

Compte rendu de la journée de Formation Académique du jeudi 19 Mars 2009

Thème : La Démarche Qualité Environnementale et Eco label au sein du Groupe ACCOR

« La terre nous accueille, nous accueillons le monde »

C'est par cette accroche que la journée de formation a débuté au Lycée Hôtelier de TALENCE. Cette formation a été proposée par Mme PICARD, IA-IPR de l'Académie de BORDEAUX et organisée par Mme BECCERO, Déléguée Régionale Emploi Accor avec le concours de M. MOURAN, professeur.

Trois intervenants se sont succédés : M. HENTZ J., Directeur des Opérations Franchises des hôtels Etap-Hôtel, M. MOURAN D., l'un des concepteurs de l'Etap-Hôtel de TOULOUSE-BLAGNAC, et M. HOTTON S., Directeur de l'hôtel IBIS de Mérignac.

Première partie : la charte environnementale de l'hôtelier.

Le 22 avril de chaque année a lieu le « EARTH GUEST DAY », journée internationale de la terre. Le Groupe ACCOR y contribue fortement dans tous les hôtels du monde. Des actions ont lieu sur tous les continents.

Le « Earth Guest Day » représente le point d'orgue de toutes les actions menées par l'ensemble du personnel du Groupe ACCOR et qui répondent aux engagements environnementaux de programme Earth Guest.

Ces actions, qui ont lieu en même temps partout dans le monde, sensibilisent les clients et les collaborateurs du Groupe et symbolisent l'engagement de l'Entreprise en faveur du développement durable.

Une charte environnement de l'hôtelier a été mise en place. Par exemple : chaque hôtelier du réseau IBIS s'engage sur 25 des 65 critères composant cette charte.

Le Groupe ACCOR s'investit également pour l'achat de produits écologiques et issus de l'agriculture biologique, en valorisant certains achats des marchés locaux.

« Earth Guest Day »

EGO	ECO
<p><u>Le développement local</u> <i>Ex :</i> le commerce équitable.</p> <p><u>La lutte contre les épidémies</u> <i>Ex :</i> SIDA en Afrique.</p> <p><u>Une alimentation équilibrée</u> <i>Ex :</i> partenariat avec Ticket Restaurant, pictogramme indiquant les plats.</p> <p><u>La Protection de l'Enfance</u> <i>Ex :</i> partenariat avec l'U.N.I.C.E.F., sensibilisation sur le tourisme sexuel.</p>	<p><u>Les énergies</u> <i>Objectifs :</i> Réduire de 10 % les économies d'énergie par chambre construite, 100 % des hôtels équipés de lampes à basse consommation.</p> <p><u>L'eau</u> <i>Objectifs :</i> Réduire de 10 % la consommation d'eau d'un hôtel, salle de bains équipée de réducteur d'eau.</p> <p><u>Les déchets</u> <i>Objectifs :</i> 60 % des hôtels valorisent le papier, le carton et le verre, 95 % des hôtels traitent les piles, les tubes fluo compacts.</p> <p><u>La biodiversité</u> <i>Objectifs :</i> Des actions de préservation du milieu naturel en participant à une plantation d'arbres (financés par l'économie de blanchissage des serviettes de toilette) ou un partenariat avec la Ligue Protectrice des Oiseaux.</p>

« Plant for the Planet »

Le Groupe s'engage dans le Programme des Nations Unies pour l'Environnement « Plantons pour la planète – la campagne pour un milliard d'arbres » et veut planter 3 millions d'arbres d'ici 2012.

Comment ?

