



Compte-rendu Table ronde professionnelle du 4 décembre 2009

Une politique de développement durable mise en œuvre dans une entreprise hôtelière est elle compatible avec la recherche des performances ?

Organisée par les étudiants de la Licence professionnelle

Direction des services d'hébergement en hôtellerie internationale

Participants :

ANDRIEUX Caroline, Projet Manager, Direction du développement durable Groupe Accor
DAVROUX Régine, responsable pédagogique de la licence DSHHI,
FESSARD Jean-Luc, Cabinet Conseil Le Temps du client
GILLOT Daniel, Cabinet Conseil Sirius-Conseil
LIBERT Willy, DG Marriott renaissance La Défense
MARCHAND François, Groupe AFICOM - Président
MONTARGOT Nathalie, Responsable de la licence professionnelle DSHHI
MORAGA Xavier, DG Hôtel Gavarni, Paris
PIOTROWSKI Christian, Responsable de la communication à l'IUFM de l'académie de Versailles - Université de Cergy-Pontoise
POLGE Sylvie, Institutional Marketing France, Société Écolab
RAYNAUD Serge, Webmestre du Portail National de ressources en Hôtellerie Restauration, Professeur
RIERA Brigitte, Directrice adjointe de l'IUFM de l'académie de Versailles - Université de Cergy-Pontoise, Responsable des Licences professionnelles

Animation de la table ronde menée par les étudiants

Le vendredi 4 décembre 2009, la première promotion de la licence « Direction des Services d'hébergement en hôtellerie internationale » a accueilli des professionnels des métiers de l'hôtellerie afin de débattre d'un sujet d'actualité : le développement durable.

A trois jours du sommet de Copenhague, c'est dans les locaux du lycée hôtelier Guillaume Tirel, dans le 14^e arrondissement de Paris, que se tenait ce rendez-vous très attendu par les étudiants. Fiers d'avoir organisé cette manifestation, c'est à 9h30 qu'ils ouvraient le débat.

Après avoir accueilli leurs invités autour d'une collation 100% « bio », les étudiants ont pris la parole pour présenter ce thème qui leur tenait à cœur.

Avant de définir et d'examiner chaque pilier du développement durable (environnemental, économique et sociétal), les professionnels se sont présentés :

- **Jean Luc FESSARD**, PDG du Cabinet Conseil « Le Temps du client » et expert du Blog dédié au DD du journal de L'Hôtellerie : « Je suis un militant du développement durable depuis 1970. On arrive à un moment critique, pour moi ne pas mettre en œuvre une politique de Développement Durable est aujourd'hui incompatible avec une recherche de performances ».

- **Daniel GILLOT**, Dirigeant de Sirius-Conseil, et expert du journal de L'Hôtellerie : « Je cours après le lièvre d'une façon régulière car les choses évoluent tout le temps et j'aime apprendre en permanence ».

- **Willy LIBERT**, Directeur Général de l'hôtel Marriott Renaissance La Défense « Je suis heureux de voir que les étudiants, futurs collaborateurs, sont sensibilisés sur le Développement Durable et qu'ils feront partie de nos structures très prochainement ».

- **François MARCHAND**, Président du Groupe AFICOM : « Je suis à 150 % dans le Développement Durable qui est maintenant une priorité de l'entreprise par volonté mais aussi par nécessité ».

- **Xavier MORAGA**, Directeur Général de l'Eco Hôtel GAVARNI PARIS 16° : « Je suis là pour apprendre, pour partager mon expérience et connaître ce que font les autres sur le sujet. J'aimerais prolonger les échanges avec les étudiants ».

- **Sylvie POLGE**, Société Écolab : « Je suis dans cette réflexion depuis très longtemps, nos clients comprennent enfin l'intérêt de valoriser leur travail aux travers de bonnes méthodes, c'est pourquoi je veux avoir l'avis des représentants de l'hôtellerie ».

- **Caroline ANDRIEUX**, Groupe ACCOR, Project Manager Direction Développement Durable : « J'essaye de mettre le DD en place depuis plusieurs années, je souhaite avoir l'avis des étudiants sur la question »

- **Serge RAYNAUD**, Webmestre du Portail National de ressources en Hôtellerie Restauration : « C'est l'occasion de travailler sur l'ingénierie et le système d'analyse globale de l'entreprise. Nous sommes là pour assurer la durabilité de l'entreprise ! »

- **Brigitte RIERA**, Directrice adjointe de l'IUFM de l'Académie de Versailles : « Je suis heureuse que vous preniez l'initiative de ce débat, le DD est entré dans les programmes d'enseignement mais n'est pas encore assez présent »

- **Christian PIOTROWSKI** Responsable de la communication de l'IUFM de l'académie de Versailles : « J'ai comme rôle de relayer ce qui va être dit au cours de ce débat, de valoriser la licence et ce que l'on y fait »

Le débat organisé par les étudiants était axé sur les trois grands piliers du développement durable : environnemental, économique et sociétal. Un rappel de la définition a été fait : « Un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre ceux des générations futures ». Le facteur temps a été souligné, notamment le fait d'agir maintenant pour limiter les impacts négatifs.

