

Le développement durable dans l'hôtellerie



Résumé du 2^e rapport de monitoring

Résultats du monitoring 2015

Impressum

Editeur

hotelleriesuisse, Berne

Auteur-e-s

Judith Reutimann, INFRAS
Myriam Steinemann, INFRAS
Thomas von Stokar, INFRAS
Sonja Seiffert, hotelleriesuisse

Suivi du projet

Markus Baldauf, Accor Gestion Hôtelière & Services SA
René Dabler, Fondation suisse pour le tourisme social
Anne DuPasquier, Office fédéral du développement territorial ARE
Klaus Eisele, Hôtel Ador Berne
Sonja Seiffert, hotelleriesuisse
Fabian Weber, hotelleriesuisse

Photo page de titre

IN LAIN Hôtel Cadonau, Brail (page de couverture), iStockphoto

Conception

xamt franziska liechti, Berne

Impression

Stämpfli AG, Berne

Tirage

3300 (2460 en allemand, 840 en français)

Berne, avril 2016

Avec le soutien d'Innotour, du Programme encourageant l'innovation, la coopération et la professionnalisation dans le domaine du tourisme du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)



La version intégrale du 2^e rapport de monitoring «Le développement durable dans l'hôtellerie – état 2015» est disponible sous www.hotelleriesuisse.ch/developpement-durable.

Table des matières

En quoi le développement durable intéresse-t-il l'hôtellerie?	5
Bilan général	6
Progrès dans la dimension environnementale	8
Progrès dans la dimension économique	10
Progrès dans la dimension sociale	12
Le développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise	14
Gros plan sur le gaspillage alimentaire	16
Gros plan sur l'accessibilité	20



En quoi le développement durable intéresse-t-il l'hôtellerie?

Mondialisation, risques monétaires, déficits structurels, changement climatique, sécurité de l'approvisionnement énergétique, pression sur les paysages: les défis que l'hôtellerie est appelée à relever sont multiples et touchent aux trois dimensions du développement durable, à savoir l'environnement, l'économie et la société.

Signataire de la Charte du développement durable du tourisme suisse, hotelleriesuisse aspire à un développement qui conjugue, à parts égales, performance économique, responsabilité écologique et solidarité sociale. L'association a instauré depuis 2014 un monitoring du développement durable qui permet de savoir où en est la branche dans les trois dimensions considérées.

Destiné à différents acteurs, à commencer par l'hôtellerie, le deuxième monitoring du développement durable se veut une base de référence pour des améliorations. Il indique comment ont évolué divers aspects du développement durable.

Le deuxième monitoring s'intéresse en outre à deux thèmes d'actualité en lien avec le développement durable: d'une part le gaspillage alimentaire, dimension écologique par excellence qui concerne la restauration hôtelière, et d'autre part, la question de l'accessibilité qui éclaire un aspect de l'engagement social de l'hôtellerie. Une enquête en ligne menée auprès des membres d'hotelleriesuisse a éclairé la place que les hôteliers accordent aujourd'hui à ces deux éléments, les mesures qu'ils ont mises en place et les possibilités d'agir dans ce domaine. Pour illustrer les résultats de l'enquête, le rapport présente plusieurs exemples sélectionnés.

La présente version abrégée livre un aperçu des principaux résultats du deuxième rapport de monitoring «Le développement durable dans l'hôtellerie». La version intégrale du rapport de monitoring est disponible sous www.hotelleriesuisse.ch/developpement-durable.

Bilan général

Le deuxième rapport de monitoring du développement durable dans l'hôtellerie confirme pour l'essentiel les développements observés en 2014. Les tendances qui se dessinaient à l'époque se maintiennent et sont en partie étayées par de nouvelles données plus favorables.

Dans l'ensemble, le cours que suit l'hôtellerie sur le plan écologique, économique et social présente un tableau plutôt contrasté (graphique 1).

Sur le plan environnemental, on observe surtout des tendances positives, tandis que le tableau est plus hétérogène du côté des dimensions économiques et sociales. **Globalement parlant, les choses avancent à pas lents.** Les fluctuations des indicateurs, si elles existent, tiennent le plus souvent à des mouvements conjoncturels, ce qui ne signifie pas pour autant que les établissements ne fassent rien sur le plan individuel, bien au contraire comme en témoignent les mouvements dans les niches. Les hôtels sont toujours plus nombreux à faire preuve d'un engagement écologique et social très poussé, qu'ils considèrent aujourd'hui comme une composante de leur activité commerciale. De même, bien des établissements se disent disposés à s'atteler activement à certaines questions et à développer des solutions novatrices. On en veut pour preuve les exemples de bonnes pratiques en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire ou d'accessibilité.

Le développement durable suppose une juste pondération des objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Il peut certes y avoir conflit d'intérêts entre ces trois dimensions, **mais aussi de**

nombreuses synergies. D'une part, le cadre économique peu favorable restreint considérablement les possibilités d'amélioration des conditions de travail, d'autre part, les hôteliers peuvent affecter leurs ressources de manière plus efficace et réduire les coûts en utilisant des appareils à plus grande efficacité énergétique ou en engageant des mesures pour réduire les déchets alimentaires. Les bonnes conditions de travail et la satisfaction des collaborateurs sont palpables pour les clients et se répercutent favorablement sur le résultat d'entreprise. Les hôteliers sont donc bien avisés d'identifier ces synergies et de mieux les exploiter.

Il est réjouissant de constater que le **concept de qualité fait son chemin.** Ainsi, dénombre-t-on toujours plus d'établissements disposant d'un système de gestion de la qualité reconnu et bien outillé pour intégrer la qualité dans l'ensemble des processus commerciaux. Compte tenu des conditions-cadres de la branche, les hôteliers doivent miser doublement sur l'innovation et la qualité. Si la qualité est bien sûr la base de la réussite économique, elle est aussi le fondement du progrès social et écologique. Une fois que les prestations écologiques tiennent lieu de critère de qualité, elles peuvent être honorées à leur juste valeur. On sait en effet que de plus en plus d'hôtes attachent de l'importance à l'impact environnemental et social de leurs voyages.

Enfin, **les mutations structurelles en cours dans l'hôtellerie ouvrent des opportunités:** les processus de changement permettent de répondre à des besoins nouveaux de la clientèle, de concevoir des solutions novatrices dans des domaines modernes

Evolution des indicateurs depuis 2008

	Environnement	Economie	Société	Développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise
Tendance positive 	Emissions de gaz à effet de serre par nuitée Nombre d'hôtels solaires	Nombre de nouvelles inscriptions et radiations	Personnes actives selon niveau de formation	Ecolabel ou certification de développement durable Proportion de labels QIII
Tendance stable ou légèrement positive 	Consommation d'énergie par nuitée Approvisionnement durable Part des énergies renouvelables Choix du mode de transport pour les voyages avec nuitées	Productivité du travail Dépenses de construction réelles Nombre de lits par établissement Taux de chômage	Hôtels avec spécialisations Taux d'absences Salaire mensuel brut Salaires minimaux	Etablissements classés
Tendance légèrement négative 		Valeur ajoutée brute	Accidents professionnels Nouveaux contrats d'apprentissage Taux d'heures supplémentaires hôtellerie-restauration	
Tendance négative 		Marge bénéficiaire brute Taux d'occupation des lits net Equivalents plein temps occupés	Ecart entre salaires féminins et masculins	

Graphique 1: évolution des indicateurs du développement durable dans les domaines environnement, économie et société et en tant que composante de la gestion d'entreprise depuis 2008 (dans certains cas, tendances observées sur une période plus ou moins longue). Le niveau des indicateurs n'apparaît pas sur ce tableau.

et de créer une valeur ajoutée écologique et sociale.les processus de changement permettent de répondre à des besoins nouveaux de la clien-

tèle, de concevoir des solutions novatrices dans des domaines modernes et de créer une valeur ajoutée écologique et sociale.

Progrès dans la dimension environnementale

Les indicateurs environnementaux évoluent dans la direction souhaitée. Les chiffres-clés ayant trait au climat et à l'énergie révèlent une meilleure efficacité et un moindre recours aux énergies fossiles. Les progrès, toutefois, s'accomplissent lentement.

Depuis 2008, les émissions de gaz à effet de serre ont baissé dans la branche tandis qu'a augmenté la part des énergies renouvelables au total de la consommation d'énergie. Cette évolution réjouissante est à mettre au compte de l'engagement actif de l'hôtellerie. Les indicateurs renseignent aussi sur l'environnement dans lequel évolue la branche. Une meilleure occupation des établissements est propice aux gains d'efficacité et réduit les émissions de gaz à effet de serre par nuitée. Certains facteurs externes, notamment les températures hivernales, peuvent également influencer sur ces émissions et sur la consommation d'énergie.

Dans d'autres domaines environnementaux – sol, déchets, mobilité ou achats durables par exemple – il est plus difficile de faire ressortir la contribution de l'hôtellerie.

L'hôtellerie n'a guère moyen d'influer sur le **mode de transport emprunté par les hôtes** pour se rendre dans la destination et en repartir et sur les atteintes à l'environnement qui en découlent. Sur place cependant, ils peuvent promouvoir la mobilité douce ou durable, notamment en proposant des vélos en location, des offres de transports publics gratuits et des bus navettes.

Les **émissions de gaz à effet de serre** par nuitée diminuent depuis 2008 (graphique 2), mais pas

dans les proportions nécessaires pour atteindre l'objectif climatique que la Suisse s'est assigné. La Suisse s'est engagée à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de moitié d'ici 2030 par rapport à 1990.¹

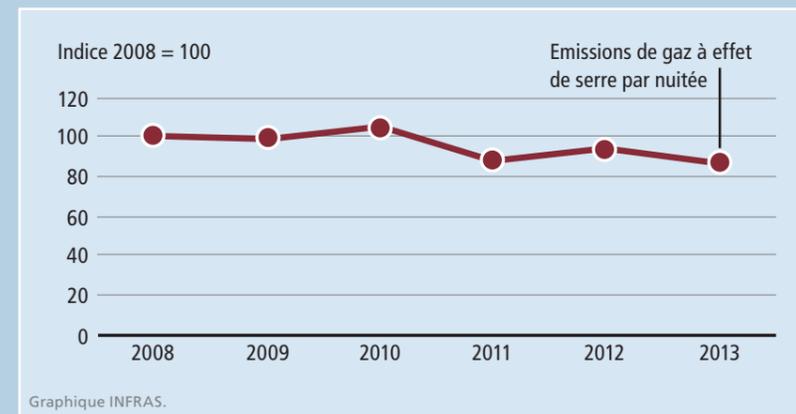
La **consommation d'énergie** par nuitée n'a guère évolué depuis 2008. Les mesures d'efficacité énergétique sont trop peu opérantes.

La **part des énergies renouvelables** dans l'hébergement a pourtant légèrement augmenté et représentait en 2013 environ un quart de la consommation totale d'énergie (graphique 3).

Les **achats durables**, autrement dit l'achat réfléchi de denrées alimentaires, d'électricité d'appareils ou d'articles de consommation courantes, ouvrent un grand potentiel de réduction de l'impact environnemental ou social négatif. Une majeure partie des hôtels se fournit en denrées de production suisse ou régionale, mais aussi en denrées au label bio. Quelque 45% d'entre eux proposent des bananes du commerce équitable, mais on pourrait faire mieux pour les autres aliments dont le taux de fair trade reste faible (graphique 4).

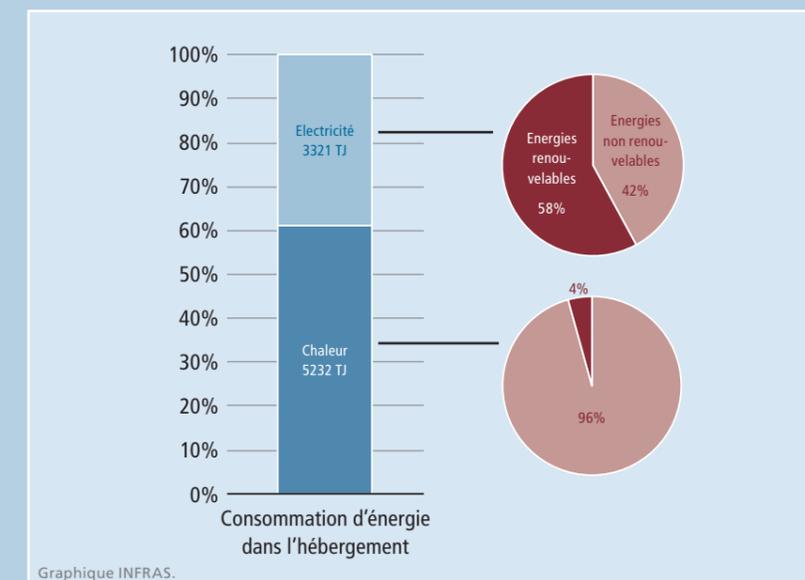
¹ L'objectif de réduction de 50% a été annoncé en février 2015 à l'occasion de la Convention des Nations unies sur le climat et confirmé à la Conférence sur le climat de Paris en 2015.

Emissions de gaz à effet de serre



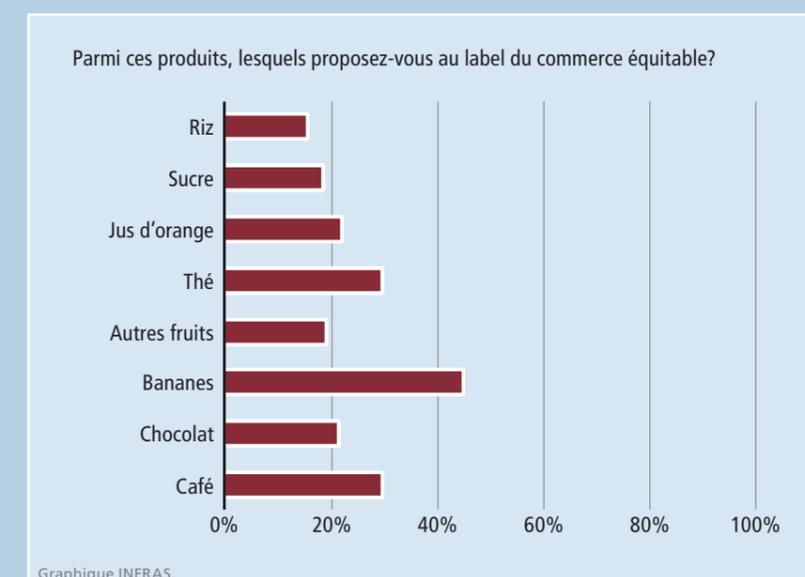
Graphique 2: Evolution des émissions de gaz à effet de serre du secteur de l'hébergement (NOGA 55) par nuitée depuis 2008 (équivalents kg CO₂/nuitée). Ne sont pas considérées les émissions de gaz à effet de serre générées par la production de biens importés. Les calculs se fondent sur les données de l'OFS 2015 et l'OFEN 2015.

Energies renouvelables et non renouvelables (électricité et chauffage) dans l'hébergement



Graphique 3: Part en pour-cent des énergies renouvelables (rouge foncé) et non renouvelables (rouge clair) à la consommation d'électricité et la production de chaleur dans le secteur de l'hébergement en 2013. Les calculs reposent sur des données OFS 2015, comptabilité environnementale, OFS 2015, Comptes nationaux et OFEN 2015, Statistique suisse de l'électricité 2014.

Achats durables



Graphique 4: Source des données: enquête INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Progrès dans la dimension économique

Les fluctuations conjoncturelles et la dure réalité économique pèsent sur les ratios d'entreprise. Les périodes de stagnation et de régression économique alternent depuis 2008, ponctuées de phases de légère embellie. L'hôtellerie poursuit sa mue structurelle.

Les indicateurs économiques tracent un tableau disparate. Les fluctuations conjoncturelles mondiales et la vigueur du franc ont lourdement grevé le tourisme et l'hôtellerie. Le taux d'occupation, la valeur ajoutée et les bénéfices témoignent donc de la morosité ambiante. L'abandon du taux plancher par la Banque nationale suisse en janvier 2015 ne se reflète pas encore dans les indicateurs, mais ne manquera sans doute pas de se répercuter bientôt sur ces chiffres-clés. Les ajustements structurels poursuivent leur cours, comme le montrent la taille plus importante des établissements, la meilleure productivité du travail et la hausse des investissements de construction.

Le **taux net d'occupation des lits et le nombre de nuitées** sont légèrement en recul depuis 2008. Les baisses les plus fortes concernent les **établissements** des régions de montagne, alors que les hôtels situés dans des grandes villes n'enregistrent guère de diminution. Le taux net moyen d'occupation des lits dans l'hébergement atteignait 42% en 2014.

La **productivité du travail** est en hausse depuis 2008, sous l'effet notamment d'une baisse du nombre d'actifs et d'une stagnation simultanée de la valeur ajoutée brute. La productivité du travail dans le secteur de l'hébergement est nettement inférieure à celle de l'économie dans son

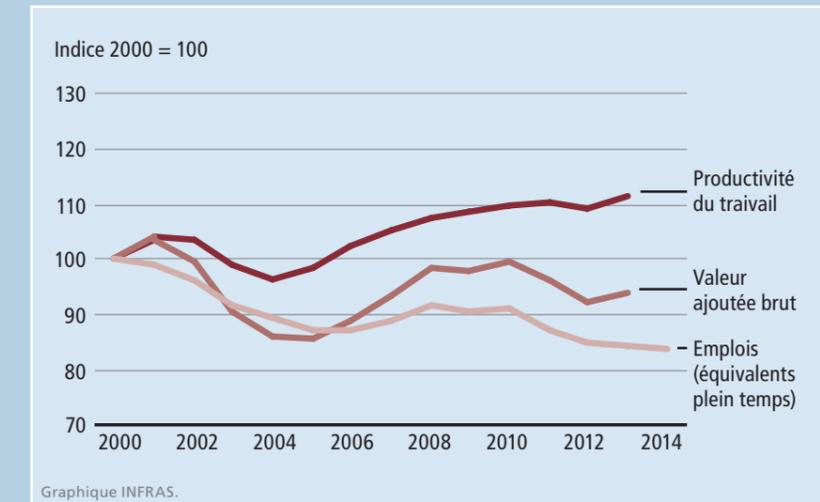
ensemble, ce qui tient entre autres à la difficulté de rationaliser le travail dans un secteur qui fournit ses prestations directement auprès du client (graphique 5).

L'**emploi** dans l'hôtellerie a amorcé une baisse continue depuis 2008, mais la branche demeure à forte intensité de main-d'œuvre. En 2014, elle occupait 70 700 personnes au total et regroupait 2,2% des emplois du secteur tertiaire. L'hôtellerie est aussi un important pourvoyeur d'emplois dans les régions périphériques et pour les personnes peu qualifiées.

Soumis à des fluctuations, le **taux de chômage dans l'hébergement** atteignait 6,3% en 2014, soit un niveau pratiquement identique à celui de 2008. Le taux de chômage dans le secteur de l'hébergement est nettement supérieur à celui de l'économie en général et témoigne de la difficile situation économique de l'hébergement et de la restauration ces dernières années (graphique 6).

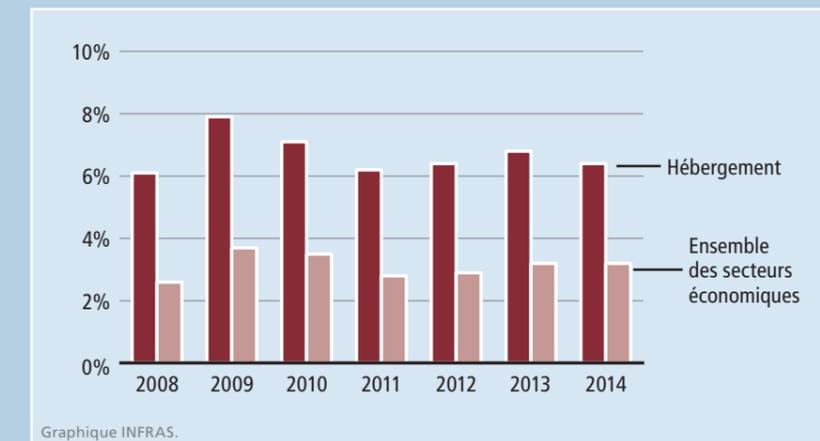
Le **nombre moyen de lits par établissement** est passé de 49,7 à 54,1 lits depuis 2008, alors que le nombre d'établissements a reculé en même temps de 370 unités pour s'établir à 5130 environ (graphique 7). Ces chiffres traduisent une nette tendance vers des établissements de plus grande taille et en moins grand nombre.

Productivité, valeur ajoutée et emplois dans le secteur de l'hébergement



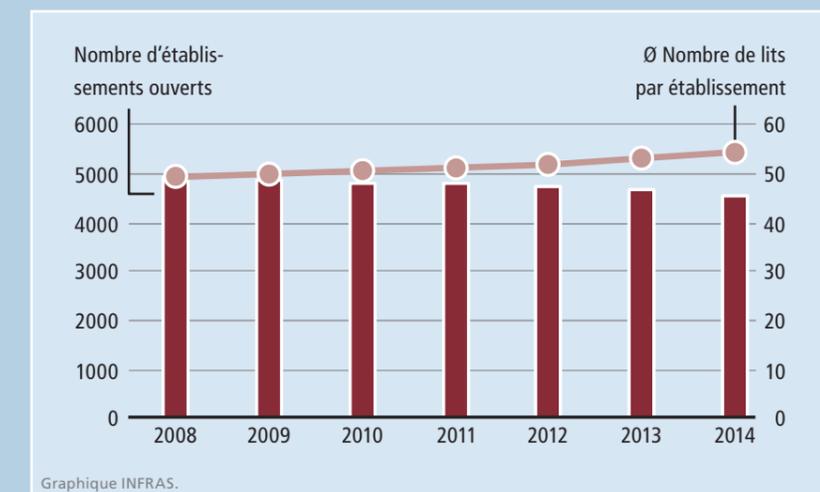
Graphique 5: Productivité, valeur ajoutée et emploi dans l'hébergement: évolution indexée. Sources de données: OFS 2015, statistique de l'emploi STATEM et OFS 2013, comptes nationaux, compte de production.

Taux de chômage dans l'hébergement et dans l'économie globale



Graphique 6: Taux de chômage dans l'hébergement et dans l'ensemble des secteurs économiques suisses. En pour-cent des personnes actives. Source des données: hôtellerie; SECO 2015a, taux NOGA (LAMDA Helpdesk). Ensemble des secteurs économiques: SECO 2015a: La situation sur le marché du travail.

Ouvertures d'établissement et nombre moyen de lits



Graphique 7: Nombre d'établissements d'hébergement ouverts par mois et nombre moyen de lits par établissement. Source: OFS 2015b, statistique de l'hébergement HESTA.

Progrès dans la dimension sociale

L'hôtellerie évolue dans un champ de besoins sociaux antagonistes, puisqu'elle doit à la fois offrir aux clients une diversité de produits à la portée de leur bourse et assurer aux collaborateurs des conditions de travail équitables et des possibilités de formation. On en attend aussi une contribution au développement culturel de la région.

Malgré le difficile climat économique, l'hôtellerie a réussi à maintenir ses conditions de travail depuis 2008. On note de légères améliorations du côté des salaires, du niveau de formation et des offres de perfectionnement, mais la charge de travail a augmenté comme il ressort des accidents de travail.

S'agissant de la relation avec les hôtes et de l'ancrage régional, on ne distingue pas de nette évolution. La satisfaction des clients ou l'apport culturel de l'hôtellerie sont des aspects difficilement mesurables.

Le **niveau de formation** est plus faible dans l'industrie de l'hébergement que dans le secteur tertiaire en général: 28% des personnes actives dans l'hôtellerie n'ont pas suivi de formation professionnelle initiale, c'est-à-dire qu'elles ont terminé leur scolarité obligatoire (degré secondaire I). Dans les dernières années, la part des actifs au bénéfice d'une formation plus poussée de degré secondaire II ou de degré tertiaire (diplômes de la formation professionnelle supérieure ou diplômes des hautes écoles).

Dans l'industrie de l'hébergement, le **niveau des salaires** est faible en comparaison avec d'autres branches. Les **salaires minimum** y sont restés

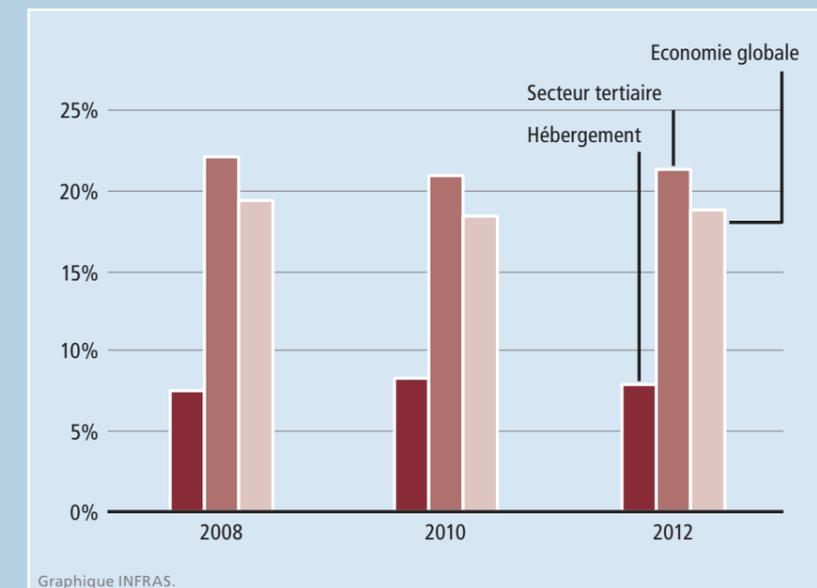
constants depuis des années. Le **salaire mensuel brut** moyen a augmenté de 7% pour s'établir à 4230 francs entre 2008 et 2012.

Les **écarts entre salaires féminins et masculins** sont faibles dans le secteur de l'hébergement comparé à ceux recensés dans l'économie en général. Toutefois, ils sont passés de 7,5% en 2008 à 7,9% en 2012. Ils connaissent ainsi une évolution contraire à la tendance observée dans les autres secteurs économiques où les écarts, certes nettement plus prononcés, se sont réduits dans la même période (graphique 8).

L'indicateur des **accidents de travail** affiche depuis longtemps une stabilité dans l'hébergement, alors qu'il a reculé si l'on considère les branches dans leur ensemble. En 2013, on a enregistré 72 nouveaux accidents de travail reconnus pour 1000 actifs (risque de cas).

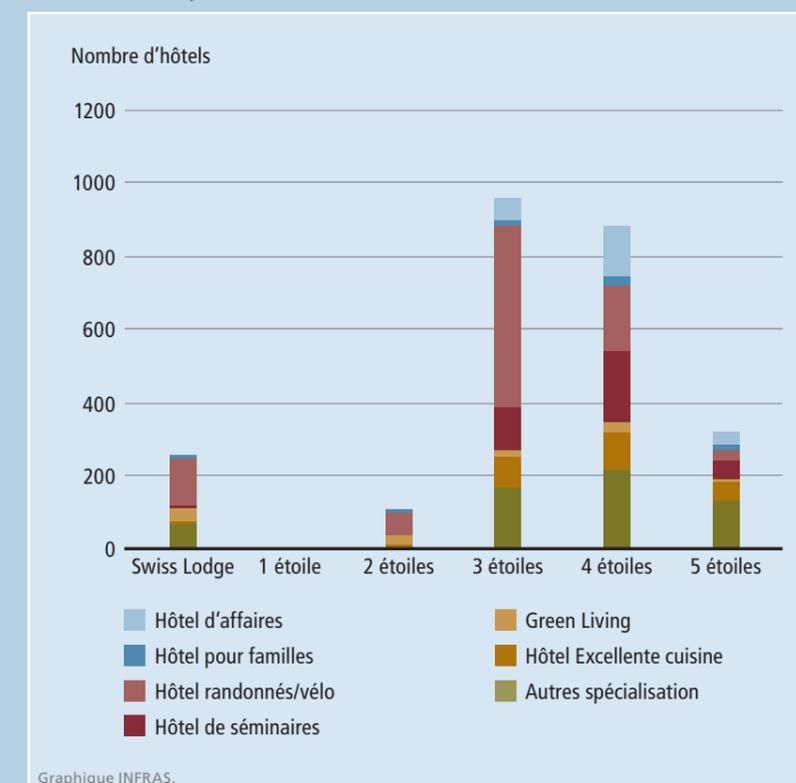
Les besoins de la clientèle sont divers et l'offre devrait être à l'image de cette diversité. Sa variété s'exprime au travers des différentes **catégories de spécialisations**. Depuis 2008, le nombre d'hôtels avec spécialisation a progressé de 37%. L'offre est particulièrement diversifiée dans les hôtels des catégories 3 et 4 étoiles (graphique 9).

Ecarts de salaires entre femmes et hommes



Graphique 8: Ecarts salariaux moyens entre hommes et femmes dans l'industrie de l'hébergement, dans le secteur tertiaire en général et dans l'ensemble des secteurs économiques. Les différences de salaires entre les sexes se calculent à partir de la différence entre les salaires mensuels bruts des femmes par rapport aux salaires mensuels bruts des hommes. Source: OFS, 2015c enquête suisse sur la structure des salaires.

Hôtels avec spécialisation 2015



Graphique 9: Spécialisations sélectionnées dans les différentes catégories d'étoiles et dans la catégorie de base Swiss Lodge. Entrent aussi dans cette présentation aussi bien les hôtels garnis que les hôtels portant la mention Superior (p.ex. hôtels 4 étoiles Supérieur inclus dans la catégorie 4 étoiles). L'hôtellerie 1 étoile ne comprend actuellement qu'un seul établissement avec spécialisation Green Living. Source: hotelleriesuisse 2015b (données au 17.6.2015).

Le développement durable en tant que composante de la gestion d'entreprise

La gestion d'entreprise respectueuse des principes du développement durable et le mariage qualité-durabilité gagnent du terrain. On en veut pour preuve le nombre croissant d'établissements ayant un label, en précisant cependant que cette tendance se concentre dans les domaines de niche.

La gestion d'entreprise durable n'est pas encore pratiquée à grande échelle dans l'hôtellerie. Seuls quelques rares établissements intègrent dans leurs activités commerciales les dimensions du développement durable, et ce dans une vision globale qui accorde une égale importance aux aspects économiques, sociétaux et écologiques.

Pour montrer aux hôtes les efforts engagés en faveur du développement durable, les établissements doivent miser sur une bonne communication et rendre visibles les prestations qu'ils fournissent dans ce domaine. A cet effet, ils peuvent par exemple proposer des produits Max Havelaar au petit-déjeuner ou prévoir un «coin de recyclage» dans l'hôtel. Les labels et standards distinguent une gestion d'entreprise soucieuse du développement durable et sont d'excellents vecteurs de communication vers la clientèle.

Le nombre d'établissements ayant obtenu une certification ou une distinction en lien avec des prestations durables est en nette hausse depuis 2008, tout en demeurant à un niveau très faible. Plus de 50 hôtels sont distingués par le label **ibex fairstay**, lequel englobe les aspects société, éco-

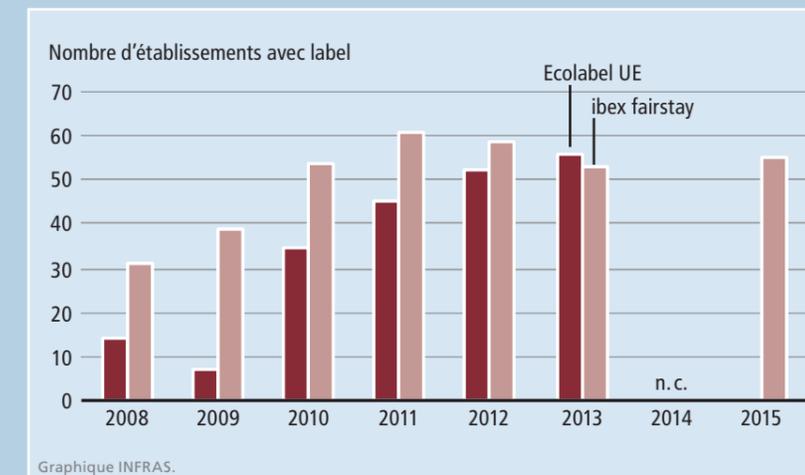
nomie, management, environnement et ancrage régional (graphique 10).

De même, le nombre d'hôtels portant l'**Ecolabel Européen** a fortement augmenté ces dernières années, passant de 14 établissements en 2008 à pas moins de 45 en 2013. L'Ecolabel EU signale à la clientèle que l'établissement utilise l'eau et l'énergie avec précaution, réduit ses déchets et recourt à des matériaux respectueux de l'environnement.

Le **programme de qualité du tourisme suisse** soutient avec succès le développement de la qualité dans les établissements touristiques. En 2014, 719 hôtels affichaient un label de qualité Q, dont 24% un label de niveau supérieur QIII qui correspond à un système de gestion de la qualité reconnu (graphique 11).

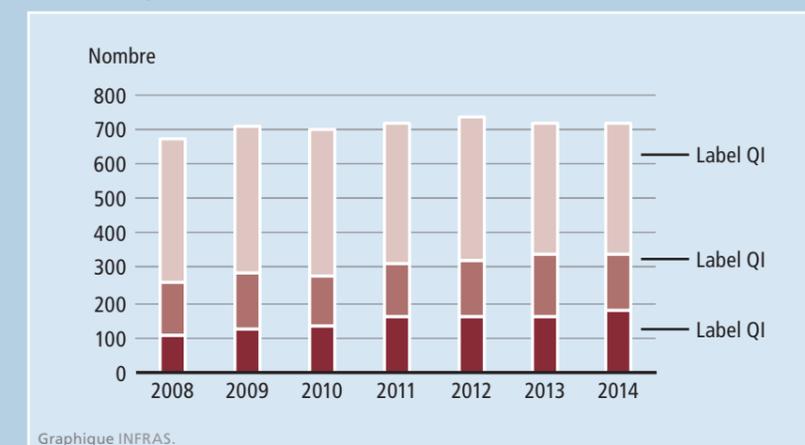
La **classification des hôtels par les étoiles ou la catégorie de base** permet aux hôtes de s'informer sur la qualité des services, des infrastructures et des équipements d'un hôtel avant de réserver. A l'heure actuelle, 39% des hôtels et établissements de cure de Suisse sont classés par hotellerieuisse.

Etablissements d'hébergement munis d'un écolabel



Graphique 10: Nombre d'établissements d'hébergement munis d'un écolabel (écolabel UE ou ibex fairstay). Source: SALADINO Umweltprojekte (Ecolabel UE) et ibex fairstay 2015.

Label de qualité Q dans l'hôtellerie



Graphique 11: Nombre d'hôtels avec distinction valable (QI, QII et QIII). Source: STV, FST 2015, Programme qualité du tourisme suisse, statistiques du Programme qualité.

Gros plan sur le gaspillage alimentaire

Entre le champ et le consommateur, un tiers de toutes les denrées alimentaires sont gaspillées ou gâchées dans le processus de production ou lors du transport. Quelque 260 000 tonnes de déchets alimentaires sont imputables à la branche du food-service qui comprend aussi la restauration hôtelière. Ce gaspillage coûte cher et il porte inutilement atteinte à l'environnement, notamment en termes d'exploitation du sol, de consommation d'eau et d'émissions de gaz à effet de serre. On pourrait réduire massivement cet impact sur l'environnement en faisant un meilleur usage des denrées alimentaires.

Il existe en la matière un immense potentiel de réduction encore mal exploité. Et à la différence de bien d'autres mesures écologiques, les efforts consentis dans ce domaine n'impliquent ni frais ni investissements supplémentaires. Bien au contraire, puisque l'écologie rime ici avec économies et que les établissements gagnent toujours à engager des mesures dans ce sens.

L'essentiel en détail

- La plupart des hôteliers sont sensibilisés au problème du gaspillage alimentaire, mais peu s'y attaquent de manière systématique. Un cinquième environ des interrogés indique ne pas avoir pris à cet égard **toutes les mesures économiquement judicieuses**.
- **Le gaspillage alimentaire est sous-estimé**, tant pour ce qui est de la quantité des déchets que des moyens permettant d'en réduire le volume. Pourtant les études de cas sur le terrain sont éloquentes, puisqu'on s'aperçoit que certains hôtels ont réussi, en peu de temps, à diminuer jusqu'à 30% de leurs déchets alimentaires avec au final des économies qui se chiffrent en moyenne à un franc par hôte.
- **La première chose à faire consiste à mesurer ou peser les déchets alimentaires** afin de les rendre visibles et tangibles. Or, plus de la moitié des établissements ne calculent pas les déchets qu'ils produisent.
- La réduction des déchets alimentaires passe par un ensemble de **mesures différentes**, au niveau des achats, de la planification des menus ou de la conception de l'offre.
- Il importe de sensibiliser les **collaborateurs en cuisine et au service et de les associer aux efforts** engagés pour lutter contre le gaspillage. Dans environ un cinquième des hôtels environ, le personnel a une bonne connaissance du problème, mais dans un tiers des établissements les collaborateurs n'en ont qu'une vague idée ou ne s'y intéressent pas.

Comment réduire le gaspillage alimentaire dans l'hôtellerie?

Identifier le gaspillage

- Collecter, mesurer ou peser les déchets alimentaires pour identifier les quantités perdues et leurs causes et pour les rendre visibles. L'exercice s'avère plus facile si l'on fractionne l'opération, c'est-à-dire si on sépare les déchets, par exemple en déchets de production, surplus de mets confectionnés en cuisine et reliefs des clients.
- Exploiter les outils de saisie et les premières analyses professionnelles (p.ex. à l'aide de l'App de [United Against Waste](#)).

Créer une prise de conscience

- Etablir des calculs séparés des coûts. Bien souvent, ils recèlent un remarquable potentiel d'économies par la réduction des déchets alimentaires.
- Sensibiliser et informer le personnel de cuisine et de service au problème du gaspillage alimentaire (p.ex. à l'aide du matériel d'information de [United Against Waste](#)). Favoriser les échanges entre la cuisine et le service.
- Assurer la formation continue des cuisiniers, des chefs de cuisine et des responsables de la restauration (p.ex. [United Against Waste](#)).
- Informer les hôtes et favoriser leur compréhension pour le problème du gaspillage alimentaire.

Prévenir et réduire le gaspillage alimentaire

- Optimiser le plan des menus et planifier avec soin les achats d'aliments frais.
- Réduire les stocks et les gérer avec rigueur pour éviter les produits périmés en stock. Allonger la durée de conservation des produits (p.ex. en réduisant la production préalable, en optant pour des quantités plus restreintes ou en optant pour la cuisson sous vide).
- Respecter scrupuleusement les recettes en cuisine pour éviter les excédents.
- Proposer des alternatives aux buffets qui sont la plus grande cause de gaspillage. Une autre solution consiste à réduire la taille des assiettes pour amener les hôtes à se servir de plus petites portions et laisser moins de restes.
- Limiter volontairement le choix de mets proposé à la carte pour minimiser le surplus d'ingrédients et de plats (limitation saisonnière, plans de menu selon météo, passage d'un menu du jour à un menu de la semaine, etc.).
- Servir des portions assez restreintes dans le service sur assiette et proposer en même temps un deuxième service à la demande ou servir les portions et les accompagnements selon les souhaits des clients.

Valoriser ou distribuer les déchets alimentaires

- Utiliser les restes de cuisine pour d'autres préparations.
- Proposer les mets en surplus au restaurant du personnel.
- Distribuer les denrées qui approchent de la date de péremption aux collaborateurs ou à des organisations de bienfaisance (œuvres sociales comme [Table Suisse](#)).

Recycler le surplus plutôt que de le débarrasser

- Dans la mesure du possible, réserver le vieux pain ou les épluchures pour l'alimentation animale.
- Composter les épluchures ou les donner à une installation de fermentation biogaz, pour fermer les cycles biologiques.

Que fait l'hôtellerie pour réduire les denrées alimentaires? Exemples de bonnes pratiques

Hôtel Weiss Kreuz, Thuisis: Mesurer le volume de déchets pour motiver et impliquer toute l'équipe



L'Hôtel Weiss Kreuz à Thuisis est un établissement de confort 3 étoiles où le gaspillage alimentaire est depuis longtemps déjà un sujet de préoccupation. Profitant de l'offre de conseil de United Against Waste, l'équipe de l'hôtel a calculé pour la première fois durant quatre semaines la quantité de déchets alimentaires produits avec les quelque cent repas servis chaque jour, pour les rendre tangibles. «Le résultat de la statistique des déchets confirme que notre engagement est payant en termes financiers. C'est une motivation supplémentaire pour toute l'équipe», relève Thomas Rüegg, directeur de l'Hôtel Weiss Kreuz.

Le succès réside dans une combinaison de plusieurs mesures: les déchets collectés sont triés et rendus visibles aux yeux du personnel. Cette démarche est importante pour stimuler la prise de conscience et montrer aussi les améliorations à long terme. L'équipe des collaborateurs a optimisé le stockage et analysé d'un œil critique les portions des menus, qui ont été réduites en conséquence. La communication et la concertation entre la cuisine et le service ont été améliorées et les précieux retours sont à présent automatiquement enregistrés dans la planification et l'utilisation des marchandises. Les collaborateurs sont sensibilisés et discutent ensemble lors de formations internes des moyens anti-gaspillages et les mettent en œuvre.

«Nous n'en sommes qu'au début», souligne Thomas Rüegg. Il reste encore bien des possibilités à exploiter. «Jusqu'ici, toutes les mesures ont porté leurs fruits.»

Hôtel Radisson Blu, Bâle: La thématique du gaspillage alimentaire est intégrée dans la stratégie de développement durable «Responsible Business»



L'hôtel d'affaires Radisson Blu compte 206 chambres et suites et huit salles de séminaires pouvant accueillir jusqu'à 400 personnes. L'établissement s'engage en faveur du développement durable depuis plusieurs années dans le cadre du programme «Responsible Business» (RB) du groupe Carlson-Rezidor. Chaque hôtel dispose de son propre plan d'action RB, qui porte, entre autres, sur le gaspillage alimentaire.

L'Hôtel Radisson Blu a pu réduire les coûts de nourriture de quelque 3% au cours des deux dernières années. «Nous collectons des données depuis

au moins 18 mois; de la production jusqu'aux retours des outlets, en passant par les denrées périmées. Nous sommes parvenus à une quantité moyenne de 200 grammes par client, ce qui représente quelque 30 grammes de moins par rapport aux premières données enregistrées», explique Felix Hauser, directeur général du Radisson Blu. «La nouvelle définition des portions et du renouvellement aux buffets y sont aussi pour beaucoup.»

Dans les cuisines du Radisson Blu, l'accent est mis en outre sur l'ingénierie du menu, de sorte à pouvoir tirer profit de chevauchements dans l'offre. Pour éviter ou réduire les déchets alimentaires, la part de convenance food a été revue à la baisse, les portions ont été recalculées et de nouvelles recettes ont été créées.

«Des mets apprêtés avec des produits frais, présentés de manière alléchante et servis dans des portions raisonnables renforcent le succès de notre concept», se réjouit Felix Hauser. Il est encore prévu de repenser le buffet de petit-déjeuner et de réduire de 20% l'offre de mets au buffet. Mais rien ne sera supprimé, tout pourra toujours être commandé à la carte.

Hôtel Belvoir, Rüslikon: Améliorer les processus de production et accroître la qualité en ajustant les offres aux besoins



L'Hôtel Belvoir 4 étoiles Superior à Rüslikon sur les bords du lac de Zurich sert chaque jour quelque 170 repas. Il a procédé à une analyse des déchets alimentaires dont les résultats ont permis de définir une série de mesures. Les données collectées ont porté sur le poids, la quantité, le type de produit et la cause des restes, à partir de quoi on a calculé le coût des déchets. Résultat: les déchets alimentaires ont pu être réduits de 30% en trois semaines seulement. L'établissement a économisé ainsi quelque 3000 francs. «La mise en parallèle des marchandises jetées et du surcoût généré s'est avérée particulièrement utile. Elle a motivé la brigade de cuisine à réduire la quantité

de déchets de manière constante», relève Reto Vögeli, chef de cuisine à l'Hôtel Belvoir. Les mesures s'étendent du buffet jusqu'aux séminaires. «L'analyse réalisée et les résultats obtenus nous ont amenés à revoir et à améliorer les processus de production de même que l'offre, tout en développant la qualité des mets», souligne Reto Vögeli. Le buffet de salades par exemple n'est désormais servi qu'à midi. Le soir, les hors-d'œuvre sont proposés sur assiette uniquement. Le pain n'est plus coupé à l'avance pour réduire la grande quantité de déchets. Dans la restauration de séminaire, l'accent est mis sur les mets sur assiette ou sur le «flying service». Il est ainsi plus facile d'adapter la quantité et les portions au nombre de clients que ce serait le cas avec un buffet.

«Chaque hôtel doit résoudre des difficultés particulières, qui sont fonction du concept et du type d'établissement», précise Martin von Moos, hôtelier et directeur de l'Hôtel Belvoir. «Nous avons pu mettre en œuvre des mesures ciblées dans les secteurs planification & achats, production ainsi que vente & conception de l'offre, et obtenir ainsi une réduction des déchets alimentaires, sans que l'offre n'en pâtisse ni que le client n'en remarque quoi que ce soit.»

Gros plan sur l'accessibilité

L'égalité et la participation à tous les domaines de la vie sociale pour les personnes en situation de handicap figurent parmi les grands objectifs que la Suisse a inscrits dans la loi. L'hôtellerie a elle aussi des responsabilités à prendre pour faire progresser l'égalité ancrée dans la loi.

Les efforts en matière d'accessibilité restent encore timides et il n'y a guère d'encouragement actif dans ce domaine. En conséquence, l'offre de nuitées est encore minime pour les personnes tributaires de lieux entièrement accessibles. Il existe une grande marge de manœuvre, tant sur le plan des aménagements architecturaux que sur le plan de l'information et de la communication. On trouve encore peu de renseignements sur l'accessibilité et les équipements ou sur d'autres offres adaptées aux personnes à mobilité réduite ou ayant d'autres besoins.

L'essentiel en détail

- On dénombre en Suisse environ 1,2 million de personnes en situation de handicap et 1,5 million de personnes de plus de 65 ans. Le développement de l'offre touristique accessible permet à ces groupes de voyager ou du moins simplifie leurs déplacements, avec à la clé, une meilleure exploitation du **potentiel du marché**.
- La plupart des hôteliers interrogés indiquent que leur établissement est adapté aux personnes en fauteuil roulant. En revanche, seuls 30% disposent de chambres équipées pour recevoir des personnes à mobilité réduite. On observe donc un **décalage entre l'appréciation générale de l'accessibilité et les aménagements effectifs**.

- **Les mesures architecturales** impliquent souvent des coûts élevés et ne sont guère réalisables en raison des contraintes du patrimoine historique. La marge de manœuvre des hôteliers s'en trouve partiellement limitée.
- **L'absence d'informations** constitue bien souvent un obstacle aussi important que les barrières architecturales. Seuls 17% des hôteliers interrogés renseignent sur leur site sur l'accessibilité de leur établissement ou énumèrent les équipements adaptés aux personnes à mobilité réduite ou avec des besoins particuliers. C'est là un obstacle facile à supprimer à peu de frais.
- **Au niveau de la branche**, des partenariats ont été engagés pour assurer la visibilité des informations de voyage pour les personnes en situation de handicap dans le tourisme suisse. La branche est toujours mieux sensibilisée à cette question.
- L'offre hôtelière entièrement accessible doit aller de pair avec **l'information sur les offres de loisirs accessibles**. Ainsi, l'hôtellerie pourrait mieux aider les clients en situation de handicap à planifier leurs activités de loisirs, en créant des offres adaptées, en collaborant avec d'autres prestataires de la destination et en aiguillant les clients vers les offres des partenaires touristiques.

Comment l'hôtellerie peut-elle promouvoir l'accessibilité?

Informier sur le degré d'accessibilité de son propre établissement

- Indiquer sur le site internet de l'hôtel si l'établissement est adapté pour les personnes en situation de handicap ou avec des besoins particuliers – y compris les familles avec enfants en bas âge – et signaler l'infrastructure existante.
- Concevoir le site internet de l'hôtel dans un design correspondant pour en améliorer la lisibilité et la compréhension (10 points pour un design web totalement accessible: www.access-for-all.ch).

Sensibiliser et former le personnel

- Former les collaborateurs à l'accueil des personnes handicapées et encourager le transfert des compétences dans ce domaine.
- Permettre aux collaborateurs de suivre des formations continues sur l'accueil des personnes handicapées.

Investir dans une architecture adaptée

- Optimiser les locaux (domaines communs, chambres) conformément à la norme SIA 500 et installer les équipements correspondants (toilettes pour handicapés, p. ex.).

Optimiser l'accessibilité avec peu d'investissement

- Proposer un transport pour les personnes handicapées ou les clients à besoins spécifiques.
- Faciliter certaines prestations spécifiques à l'intérieur de l'hôtel, soins à domicile ou présence de chiens d'assistance ou de chiens guides d'aveugles, p. ex.
- Elaborer un concept de sécurité ou un plan d'urgence destiné spécialement aux personnes handicapées (lieu de rassemblement, boutons d'urgence dans les salles de bain et les chambres, etc.).
- Marquer les places de parking réservées aux personnes handicapées.
- Optimiser la signalétique des locaux de l'hôtel pour les malvoyants.

Collaborer pour faire avancer l'accessibilité

- Coopérer avec des organisations qui préparent des vacances pour des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques, p. ex. avec Mobility International Schweiz (www.mis-ch.ch), RolliHotel (www.rollihotel.ch), Fondation Claire & George (www.claireundgeorge.ch) ou Fondation (www.denkanmich.ch).
- Orienter les hôtes en situation de handicap vers des offres de loisirs adaptées ou les recommander.

² La norme SIA 500 Constructions sans obstacles (SN 521 500) constitue depuis 2009 sur le plan national la référence essentielle en matière d'étude et de réalisation de projets de construction d'édifices accessibles, c'est-à-dire conformes aux besoins des personnes en situation de handicap.

Que fait l'hôtellerie pour promouvoir l'accessibilité? Exemples de bonnes pratiques

«Vacances accessibles à tous». La fondation «Denk an mich» fait sauter les barrières dans les auberges de jeunesse



(Photo: Micha Scherrer)

Les Auberges de Jeunesse Suisses (AJS) ont lancé en 2013, en collaboration avec la Fondation «Denk an mich» le projet «Vacances accessibles à tous», pour supprimer tous les obstacles dans l'ensemble des auberges de jeunesse du pays. «Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir mener une vie autonome – même en vacances», souligne René Dobler, CEO de la Fondation suisse pour le tourisme social (FSTS), responsable de la construction et de l'entretien des auberges de jeunesse en Suisse.

Le projet repose sur trois piliers: des mesures architecturales, la sensibilisation des collaborateurs et la publication de l'offre sans obstacle. Depuis le lancement du projet, les AJS ont inauguré deux nouvelles auberges de jeunesse entièrement accessibles et ont transformé deux anciens bâtiments en établissements sans obstacle. Les collaborateurs ont suivi

des formations pour vaincre leurs craintes liées à la rencontre et au contact avec des hôtes handicapés. Des travaux sont en cours pour faire certifier l'accessibilité du site internet des AJS et mettre en place un système de réservation en ligne pour des personnes en situation de handicap.

Le projet vise aussi à donner un signal à la branche du tourisme en Suisse. «Nous nous employons aussi à inscrire ce thème à l'agenda touristique», relève René Dobler. D'autres organisations peuvent facilement reprendre le concept des vacances accessibles à tous. Dans les composantes constructions, exploitation et communication, le concept cherche à identifier les points faibles et à combler le manque de connaissances et d'information et définit des mesures pour y remédier. Compléments d'information www.youthhostel.ch/sans-obstacle

Ferienhotel Bodensee, Berlingen: le premier hôtel entièrement accessible en Suisse



(Photo: Urs Wyls Photography)

Le premier hôtel en Suisse sans obstacles a ouvert ses portes en mai 2015 à Berlingen. Le «Ferienhotel Bodensee» est entièrement conçu pour répondre aux besoins des hôtes à mobilité réduite. Il dispose de 22 chambres sans seuil. Toutes les chambres disposent de lits médicalisés modernes équipés d'une multitude de fonctions qui facilitent grandement la manipulation et les soins des hôtes. Cet hôtel de vacances invite à la découverte et propose à ses clients des idées d'excursions et des randonnées guidées parfaitement adaptées à leurs besoins particuliers.

«Notre projet entend favoriser l'égalité des chances: les personnes en situation de handicap ont elles aussi besoin de vacances et d'autodétermination. Notre projet «Ferienhotel Bodensee» offre à ces personnes la possibilité de passer des vacances agréables, accessibles, dans une atmosphère détendue», explique Stefan Steiner, directeur de l'établissement et d'ajouter: «Les personnes valides restent les bienvenues à l'hôtel. L'échange entre personnes avec et sans handicap favorise la compréhension mutuelle, le respect et la tolérance».

«Un autre but important de la fondation est de proposer des idées d'excursions dans la région et des randonnées guidées. Il va de soi que l'organisation de ces sorties tient compte de la mobilité réduite des personnes. Cela n'empêche toutefois pas de créer un programme de vacances alléchant et très intéressant», souligne encore Stefan Steiner, directeur de l'hôtel de vacances.

Hôtel Appenberg, Zäziwil: Des efforts soutenus pour améliorer l'accessibilité



(Photo: Hard Wöhrich, Langnau)

L'Hôtel Unique Appenberg comprend douze bâtiments historiques emmentalois et bernois, le plus ancien datant de 1777. Ces bâtisses historiques sont en partie accessibles, pour autant que la déclivité du terrain le permette. Notre but est d'assurer une mobilité maximale au sein de bâtiments qui ont parfois plus de cent ans. Certaines chambres sont accessibles en fauteuil roulant, une chambre a été entièrement rénovée selon la norme SIA.

Les accès aux locaux communs, au bâtiment principal, au restaurant ainsi qu'au jardin ont été rénovés et sont à présent sans barrière», explique

Jakob Mosimann-Walther, directeur de l'Hôtel Appenberg. De plus, la terrasse du restaurant est aménagée sur des dalles de granit qui ont remplacé la pelouse du jardin et elle est désormais plus facilement praticable. Il a ainsi été possible de prolonger la saison de deux mois.

L'Hôtel Appenberg accueille aussi des groupes à mobilité réduite et des séminaires pour malentendants organisés en collaboration avec la Fédération suisse des sourds, par groupes de 15 à 20 personnes. Les collaborateurs ont fait preuve d'un grand engagement et ils se sont distingués par leur ouverture d'esprit et leur flexibilité. «Ce sont les expériences des collaborateurs et les rencontres personnelles qui nous permettent d'améliorer en permanence notre offre pour les malentendants», précise encore Jakob Mosimann-Walther.

Scuol Samnaun Val Müstair: une destination de vacances pour les hôtes dépendants de soins à domicile



(Photo: Andrea Badurt, Chur)

Il y a quatre ans était créée dans la destination Scuol Samnaun Val Müstair la «Région du parc national – région de santé», dans le but de proposer des offres dans le domaine du tourisme de la santé. Parmi les produits proposés, il en est un intitulé «Vacances pour hôtes dépendants de soins à domicile». Il s'agit ici de permettre aux hôtes qui ont besoin d'une assistance de passer des vacances sans souci dans la région du parc national.

Le projet a donné lieu à une coopération avec la Fondation Claire &

Georges, spécialisée dans l'organisation de vacances pour les seniors et les personnes à mobilité réduite. Les collaborateurs de la fondation se chargent d'enregistrer dans les détails les souhaits particuliers des hôtes puis de les transmettre aux différents partenaires de prestations (hôtels, services de soins à domicile, transport, etc.). Ainsi l'hôte n'a pas besoin de contacter personnellement tous ces prestataires, puisqu'un seul interlocuteur prend en compte tous ses besoins et veille à ce qu'il obtienne toutes les prestations dont il a besoin dans le lieu de vacances de son choix. Cent nuitées ont été ainsi générées en deux ans.

Fort de ces expériences, il a été décidé de développer le secteur des voyages sans barrière et de mettre à la disposition des hôtes des informations sur l'accessibilité des voyages – cela tout au long de la chaîne de services. On a recensé de nombreuses prestations accessibles dans les domaines des transports, de l'hébergement, des loisirs, de la restauration et des services d'aide, pour les communiquer ainsi aux hôtes potentiels. «Actuellement, nous nous employons surtout à présenter ces informations de manière optimale à nos clients», explique Philipp Kemmler, product manager santé/eau de Tourisme Engadine Scuol Samnaun Val Müstair SA. «De plus, les offres proposées seront testées par des personnes à mobilité réduite, afin d'accroître la crédibilité des informations. Au final, nous pourrions proposer une offre touristique de haute qualité, complète et adaptée dans un segment appelé à prendre de plus en plus d'ampleur à l'avenir», ajoute Philipp Kemmler.

Plus d'informations sur: www.engadin.com/santé

**hotelleriesuisse – compétence,
dynamisme, enthousiasme.**

Monbijoustrasse 130

Case postale

CH-3001 Berne

Tél. +41 31 370 42 02

Fax +41 31 370 44 44

nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch