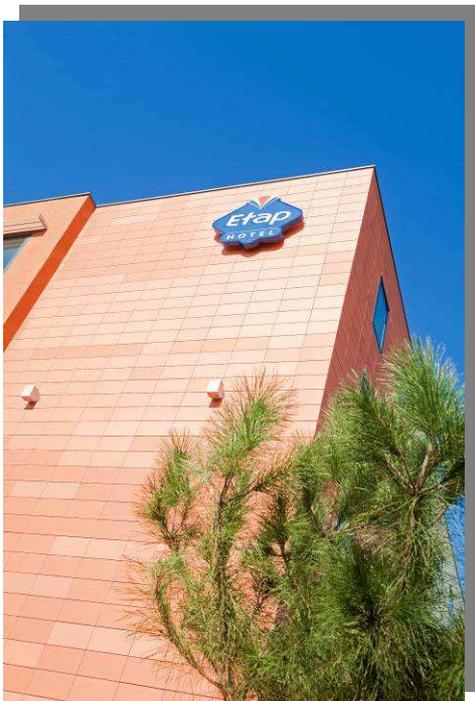
En investissant 50 % des économies de blanchisserie par le comportement responsable des hôteliers et de leurs clients. Il consiste à encourager ceux-ci à indiquer au personnel d'étage les serviettes propres inutilisées par les clients. Ainsi, pour 5 serviettes non lavées à tort, ACCOR reverse une aide financière à une O.N.G. permettant d'effectuer des replantations d'arbres dans des zones géographiques particulièrement sensibles.

Chaque client est personnellement sollicité par un document d'information « **Ici VOS serviettes plantent des arbres** » affiché dans sa salle de bain.

Deuxième partie : Etap Hôtel TOULOUSE-BLAGNAC, nouveau design, nouveau confort

Un hôtel permettant de réduire de 80 % les rejets de CO2 (de 81 à 17 tonnes/an)

Il fallait y penser !!!



Chambres exposées plein sud

Nichoirs à martinet (L.P.O.)

Plantation d'arbres à faible consommation d'eau

Arrosage par système de récupération des eaux pluviales

Source : (1)

Triple vitrage

Télévision LCD

Lumière d'ambiance au LED

Parquet chauffant/rafraîchissant
(pas de climatiseur, 22 °C toute l'année
dans la chambre
grâce au stockage géothermique sur
sonde)



Source : (1)



Totem central servant de tablette de travail, d'éclairage
intuitif et lavabo

Douche avec réducteur d'eau

La chambre est 100 % recyclable, toute la filière est
vérifiée, traçabilité des matériaux accrue.

Source : (1)

Une construction pilote pour préserver la planète.

L'hôtel a été intégralement conçu pour tester les innovations de demain en termes d'économies énergétiques : parking couvert supportant les panneaux solaires destinés à produire l'eau chaude, système de pompe à chaleur qui autorégule la température de l'hôtel au gré des saisons.

La géothermie permet de produire et stocker l'énergie nécessaire au fonctionnement de l'hôtel grâce à 19 sondes de 100 mètres de profondeur.

Problèmes ?

En effet, toutes ces technologies de pointe demandent une certaine maintenance, sans compter le montage du budget prévisionnel (pas de recul sur la fiabilité des matériels à long terme).

Mais, en lançant ce projet, cela permettra de réduire la consommation d'énergie (environ 10 000 euros par an). Cet établissement pilote est en partenariat avec l'ADEME.

Troisième partie : les normes ISO 9001 et ISO 14001

Une présentation a été faite sur ces deux normes internationales, le réseau des hôtels IBIS en a effectué la mise en place et le suivi.

La norme ISO 9001 fait partie de la série des normes ISO 9000 relatives aux systèmes de gestion de qualité, elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

Exemple d'engagement : « **on trouve la solution à votre problème en 15 minutes, sinon on vous offre la nuitée** ».

Cette certification est délivrée par B.V.C. (Bureau Véritas Certification) pour l'ensemble du réseau des hôtels IBIS.

La norme ISO 14001 est la plus utilisée des normes de la série ISO 14000 qui concernent le management environnemental.

Des exemples ont été mis en ligne sur ce site : www.ibisenvironnement.com

Ces normes sont complexes à mettre en œuvre, le suivi demande du temps. L'outil informatique par intranet favorise l'implication du personnel.

Des liens :

www.accorhotels.com

www.ademe.fr

www.screlec.fr

www.ibisenvironnement.com

(1) Source : dossier de presse Etap Hôtel, accord de publication.