Chacun des axes a été présenté et commenté par groupes d'étudiants pour laisser ensuite place au débat.

I Le pilier environnemental : conservation et gestion des ressources

Le débat s'est ouvert autour des préoccupations environnementales actuelles en entreprise hôtelière. Les professionnels se sont tous montrés d'accord sur un point, le DD passe tout d'abord par une prise de conscience des hôteliers mais aussi de leurs clients. De nombreux dirigeants veulent entrer dans ce processus grâce aux certifications et actions environnementales, mais ce travail nécessite une sensibilisation, tant au niveau des collaborateurs qu'au niveau des clients.

Définir la politique de l'entreprise hôtelière

Le problème commun aux professionnels est d'adapter le développement durable aux besoins des clients dans l'hôtellerie notamment l'hôtellerie de luxe. W. Libert souligne que le groupe Marriott est sur le point d'obtenir une certification LEED pour ses engagements environnements, aux Etats-Unis dans un premier temps. Cette certification met en avant les constructions vertes en prenant en compte tous les aspects de la construction : matériaux, énergie, eau. Le groupe Marriott dont la philosophie est de servir la communauté, met en place une série d'action sous la bannière « Spirit to preserve ».

Caroline Andrieux, du groupe Accor remarque l'impact très net du Grenelle de l'environnement sur la politique de l'entreprise. Une Direction du DD a été créée en 2002 impulsant une politique à l'ensemble des marques. Pour elle, « Le DD est facteur de performance ». Un programme Earth Guest, regroupe ainsi les

actions sociétales et environnementales autour de huit priorités, divisées elles-mêmes en actions. Quatre actions concernant l'environnement : l'énergie, l'eau, les déchets, la biodiversité, et quatre concernant l'humain, développement local, protection de l'enfance, lutte contre les épidémies, équilibre alimentaire. « 88 % des hôtels mettent en œuvre 37 actions sur 65 ».

Choisir les actions environnementales à mettre en place

On voit que des moyens communs sont utilisés comme la mise en place de réducteurs de débit dans les robinets, douches et baignoires pour les hôtels ou la réutilisation des eaux usagées chez les professionnels pour économiser cette ressource.

Des partenariats entre les hôtels et EDF sont signés, qui permettent que 100 % de l'électricité achetée soit renouvelable. Des installations de panneaux solaires en vue d'économiser l'énergie se multiplient. Les hôteliers pratiquent d'autres méthodes comme le tri des déchets, le zéro papier, l'utilisation de produits d'entretiens écologiques ou encore l'utilisation de produits Bio...

Le problème des produits d'accueil est également évoqué, « l'emballage est un problème pour les produits de luxe, les clients sont habitués à avoir leurs produits emballés individuellement » comme le note François MARCHAND, « Il serait donc difficile de les remplacer par des distributeurs » Cette remarque suscite des réactions, « Nous parlons d'utiliser du papier recyclé, mais faut-il imprimer ? Nous parlons d'utiliser moins de produits, mais faut-il des produits ? » interroge Xavier Moraga.

Noter le changement de comportement du client

Une enquête récente de l'Ademe * indique que les 2/3 des Français estiment qu'un changement de comportement est indispensable pour lutter contre le réchauffement climatique.

Le Comité de Modernisation de l'Hôtellerie a pour sa part, mis en évidence que pour la première fois, l'engagement d'un hôtel dans le Développement Durable devient pour les clients un critère de choix. « Son séjour à l'hôtel va être éco éducatif, car il se fera plaisir et apprendra en même temps » remarque B.RIERA.

Préserver l'environnement semble être au cœur des préoccupations des professionnels mais nécessite un processus d'amélioration continue ; Il faut adapter les besoins des clients et de l'entreprise hôtelière. Une préservation intelligente de l'environnement doit être mise en place sans être en contradiction avec son image et ses convictions.

II Le pilier économique : création de richesses à travers des modes de production et de consommations durables

Le pilier environnemental a laissé place au pilier économique, qui intéresse l'entreprise au plus haut point si elle veut être pérenne. En effet, « l'entreprise hôtelière est avant tout une entreprise qui doit faire du chiffre, le développement durable doit être associé à des possibilités économiques car les entreprises ont besoin d'être rentables, le développement durable ne doit pas venir altérer cette rentabilité » affirme J-L Fessard.

Maintenir le niveau de service

Faut-il réduire les dépenses en arrêtant de fournir du papier à lettre, en n'éditant plus de brochures, en remplaçant les produits d'accueil par des distributeurs dans les salles de bains ? Faut-il revenir aux vieilles recettes de grand-mères pour ne plus utiliser de produits d'entretien ? Jusqu'où aller ?

