

# UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les standards minimum d'un  
**hôtel durable**



UN HÔTEL PARADISIAQUE POUR LES SURFERS, QUEENSLAND,  
AUSTRALIE:

Le lagon d'eau salée s'ouvre sur des plages de sable, des cascades et  
une barrière de corail artificielle, un paradis pour les espèces de poissons  
locaux.

KASBAH DU TOUBKAL, MONTAGNE DU  
HAUT ATLAS, MAROC:  
Remarquablement restauré, l'hôtel a retrouvé  
sa splendeur d'autrefois grâce à l'utilisation  
de techniques traditionnelles et de matériaux  
locaux. La Kasbah respecte et donne de la  
valeur à la communauté locale.

PHOTOGRAPHE: ALAN KEOHANE,  
WWW.KASBAHDUTOUBKAL.COM



## Que signifie un hôtel durable?

**Alors que le terme « durable » était initialement lié aux problématiques environnementales dans le monde des affaires, il a évolué et rassemble désormais tous les aspects du développement durable et de la responsabilité sociale des entreprises. Pour être tout à fait « durable » une entreprise doit maintenant incorporer une manière de penser durable dans l'ensemble du processus de prise de décisions, à tous les niveaux de l'organisation.**

Dans le passé, la philanthropie d'entreprise, ou 'rendant' à la communauté, était la manière commune à l'ensemble des entreprises pour améliorer leur réputation à l'extérieur. Aujourd'hui, même les procédures de gestion les plus basiques nécessitent une approche plus sophistiquée. On juge les sociétés sur leur responsabilité, leur transparence, la déontologie, la conscience socio-économique et leur capacité à utiliser leurs ressources de manière efficace, aussi bien que sur leurs résultats financiers.

Le monde des affaires est désormais soumis à un examen minutieux de ses moindres faits et gestes comme jamais auparavant. Les actionnaires, les investisseurs, les salariés, les clients, les groupes environnementaux et éthiques - et le grand public - s'attendent à ce que les sociétés adoptent un management exemplaire vis-à-vis du triple enjeu à la fois économique, social et environnemental. Si elles ne le font pas, des groupes de pression et les médias sont enclins et peuvent exposer leurs faiblesses au grand jour. Comme notre compréhension et notre connaissance des questions relatives au réchauffement climatique, au non-respect des droits de l'homme et aux causes de la pauvreté grandissent, notre regard se tourne davantage sur le monde des affaires que sur les gouvernements pour trouver des solutions.

L'intégration des pratiques responsables dans votre hôtel ou au sein de votre station de vacances profitera à votre activité de beaucoup de façons. Les entreprises valorisées à cet égard attirent les investisseurs, captent de nouveaux clients, fidélisent leurs clients existants et sont en mesure de recruter et de garder des employés hautement qualifiés et motivés. Cela leur permet d'améliorer leur part et leur position sur le marché. Les propriétaires d'hôtels et les opérateurs qui comprennent le contexte

environnemental et socio démographique dans lequel ils opèrent sont mieux positionnés pour gérer les risques et maintenir leur autorisation d'exercer.

Les hôtels qui utilisent leurs ressources de manière efficace améliorent non seulement leur bilan en éliminant les pratiques de gaspillage, mais elles font aussi en sorte de réduire leur empreinte écologique sur la planète ; une chose que nous devons tous instamment faire. Les stratégies et les approches présentées dans ce travail participeront au développement de projets hôteliers orientés vers le développement durable, qui minimisent leurs impacts négatifs sur les cultures et les écosystèmes locaux, tout en augmentant leurs contributions positives pour la conservation de la biodiversité, la préservation du patrimoine culturel et le développement des communautés locales.

Ces différentes étapes opérationnelles ont été créées pour accompagner les managers d'hôtels dans une démarche plus durable.

- 1 PRINCIPE ET CADRE
- 2 FORMATION DU PERSONNEL ET ADHESION
- 3 MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL
- 4 ACHATS
- 5 POPULATION ET COMMUNAUTES
- 6 PROTECTIONS DE LA DESTINATION

# 1 PRINCIPE ET CADRE

VOUS AUREZ BESOIN DE L'IMPLICATION DE TOUT LE MONDE, A TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

- + DÉSIGNER ou nommer un ou plusieurs membres du personnel responsables de la gestion environnementale. Ils doivent avoir la conscience, la connaissance et les compétences pour faciliter la mise en place des bonnes pratiques dans les standards régionaux et internationaux.
- + IDENTIFIER une personne de chaque département qui sera intégrée au groupe de travail environnemental de l'hôtel ou « green team ».
- + INSTITUER des mesures du progrès – par exemple à travers

des indicateurs tels que la mesure du gaspillage de l'eau en nombre de litres, voire hectolitres par client et par nuit, ou bien la mesure de l'énergie utilisée en kWh par client et par nuit avec le détail du gaspillage en kg.

- + ELABORER une politique responsable, à laquelle l'ensemble de l'opération peut participer.

# 2 FORMATION DU PERSONNEL ET ADHESION

LE SUCCES DEPENDRA DE L'ADHESION ET DE LA MOTIVATION CONTINUELLE DE VOTRE PERSONNEL

- + LANCER un programme d'activité responsable avec l'équipe et solliciter des retours.
- + MAINTENIR l'adhésion du personnel à ce programme en planifiant des réunions régulières, en affichant les informations sur des panneaux, etc.
- + ENCOURAGER la motivation à travers des compétitions, la mise à disposition de boîtes à idées et récompenser le

personnel pour ses succès chaque mois.

- + INCLURE un module sur votre politique et votre programme d'activité responsables dans l'intégration et la formation de l'ensemble de des équipes.
- + COMMUNIQUER les résultats aux équipes lorsqu'il y a des progrès dans le programme.

# 3 LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

VISER LES STANDARDS ENVIRONNEMENTAUX LES PLUS ELEVES EN TERMES DE PROTECTION DE LA BIODIVERSITE, D'HYGIENE, DE SECURITE, DE QUALITE DE L'AIR A L'INTERIEUR ET DE GESTION EN GENERAL

- + ÉVALUER vos impacts actuels sur l'environnement et déterminer vos impacts potentiels principaux, secondaires et tertiaires, ainsi que leur signification. Lister les réductions possibles et les alternatives de gestion en décrivant lesquelles seront utilisées. Beaucoup d'informations sur votre utilisation des ressources, le gaspillage et l'utilisation de produits chimiques peuvent avoir une utilité.
- + INSTALLER des compteurs pour chaque département et pour les équipements spécifiquement énergétivores en eau et en électricité.
- + MESURER et contrôler votre progrès sur une base

régulière. Cela peut être fait au quotidien, chaque semaine ou mensuellement, selon l'utilisation et votre département.

- + DEFINIR des objectifs mesurables à court et à long terme, de même qu'un plan d'actions correctives quand ceux-ci ne sont pas atteints.
- + TRAVAILLER avec d'autres hôtels et des acteurs locaux pour améliorer les normes environnementales dans la localité ou la destination.
- + INFORMER les clients, les vendeurs et les acteurs locaux de votre politique environnementale, de vos programmes et des succès.

## D'ÉNERGIE

- ✓ IDENTIFIER les postes clés d'utilisation de l'énergie et les sources de carburant.
- ✓ INSTALLER des compteurs de mesure dans chaque département/ secteur et des compteurs secondaires adaptés aux composants à haute consommation d'énergie.
- ✓ DESIGNER les membres de l'équipe qui seront en charge de collecter les données énergétiques.
- ✓ IDENTIFIER les changements simples qui peuvent permettre d'économiser de l'énergie au quotidien (comme éteindre les lumières et utiliser les équipements tels que les lave-vaisselle et les machines à laver uniquement lorsqu'ils sont pleins).
- ✓ VÉRIFIER et entretenir tous les équipements régulièrement pour s'assurer qu'ils fonctionnent efficacement.
- ✓ IDENTIFIER et mettre en oeuvre des mesures bon marché comme l'introduction d'ampoules basse consommation et de détecteurs de mouvement, l'amélioration de l'isolation et l'utilisation de techniques de conservation de chaleur, etc.
- ✓ UTILISER des bicyclettes et des véhicules propres dans l'hôtel et ses alentours (par exemple des véhicules électriques, hybrides ou fonctionnant avec des biocarburants) et encourager les clients à utiliser des véhicules plus écologiques.
- ✓ CALCULER votre utilisation d'énergie et l'évaluer à partir de référentiels disponibles (grâce à un benchmark environnemental par exemple), en termes de kWh par nuit et par client ou de CO2 généré.
- ✓ SURVEILLER la performance continuellement et fixer des objectifs de réduction réalistes basés sur vos résultats.

## D'EAU

- ✓ IDENTIFIER les postes clés de consommation d'eau et les réductions pouvant être réalisées.
- ✓ METTRE EN OEUVRE des économies d'eau immédiates en changeant certaines habitudes (en réduisant par exemple le nombre de lavages en machine et de cycles de rinçage dans la blanchisserie).
- ✓ CONTRÔLER régulièrement les éventuelles fuites des réservoirs, des robinets et des pipes, ainsi que les raccordements aux bassins afin que tout fonctionne correctement.
- ✓ INSTALLER des capteurs, des mousseurs hydro-économiques et d'autres installations permettant d'économiser l'eau dans les cuisines, les salles de bains des clients et les toilettes publiques.
- ✓ UTILISER des moyens pour détourner et capturer l'eau de pluie afin de la réutiliser.
- ✓ RÉDUIRE AU MINIMUM l'utilisation de l'eau en recyclant l'eau non potable pour le jardinage, le nettoyage des planchers et des toilettes, etc.
- ✓ ÉVALUER votre utilisation d'eau à partir de référentiels de l'industrie (à partir d'un benchmark environnemental) si ceux-ci sont disponibles.
- ✓ SURVEILLER les résultats continuellement, faire un rapport sur vos progrès et prendre des actions correctives si besoin.

## GASPILLAGE

- ✓ IDENTIFIER les types de déchets dont vous êtes à l'origine (par exemple le verre, le papier, le plastique, l'aluminium et d'autres métaux, les huiles de cuisine, le carton et les déchets organiques) ; les départements qui en sont responsables et la manière dont ces déchets sont aujourd'hui traités.
- ✓ CALCULER la quantité en poids de chaque type de déchet et identifier les mesures pour les réduire, les réutiliser ou les recycler.
- ✓ RÉDIGER un plan de gestion des déchets avec un programme spécifique pour leur réduction, leur réutilisation, et les objectifs de recyclage à respecter dans une durée déterminée.
- ✓ RÉDUIRE au minimum l'utilisation d'emballages et prendre d'autres mesures de réduction du superflu.
- ✓ S'ASSURER que les effluents du système de traitement d'eaux usées observent toutes les normes de qualité de l'eau locales, régionales et internationales.
- ✓ SURVEILLER les résultats continuellement, faire un rapport sur vos progrès et prendre des actions correctives si besoin.

## 4 ACHATS

### TRAVAILLER AVEC VOS FOURNISSEURS DANS LA DUREE POUR ETABLIR UNE CHAINE D'APPROVISIONNEMENT PLUS DURABLE

- + SE PROCURER les produits qui sont les plus durables dans le processus fabrication, utilisation et disposition.
- + PASSER EN REVUE tous les produits et les services que vous achetez et identifier les pratiques. Où des alternatives plus durables sont disponibles.
- + EXAMINER comment les fournisseurs de l'hôtel choisissent leurs propres fournisseurs afin de pouvoir disposer de marchandises éco labellisées autant que faire se peut, pour favoriser le développement d'une chaîne d'approvisionnement entièrement durable.
- + INTÉGRER des critères durables dans la politique d'achat et les espèces échangées.
- + ENCOURAGER les commerçants locaux à réduire l'énergie utilisée pour le transport des marchandises.
- + ACHETER le plus possible des produits locaux et de saison.
- + SE PROCURER les produits qui sont les plus durables dans le processus d'achat en gros et réduire les emballages autant que possible.
- + CHALLENGER les fournisseurs et l'ensemble des partenaires pour améliorer leurs pratiques.
- + DONNER LA PRIORITE aux produits issus du commerce équitable (comme le thé ou le café).
- + NE JAMAIS ACHETER OU VENDRE des articles issus de la faune et de la flore protégées ou obtenus illégalement, et informer les clients s'il y a des articles qui sont vendus à l'extérieur de l'hôtel.
- + RECONNAITRE les efforts des fournisseurs en organisant des événements spéciaux, par la promotion et en privilégiant des contrats d'approvisionnement locaux à plus long terme.

## 5 POPULATION ET COMMUNAUTES

### PORTER UN REGARD SUR LE MONDE EXTÉRIEUR EN DEHORS DE L'HÔTEL ET SUR LA MANIÈRE DONT VOUS POUVEZ VOUS POSITIONNER EN TANT QUE LEADER DANS UN RÔLE PLUS RESPONSABLE.

- + ÊTRE JUSTE, honnête, ouvert et transparent dans toutes les transactions avec les clients, les salariés et les fournisseurs et respecter les droits de l'homme à tout moment.
- + ÊTRE SENSIBLE aux besoins des employés et de la communauté locale, dans le respect de leur culture, leur héritage et des traditions.
- + IDENTIFIER les voies par lesquelles la communauté locale peut profiter de la présence de votre établissement.
- + DEVELOPPER et soutenir les activités touristiques en partenariat avec la communauté locale.
- + UTILISER des services produits localement quand cela est possible.
- + FAIRE MONTER EN COMPÉTENCE les travailleurs locaux pour les orienter vers des postes d'encadrement dans le futur.
- + EMPLOYER du personnel local autant que possible.
- + SOUTENIR des projets de développement communautaires locaux avec l'argent, le temps et les ressources sous-exploitées.
- + DONNER AU CLIENT la possibilité de se porter volontaire pour des projets de conservation du patrimoine local ou des projets de développement communautaires.

## 6 PROTECTION

### MAINTENIR UN « ESPRIT DU LIEU » QUI VALORISE LA DESTINATION GÉOGRAPHIQUE. ESPRIT DU LIEU - SON ENVIRONNEMENT, SA CULTURE, SON HÉRITAGE, SON ESTHÉTIQUE ET LE BIEN-ÊTRE DE SES CITOYENS.

- + SOUTENIR les projets de conservation et de préservation de l'héritage culturel par le biais d'un soutien financier, d'avantages en nature et de programmes volontaires.
- + UTILISER des espèces de plantes locales pour l'aménagement paysager ainsi que des mesures naturelles de contrôle des insectes, comme le poisson et d'autres animaux.
- + PRESENTER la culture et l'héritage local avec des produits alimentaires, l'art et le travail d'artisanat des communautés.
- + CONTRIBUER aux efforts de restauration de l'habitat local autant que faire se peut.
- + UTILISER des directives et des programmes de formation pour améliorer les comportements et la prise de conscience en ce qui concerne des activités de loisirs.
- + EXIGER la présence de guides dans des secteurs sensibles.
- + FOURNIR aux clients des listes de produits et de souvenirs à éviter.
- + TRAVAILLER avec la population locale pour développer l'attractivité culturelle.
- + EDUQUER les clients et la population locale sur les différentes cultures et les comportements acceptables.
- + CONCEVOIR pour les clients un programme d'éducation et d'interprétation axé autour de thèmes spécifiques, avec des messages clairs touchant aux questions environnementales et culturelles locales.
- + RESPECTER les limites déterminées à l'échelle locale, en prêtant attention aux interactions entre les activités touristiques et la population locale.
- + CHOISIR un mode de transport efficace, comme le bus et le train pour limiter la consommation d'énergie et les émissions de CO2.
- + DEFINIR des zones où les véhicules sont interdits.
- + ENVISAGER l'utilisation de transport non motorisé et de moteurs électriques pour diminuer la pollution et le bruit.
- + FORMER le personnel à la maintenance des véhicules et des bateaux, et limiter les vitesses maximales.

### À PROPOS L'INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP

L'International Tourism Partnership a été fondé par HRH, le Prince de Galles, en 1992 afin d'inviter les leaders mondiaux du voyage et de l'industrie touristique à participer à une plate-forme non compétitive, pour partager leurs connaissances et leurs ressources, afin de développer une politique responsable et mettre en œuvre activement des programmes et des initiatives qui ont un impact positif sur les enjeux sociaux, environnementaux et économiques. ITP aide l'industrie à apporter une contribution de grande valeur aux pays et aux cultures dans lesquels elle opère, aux clients, aux actionnaires et aux générations futures. ITP est un programme mondial du Forum International des Dirigeants d'Entreprises, le nom d'exploitation du Forum International des Dirigeants d'Entreprises du Prince de Galles; une société limitée par garantie enregistrée en Angleterre 2552695. Enregistrée en tant qu'œuvre de bienfaisance 1024119. Siège social idem à l'adresse postale.



### LE CONTACT

L'INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP  
15-16 CORNWALL TERRACE  
LONDON NW1 4QP  
UNITED KINGDOM  
T: +44 [0] 20 7467 3600 / 3622  
F: +44 [0] 20 7467 3610 / 3607  
E: [tourismpartnership@iblf.org](mailto:tourismpartnership@iblf.org)  
W: [www.tourismpartnership.org](http://www.tourismpartnership.org)  
[www.iblf.org](http://www.iblf.org)