Lancement de PLANET 21, nouvelle stratégie de Développement durable du Groupe
2013	Plus de 3 millions d'arbres plantés grâce à Plant for the Planet

3.1 Le Programme Planet 21:

Ce programme est décliné en saison un et deux et accompagne l'évolution de la prise en compte des impacts sociaux et environnement dans le groupe Accor.

A- PLANET 21 Saison 1 [2011-2015] :

Le programme Planet 21, «the Accor sustainable development program », est développé par Accor en faveur du développement durable et contient 21 engagements et autour de 7 piliers (santé, nature, carbone, innovation, développement local, emploi et dialogue)¹¹ .

Tableau2 : Le continue du programme PLANET 21 Saison1.
Source[Institut paul bocuse, accor –plant21 , juin2014, p5].

7 piliers	21 engagements	
Santé	1	Garantir des intérieurs sains
	2	Promouvoir une alimentation responsable
	3	Prévenir les maladies
Nature	4	Réduire les consommations d'eau
	5	Développer le recyclage des déchets
	6	Préserver la biodiversité
Carbone	7	Réduire les consommations d'énergie
	8	Réduire les émissions de CO2
	9	Développer les énergies renouvelables
Innovation	10	Favoriser l'éco-conception
	11	Faire progresser le bâtiment durable
	12	Introduire des offres et technologies durables
Local	13	Protéger l'enfance face aux abus
	14	Développer des filières d'achats responsables
	15	Préserver les écosystèmes
Emploi	16	Faire progresser leurs collaborateurs
	17	Faire de la diversité une richesse
	18	Améliorer la qualité de vie professionnelle
Dialogue	19	Conduire affaires avec transparence
	20	Engager hôtels franchisés et managés
	21	Partager démarche avec nos fournisseurs

B- Charte 21, un outil de gestion pour les hôtels :

La Charte 21 est le système interne de AccorHôtels pour gérer la performance des hôtels en matière de développement durable. Elle permet aux hôtels de progresser pour atteindre les objectifs du programme PLANET 21. Elle préconise 65 actions à mettre en œuvre par les hôtels pour réduire efficacement leur impact sur l'environnement et, depuis 2011, comprend également des initiatives de responsabilité sociale comme la formation du personnel sur le développement durable ou l'utilisation de produits éco-labellisés. Commune à tous les hôtels, la Charte 21 est avant tout un outil de

gestion pour l'exploitant de l'hôtel, l'organisation du pays, la marque et le Groupe dans son ensemble. Elle comprend cinq parties¹² :

a- Le Management, avec 12 actions dont « Former les employés aux pratiques respectueuses de l'environnement » et « Etre actif dans la protection des enfants contre les abus ».

b-L'Energie, avec 18 actions dont « Avoir un interrupteur d'éclairage central dans les chambres » et «Utiliser des chaudières à faible consommation » .

c-L'Eau, avec 12 actions dont « Installer des régulateurs de débit dans les douches et sur les robinets » et « Utiliser un service de blanchisserie économe en eau » .

d-Les Déchets, avec 13 actions dont « Recycler les piles de l'hôtel » et «Recycler les équipements électriques et électroniques ».

e-Les Produits, avec 10 actions dont « Proposer des plats équilibrés dans le restaurant de l'hôtel » et «Utiliser des matériaux de conception écologique dans les chambres ».

La Charte 21 fournit également un cadre pour un déploiement progressif de ces actions, avec un système de classement des performances à quatre niveaux qui reconnaît les progrès croissants : Bronze (correspondant aux pré-requis de base), Argent, Or et Platine (les hôtels les plus avancés). Le système est cumulatif : l'hôtel doit d'abord valider un niveau avant de pouvoir accéder au niveau suivant¹³.

C - Planet 21 Saison 2 [2016-2020] :

Elle s'articule autour de quatre champs d'action visant les collaborateurs, clients, partenaires et communautés locales, complétés par deux domaines prioritaires autour de l'alimentation et des bâtiments¹⁴.



Figure2 :Les actions du programme PLANET21Saison2 .source : (affiche du groupe Accor «plant21-research »,p04) .

Pour accompagner efficacement les hôtels dans le déploiement de ce nouveau plan, la Charte 21, système interne de management du développement durable pour les hôteliers, évolue et devient Planet 21 in Action. Avec un niveau d'ambition renforcée, Planet 21 in Action intègre davantage les réalités opérationnelles et les spécificités locales. Plus flexible, ce système s'appuie sur une approche participative où chaque hôtel fixe ses objectifs et construit son plan d'actions. Un socle commun, composé de 16 actions obligatoires, fixe un premier niveau d'engagement exigeant pour les hôtels (niveau bronze). Pour aller plus loin et atteindre les niveaux supérieurs (argent, or et platine), l'hôtel sélectionne les actions à mettre en place parmi un choix d'initiatives plus large, pour favoriser l'appropriation des enjeux et la responsabilisation des collaborateurs, et des clients, en matière de responsabilité sociale et environnementale¹⁵.

3.2 Empreintes socio-environnementales du groupe Accor

Les principaux résultats de la mise en application des engagements de du programme Planet 21 et du programme Plant for the planet sont présentés dans cette partie :

A- Empreinte sur la consommation d'énergie :

Afin de suivre l'évolution des performances intrinsèques des hôtels, Accor Hôtels évalue le ratio de consommation d'énergie à la chambre disponible (kWh/chambre disponible)¹⁶.

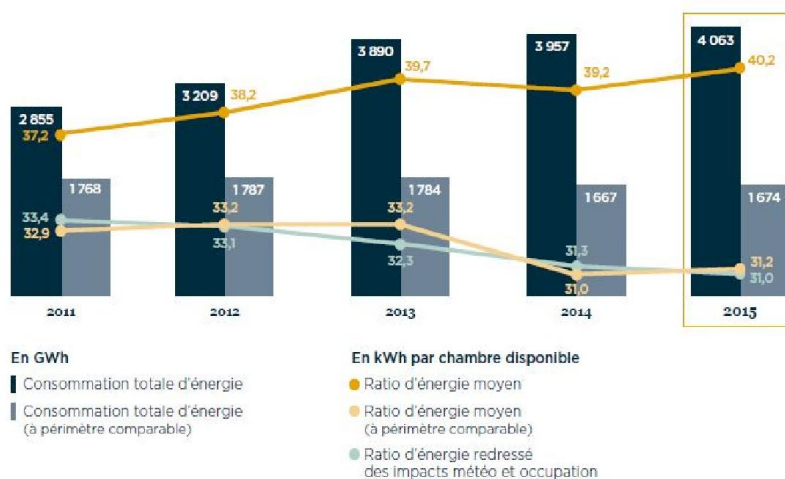


Figure3 : Evolution de la consommation d'énergie. source(Accor-document de référence 2015 ,p67) .

On constate à titre comparable, que la réduction du ratio de consommation d'énergie par chambre disponible est quasiment constant , ce qui applique la continuité et la fiabilité de ce programme.

B- Empreinte sur la consommation d'eau:

Afin de suivre l'évolution des performances intrinsèques des hôtels, Accor Hôtels évalue le ratio de consommation par client (litre/nuitée)¹⁷.

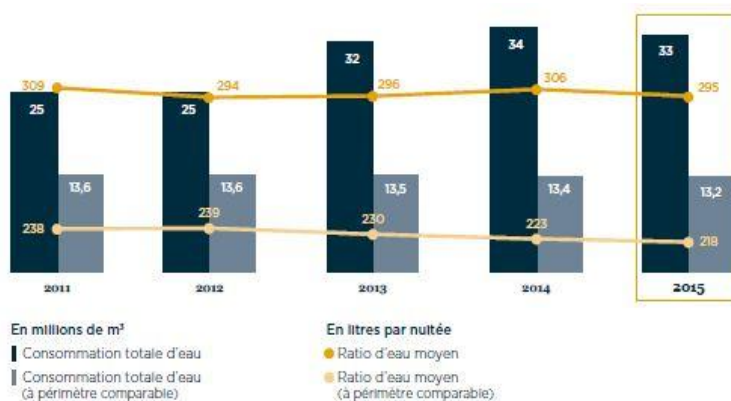


Figure4 : Evolution de la consommation d'eau. source(Accor-document de référence 2015 ,p72) .

On constate que les variations relatives à la consommation d'eau pour le groupe Accor, la variation du réduction du ratio de consommation d'eau par client est presque constante.

C- Empreinte sur la gestion des déchets :

Dans le cadre du programme Planet 21, aujourd'hui, près de 90% des hôtels recyclent leurs déchets. Les efforts portent principalement sur les produits jugés prioritaires : les toners et les cartouches d'imprimante, les piles et batteries, les tubes et les ampoules fluocompactes, les papiers et cartons.

Les hôtels ont également mis en place de nombreuses bonnes pratiques en s'appuyant sur la règle des trois « R » : Réduire, Réutiliser, Recycler. Par exemple, pour Réduire les déchets, certains hôtels du Groupe en Allemagne ont remplacé leurs sacs à linge en plastique par des sacs à linge en toile¹⁸.

Enfin, plusieurs hôtels du Groupe participent à l'opération "Soap For Hope" qui vise à recycler les savons que les voyageurs n'ont pas utilisés en entier, afin d'en faire profiter les populations défavorisées.

Les efforts du Groupe en matière de gestion des déchets se concentrent aujourd'hui sur l'utilisation de filières de traitements adéquates pour les déchets dangereux et l'optimisation du tri permettant d'accroître la part des déchets recyclés. En 2015, le taux de participation de ses hôtels dans le recyclage est de 98% pour les cartouches d'encre, les piles et les batteries, de 97% pour les ampoules néons, de 92% pour le carton et papier, de 89% pour le verre et de 75% pour les emballages plastiques¹⁹.

Accor Hôtels favorise également la gestion de ses déchets liés à la construction et à la rénovation en appliquant la démarche d'éco-conception. Elle consiste à intégrer la protection de l'environnement, en amont, dès la conception d'un produit, afin de réduire les impacts environnementaux tout au long de son cycle de vie.

D- Programme Plan for the planet :

L'application du programme "Plant for the planet" a permis de financer la plantation de 570 000 arbres pour un budget de 3,7 millions d'euros. Au total, ce sont plus de 4,5 millions d'arbres plantés depuis le lancement de l'opération en 2008. Le Groupe a ainsi été à l'origine de plus 150 projets de reforestation ou d'agroforesterie dans 25 pays²⁰.

E- Résultats de l'application du programme planet21 saison1 :

En cinq ans, les deux tiers des 21 objectifs du programme ont été atteints et plus de 90% des hôtels se sont engagés dans une démarche de progrès continu. Planet 21 a permis de fédérer les collaborateurs et

d'impliquer les clients et les partenaires autour d'une approche structurée et reconnue par plusieurs indices boursiers éthiques.

tableau5 :Bilan de l'application du programme planet 21 saison 1 .source(le site officiel d'Accor :www.accor.com).

97 % des hôtels Accor utilisent des produits écolabellisés.
97 % des hôtels mettent en avant des plats équilibrés.
74 % des hôtels organisent des formations de prévention pour le personnel.
-5,6 % de consommations d'eau dans les hôtels filiales et managés entre 2011 et 2014.
88 % des hôtels recyclent leurs déchets.
46 % des hôtels participent au projet de reforestation Plant for the Planet.
-4,5 % de consommations d'énergie entre 2011 et 2014 dans les hôtels filiales et managés.
9 % des hôtels utilisent des énergies renouvelables.
40 % des hôtels intègrent au moins 3 éléments écologiques dans leurs chambres.
48 % des hôtels s'engagent pour la protection de l'enfance.
87 % des hôtels achètent et mettent en avant des produits issus de leur pays d'implantation.
93 % des hôtels bannissent les produits de la mer menacés dans les menus.
69 % des directeurs des hôtels filiales et managés sont issus de la promotion interne.
27 % des directeurs d'hôtels sont des femmes (filiales et managés).
60 % des pays organisent des enquêtes d'opinion auprès de leurs collaborateurs une fois tous les 2 ans.
Accor est présent dans les 3 indices responsables reconnus au niveau mondial.
40 % des hôtels sont certifiés ISO 14001, quel que soit le type de gestion (hors segment économique).
80 % des contrats d'achats respectent la Charte Achats 21 de Accor.

3-Synthèse:

Au terme de cette étude, le choix de la chaîne Accor est représentatif des grands groupes hôteliers à dimension mondiale, en raison de sa sixième position dans le top 10 des industries hôtelières²¹. Le cas d'étude articulé principalement sur les effets résultant de l'application programme Planet 21, n'est pas une approche isolée, d'autres groupes dans d'autres continents ont des approches similaires. L'ensemble de ces démarches similaires a donné lieu à l'émergence des bonnes pratiques à l'échelle quasiment mondiale recoupant largement les 21 engagements du programme Planet 21.

Parmi des bonnes pratiques certaines sont largement partagées par le secteur hôtelier quelque soit la taille des structures : ainsi pour ce qui concerne, les économies d'énergies, la gestion des déchets et la gestion de l'eau les mesures simples nécessitant peu d'investissement sont généralement bien répandues dans le secteur. Ces mesures simples ne permettent que de répondre partiellement aux économies espérées. A titre d'exemple. Des études montrent que 50 à 60 % des déchets dans une installation d'hébergement peuvent être recyclés²². Dans les faits ce chiffre n'est pas atteint par tout type d'institution hôtelières. Pour ce qui concerne les économies d'eau on estime à 50% de quantité d'eau pouvant être économisée. ceci peut être approché par des systèmes coûteux de recyclage d'eau etc ; le Willard Intercontinental à Washington D.C. a mis en œuvre des urinoirs sans eau résultant des économies de 95.000 litres d'eau en 2005 ²³, tandis qu'à l'hôtel Fairmont Palliser à Calgary Alberta, l'eau des machines à glace et des unités de congélation, utilisée pour refroidir les compresseurs a été réutilisée dans le circuit d'approvisionnement d'eau, réduisant ainsi de 30% la consommation d'eau²⁴.

En somme la difficulté à atteindre les limites théoriques de réduction (énergie, eau, utilisation des déchets) est étroitement corrélée à la taille des structures hôtelières et au coût de la mise en place technologie vertes qui en résulte. Ceci peut être accompagné efficacement par la mise en place des politiques incitations et d'accès au crédit pour les petites structures.

D'autres pratiques liées à la formation et à l'organisation de réunion vertes sont plébiscitées des hôteliers. Au-delà de la formation des personnels il s'agit également de promouvoir des conférences régulières avec des fournisseurs qui ont une politique environnementale affirmée, et dont les produits et services offrent les meilleures spécifications environnementales. A l'image de la

démarche du groupe Accor, le programme Fairmont Éco-Rencontre a été l'un des premiers et des plus appréciés des réunions vertes pour une chaîne d'hôtel²⁵. Ces rencontres renforcent l'image des entreprises dans le secteur éco-labélisés et font parties des stratégies Marketing. Cette vision avait déjà été préconisée par Deloitte qui affirmait que « d'ici 2015, le développement durable deviendra un impératif commercial, obligeant les entreprises à former leur organisation sur le consommateur et l'environnement réglementaire changeant et d'en tirer des stratégies pour maximiser leur position sur le marché »²⁶. *Ces actions sont certainement celles qui ont vocation à être largement répandues dans les hôtels verts*

La promotion de l'économie locale vise à soutenir activement les initiatives de développement communautaire dans leur région. Les hôtels sont ainsi dans une position idéale pour consulter la communauté locale et d'identifier leurs besoins et leurs préoccupations et travailler avec eux pour leur permettre de bénéficier du tourisme. Il existe de nombreux moyens de le faire, comme par l'éducation, la santé, l'assainissement, l'emploi, le soutien des organismes de bienfaisance locaux, l'achat auprès de fournisseurs locaux, en collaboration avec les communautés et offrant de nouvelles opportunités pour les petits entrepreneurs locaux. La mise en pratiques de telles démarches est partagée par les grands groupes .ainsi Le Holiday Inn à Sanya, en Chine, utilise les boulangers et les blanchisseurs locaux afin d'augmenter le bénéfice de la communauté et de réduire l'impact sur l'environnement²⁷. *De telles pratiques n'induisent pas forcément des bénéfices à court terme pour les hôtels verts. Ainsi leur application apparaît hétérogène selon la nature et le type de groupe hôtelier. Il s'agit plutôt d'une culture qui diffusera plus ou moins lentement.*

Conclusion

Le groupe hôtelier Accor a été choisi comme cas d'étude pour illustrer l'importance des hôtels verts, dans le développement du tourisme durable. Accord est le premier groupe européen et se situe au sixième rang mondial des chaînes hôtelières. Sa politique de développement durable est examinée par l'intermédiaire du programme Planet 21. L'étude montre que la charte 21, qui propose 21 engagements concrets a permis à Accor d'atteindre des performances remarquables pour ce qui concerne les objectifs liés aux hôtels verts(-8,4 % de consommations d'eau, -5,3 % de consommations d'énergie, -6,2 %

d'émission de CO₂ et près de 90% des hôtels recyclent leurs déchets ...etc.).

A l'image du groupe Accor plusieurs grandes chaînes hôtelières ont développé leur programme afin de remplir les obligations liées aux hôtels verts. l'ensemble de ces procédés à générer un ensemble de bonnes pratiques résultant de la culture partagée entre les différents acteurs du secteur hôtelier.

La prise en compte des progrès obtenus par Accor ne peut être étendu sans nuances à l'ensemble des hôtels. On note une adhésion de l'ensemble des opérateurs pour les engagements conduisant à la rationalisation des coûts de leur fonctionnement (réduction consommation d'énergie , d'eau. Réduction, recyclage et réutilisation des déchets).

Les actions liées à la formation, l'implication des personnels et l'organisation de réunions vertes sont bien admises par les hôteliers. Elles participent à la valorisation de leur images de marque auprès des clients et s'inscrivent le plus souvent dans leur démarche marketing.

Les actions liées aux interactions avec le milieu local, notamment la participation durable à l'économie locale sont celles pour lesquelles les résultats obtenus par les grands groupes ne peuvent être extrapolées à l'ensemble du secteur hôtels. Ces actions s'inscrivent dans une philosophie de développement durable et n'induisent pas forcément de bénéfice à court terme pour les hôteliers. La mise en pratique de telle démarche suppose une sécurité financière.

Recommandations :

- L'écologie et le tourisme doivent alors se conjuguer ensemble. Pour les hôtels cela signifie qu'elles devront opérer un profond changement de culture et de consommation pour apprendre à optimiser l'emploi des ressources.

-Le tourisme durable n'est plus une option mais une nécessité ! Le tourisme durable est aussi une responsabilité collective : l'hôtellerie durable n'existe pas sans les collaborateurs, les clients, les partenaires et les concurrents.

-Les hôteliers veillent sur l'application et l'évaluation des démarches vertes pour atteindre un équilibre entre les attentes de la clientèle, celles de ses collaborateurs (personnel, fournisseurs, etc.) et la préservation de l'environnement .

- les enjeux économiques, sociaux ou environnementaux. Les trois dimensions sont, en effet, indissociables pour que le développement

durable soit une démarche complète et bénéfique pour l'entreprise hôtelière.

-faire Augmenter la conscience de l'importance du tourisme durable et la préservation de la planète .

-le secteur de tourisme n'est pas indépendant nécessite une collaboration avec les différents des secteurs(transport commerce l'agricole l'industrie ...etc.) afin de réaliser un tourisme durable.

Références Bibliographiques :

¹ conférence mondiale du tourisme durable, charte de tourisme durable, lanzarote(1995), 4 p.

² gabriel ullman, président d'environnement entreprise consultant « la gestion écologique d'entreprise, facteur de succès et de progrès » - bezou eric, « système de management environnemental : audit, certification et règlement eco-audit », afnor, 1997, p123.

³ site officiel du ministère de l'économie: <http://www.veilleinfotourisme.fr/> (vu le 10/05/2016) .

⁴ crioc, label écologique européen: quels impacts sur les choix de consommation ? , <http://www.oivo-crioc.org/textes/pdf/1144.pdf> (vu le 17/04/2016) .

⁵ Études de l'ocde (2013) sur le tourisme – l'innovation verte dans les services touristiques ©ocde.

⁶ tardif j. « ecotourisme et développement durable », vertigo – la revue en sciences de l'environnement, vol. 4, n°1, mai 2003, montréal, p 11.

⁷ <http://veilletourisme.ca/2011/01/18/les-pratiques-environnementales-dans-les-hotels/>(vu le 03/03/2016) .

⁸ gondolo andré, jouve fabrice, maisonobe dominique, « eco gestion et eco construction dans l'hôtellerie », odit france, paris, 2007, p58.

⁹ site internet du groupe accor : <http://www.accor.com/fr/empreinte-environnementale/programme-earth-guest/> ,vu le 15/04/2016 .

¹⁰ site internet du groupe accor : <http://www.accor.com/fr/developpement-durable/programme-earth-guest/> ,vu le 02/05/2016.

¹¹ <http://www.accor.com/fr/developpement-durable/le-programme-planet-21/>, vu le 16/04/2016 .

¹² accorhotels : les initiatives responsables contribuent à la satisfaction client et à la rentabilité ,mai 2015,p11 .

¹³ Idem

¹⁴ affiche du groupe Accor «plant21-research »,p04 .

¹⁵ affiche du groupe Accor «plant21-research »,p04 .

¹⁶ Accor-document de référence 2015 ,p67 .

¹⁷ Idem, p72.

¹⁸ vers un tourisme plus responsable, accorhotels-group.com - actualités - 03/05/2016/,p2.

¹⁹ <http://www.accor.com/fr/empreinte> environnementale ,vu le 16/04/2016.

²⁰ site du groupe Accor : <http://www.accor.com/> plant for the planet, vu le 03/03/2016.

²¹ Graci, S. and Dodds, R., 'Why Go Green? The Business Case for Environmental Commitment in the Canadian Hotel Industry' *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, vol 19, no.2, 2009,pp. 250-270.

²² Bohdanowicz P. European hoteliers' environmental attitudes: Greening the business. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 46, 2005, pp.188-204.

²³ Willard InterContinental Hotel Washington D.C. 2009, In the news, Retrieved February 02, 2010, <http://willarddc.com/sd/news/news.htm>. vu le 01/05/2016 .

²⁴ Graci, S. and Dodds, R., 'Why Go Green? The Business Case for Environmental Commitment in the Canadian Hotel Industry' *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, vol 19, no.2, . 2009, pp. 250-270.

²⁵ Fairmont Hotels and Resorts 2008, Corporate Responsibility. Retrieved February04,2010, :http://www.fairmont.com/EN_FA/AboutFairmont/environment/Awards/CorporateEnvironmentAwards.htm.vu le 01/05/2016 .

²⁶ Deloitte, hospitality 2015, games changers and spectators ,2010,p45

²⁷ Graci, S. Can Hotels Accommodate Green? Examining What Influences Environmental Commitment in the Hotel Industry. Frankfurt: Verlag. (2009) ,p12.