Il est clair qu'un manager doit savoir gérer en continuant d'apporter un certain niveau de services. Pour W. Libert « Il faut que l'hôtelier regarde à la consommation et non aux coûts qui sont alignés sur son compte d'exploitation », il est plus intelligent de mettre en place des logiciels permettant d'évaluer les retours sur investissements afin de se rendre compte par des chiffres de l'impact économique que peut avoir un investissement comme le changement des ampoules à incandescence par des LED.

Le groupe Marriott, va ouvrir prochainement aux États-Unis des établissements dans lesquels seront réalisées des économies d'eau et énergies grâce à des installations adéquates.

Penser à long terme, intégrer tous les acteurs

Le DD ou RSE nous invite à considérer l'intérêt à long terme plutôt que l'intérêt à court terme de l'entreprise. L'ensemble des acteurs est également à prendre en compte : collectivités, fournisseurs, ONG, sous-traitants, collaborateurs, actionnaires, dirigeants... Il faut donc penser à long terme, « les retours sur investissements se font uniquement après la troisième année ».

Entre 2008 et 2009, une baisse de 30 à 40 % de consommation d'eau, d'électricité et de produits ménagers a été constatée à l'hôtel Gavarni de Paris, en prenant en compte le fait que l'année 2009 ne soit pas une année comme les autres, compte tenu de la conjoncture.

III Le pilier sociétal : équité et participation de tous les acteurs sociaux

Ce pilier est axé sur la formation, la santé, l'habitat, l'emploi... Il est souvent peu abordé par les entreprises. Comment faire pour concilier le développement durable et le respect des actions sociétales ?

Parler de RSE plutôt que de développement durable

Il ressort que cette notion est la transposition du DD au niveau de l'entreprise. La **notion de RSE** responsabilité sociétale et environnementale intègre les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans les activités de l'entreprise et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire.

Plusieurs actions sont mises en place, le groupe ACCOR s'engage dans la lutte contre le tourisme sexuel et les épidémies (sida et paludisme)... *« Si l'on veut ouvrir un hôtel, il faut que les personnes locales soient favorables, et prouver que l'on n'est pas « nocif » pour le DD. »* indique C. ANDRIEUX.

Former, sensibiliser, motiver les collaborateurs

C'est grâce aux collaborateurs que la politique de développement durable pourra être appliquée, pour cela les hôteliers se doivent de les sensibiliser, les responsabiliser et les former.

Les professionnels se sont rejoints sur l'importance de la sensibilisation, de la formation et de la veille informationnelle. Ils sont heureux de voir que les étudiants sont de plus en plus concernés. *« Je préfère engager une personne qui a déjà été sensibilisée. Je pense que les sociétés d'intérim devraient se poser la question car cela devient plus difficile lorsque l'on veut prendre des extras »* d'après X. MORAGA.

La direction de l'hôtel Gavarni est très engagée sur le sujet *« nos équipes sont mixtes et viennent de tous les pays, nous proposons des formations internes et externes (pour l'apprentissage de la langue), nous aidons à l'achat d'un vélo. Nous avons un côté familial que les clients habitués aiment retrouver. Nos employés sont tous en CDI, l'ancienneté se compte entre 3 et 14 ans. L'enjeu est d'avoir des collaborateurs qui sont fiers d'appartenir à l'entreprise. »*

Respecter les cahiers des charges à l'International

Cette notion de développement durable est dans certains pays une notion très ancienne, comme l'illustre D. Gillot dans le cas de l'île Maurice. *« Là bas, la politique gouvernementale est très forte et particulièrement précise, avec documents à l'appui. On ne laisse pas la conception d'un hôtel dans les mains d'un designer, qui voudra exprimer son talent en ne prenant pas en considération les problèmes de conception du produit »*. W. Libert confirme, les appels d'offre internationaux intègrent depuis longtemps les aspects environnementaux de manière très forte.

Pour conclure

Les entreprises hôtelières appréhendent donc différemment le développement durable, certaines restent en retrait, d'autres s'adaptent partiellement, d'autres anticipent le renchérissement inéluctable du prix des ressources naturelles : eau, énergie, traitement des déchets, font du développement durable un levier stratégique et impliquent leurs collaborateurs. Les professionnels présents restent très impliqués dans le développement durable. Ce sujet les touche de près et ils déploient toute leur énergie afin de mettre en œuvre la politique adoptée. Si les trois piliers sont pris en considération, il n'y a aucune raison pour que les performances de l'entreprise hôtelière en soient pénalisées.

D'un point de vue macro-économique, de nouveaux indicateurs de développement économique sont à l'étude pour intégrer la notion de bien-être. Un autre modèle économique pourrait émerger : le qualitatif et non plus uniquement le quantitatif comme moteur de croissance des Etats.

Aujourd'hui ne pas appliquer le développement durable au sein des entreprises hôtelières serait un non-sens, il s'agit donc de trouver un équilibre entre les besoins des clients et ceux de l'entreprise afin de préserver intelligemment l'environnement à léguer aux générations futures.

* ADEME Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie