

Le développement durable dans l'hôtellerie



Etat des lieux et nouvelles approches

1^{er} rapport de monitoring

Zurich, le 14 mars 2014

Impressum

Editeur

hotelleriesuisse, Berne

Auteurs

Myriam Steinemann, INFRAS

Judith Reutimann, INFRAS

Thomas von Stokar, INFRAS

Sandra Schürmann, hotelleriesuisse

Suivi du projet

Beat Anthamatten, Ferienart Resort + Spa

René Dobler, Fondation suisse pour le
tourisme social

Anne DuPasquier, Office fédéral du développe-
ment territorial ARE

Klaus Eisele, Hôtel Ador Berne

Monika Güntensperger, hotelleriesuisse

Stefanie Pfändler, Office fédéral du développe-
ment territorial ARE

Fabian Weber, hotelleriesuisse

Photo de couverture

IN LAIN Hotel Cadonau, Brail

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)

Résumé

Introduction

L'hôtellerie est soumise aujourd'hui à de multiples mutations, sur le plan écologique, social et économique. Le changement climatique, les pressions sur les paysages sensibles, la puissante dynamique concurrentielle, la vigueur du franc et les nouvelles aspirations de la clientèle sont autant d'éléments qui concernent directement et irrémédiablement la branche.

hotelleriesuisse a pris la pleine mesure des nouveaux enjeux. Signataire de la Charte du développement durable du tourisme suisse, elle aspire à une croissance qui conjugue, dans une mesure égale, performance économique, responsabilité environnementale et solidarité sociale. Le présent rapport de monitoring – premier du genre – dresse un inventaire complet des efforts qu'engage le secteur hôtelier suisse sur le terrain du développement durable, ainsi que des avancées qu'il a réalisées ces dernières années.

Mobilité et achats – deux clés essentielles de l'hôtellerie durable

La mobilité et les achats constituent des pivots majeurs du développement durable dans l'hôtellerie. La mobilité est en quelque sorte inhérente au tourisme, dès lors que pour séjourner dans une destination, les touristes doivent nécessairement s'y rendre et donc emprunter un moyen de transport. En outre, le personnel et les fournisseurs de l'industrie hôtelière sont également contraints de se déplacer pour travailler. Dans les faits, 90 % des émissions de gaz à effet de serre produites par le tourisme dans le monde sont imputables aux transports, essentiellement aux voyages du lieu de résidence au lieu de destination et inversement.

L'hôtellerie est tributaire de multiples biens ou prestations préalables, entre autres de fournitures alimentaires, de courant électrique, d'appareils et des produits de consommation courante. Dans les établissements hôteliers, la production de chaleur, la consommation d'électricité et l'approvisionnement en denrées alimentaires sont à l'origine de quelque 90 % des émissions de gaz à effet de serre.

L'hôtellerie peut sensiblement réduire les atteintes qu'elle porte à l'environnement en agissant sur le terrain des achats et de la mobilité. C'est donc sur ces deux domaines-clés que hotelleriesuisse a choisi de mettre l'accent dans ce premier rapport de monitoring. Pour éclairer et explorer en profondeur ces deux composantes, hotelleriesuisse a réalisé une enquête en ligne auprès de ses membres; 239 hôtels y ont participé.

Mobilité: informer et agir à petite échelle pour des résultats de taille

Au total, 74 % des hôteliers interrogés disent attacher beaucoup d'importance à l'écomobilité. Ils estiment cependant avoir peu de moyens pour agir sur le mode de transport qu'empruntent leurs hôtes pour se rendre dans leur établissement ou pour rentrer chez eux, étant donné que la plus forte charge polluante est causée par les transports aériens sur lesquels ils n'ont, par la force des choses, aucune prise. Pour favoriser des voyages plus respectueux de l'environnement, ils doivent fournir des informations bien visibles dans le prospectus de l'hôtel et sur leur site internet. Les résultats de l'enquête montrent que c'est le cas pour 70 % des établissements interrogés.

Une fois les hôtes arrivés à l'hôtel, l'hôtellerie dispose d'une plus grande marge d'action pour influencer sur les modes de déplacement. Des offres de transports innovantes dans la destination, une communication active du côté des compagnies de transports locales et régionales, des coopérations avec les sociétés de remontées mécaniques ou la location ou le prêt de bicyclettes sont les principaux leviers que peuvent actionner les hôteliers. Les efforts engagés en faveur de l'environnement contribuent aussi à la préservation des paysages, à l'efficacité des transports en commun dans les régions touristiques, toutes choses propres à améliorer la qualité de vie dans la destination, pour la plus grande satisfaction de la clientèle.

Les principaux leviers d'action dans le domaine de la mobilité

- **Sensibiliser et informer:** renseigner les clients sur les liaisons par les transports publics permettant d'accéder à la destination et de s'y déplacer.
- **Créer des incitations à emprunter les transports publics:** développer et exploiter des offres pour inciter les hôtes et les collaborateurs à privilégier les transports publics (offres gratuites, participation aux coûts des billets/abonnements).
- **Proposer des moyens de transport pour de courts trajets:** services de bus navette et de transports des bagages sur des itinéraires fréquentés.
- **Favoriser la mobilité douce:** attirer l'attention des hôtes sur des buts d'excursions proches, soutenir la mobilité douce par la location de vélos ou de e-bikes, inciter les collaborateurs à se déplacer à pied ou à vélo, mettre à disposition des parkings à vélos.
- **Utiliser des véhicules peu polluants pour les déplacements professionnels:** par exemple des véhicules à moteur hybride ou économes en carburant.
- **Soutenir des formules de transports novatrices:** covoiturage des collaborateurs, par exemple.

Achats: une large marge de manœuvre à exploiter pleinement

Les achats conformes aux impératifs du développement durable doivent prendre en compte l'impact environnemental et social résultant de la production et du transport des biens et services de nature alimentaire et non alimentaire. Dans ce domaine, neuf hôteliers sur dix déclarent avoir à coeur d'effectuer des achats durables. Pour ce faire, ils peuvent influencer directement à différents niveaux. Aujourd'hui, plus de 60 % des interrogés privilégient les fournisseurs qui respectent des normes sociales et écologiques élevées et achètent surtout des produits régionaux. L'achat de produits issus du commerce équitable est très répandu, du moins pour certains articles. Quant à

l'efficacité énergétique, elle constitue un critère de choix majeur dans l'acquisition d'appareils électroniques. Mais dans ce domaine, on relève aussi une série d'entraves, notamment le manque de liquidités qui empêche souvent les hôteliers de procéder à des investissements rationnels, en particulier dans l'achat de nouveaux systèmes de chauffage. De même, la relative cherté du courant vert ou des produits bio les amène souvent à y renoncer. Mises bout à bout, les nombreuses mesures engagées se révèlent payantes. Elles aident à la préservation des ressources naturelles et permettent à l'hôtelier de réaliser des économies, en même temps qu'elles répondent au souci écologique croissant de la clientèle.

Les principaux leviers d'action dans le domaine des achats

Achats de produits alimentaires

- **Proposer des menus et des produits respectueux de l'environnement:** intégrer des plats végétariens variés dans la carte des mets, proposer des aliments issus de l'agriculture biologique et des produits de la pêche durable par exemple.
- **Incorporer des produits régionaux dans l'offre** et contribuer ainsi à la création de valeur dans la région.
- **Proposer des produits du commerce équitable:** aliments destinés à la table du petit-déjeuner, tels que le café, le thé, le jus d'orange et les bananes.

Achat de produits non alimentaires

- **Considérer l'efficacité énergétique et les impératifs de la protection climatique lors des investissements:** par exemple opter pour les ressources renouvelables lors du remplacement des systèmes de chauffage, privilégier les appareils électroménagers (lave-vaisselle, téléviseurs, etc.) des classes énergétiques maximales ainsi que les ampoules à économie d'énergie.
- **Acheter de l'énergie électrique renouvelable:** courant vert d'origine solaire, éolienne ou hydraulique certifiée, biomasse.
- **Opter pour des appareils économes en ressources:** par exemple des appareils qui minimisent la consommation en mode veille ou des dispositifs d'économie d'eau tels que les pommeaux de douches économiques ou les limiteurs de débit.
- **Choisir des solutions alternatives pour les articles de consommation courante:** par exemple papier recyclé ou détergents et produits d'entretien écologiques.

Evolution sur le plan écologique, économique et social: un tableau d'ensemble disparate

Le monitoring du développement durable pour l'hôtellerie suisse, bien qu'essentiellement centré sur la mobilité et les achats, livre un tableau général des différents indicateurs écologiques,

économiques et sociaux et de leur évolution. L'analyse des différents chiffres-clés dessine un ensemble hétérogène. Les tendances observées depuis 2008 font apparaître aussi bien des développements négatifs que des évolutions franchement positives.

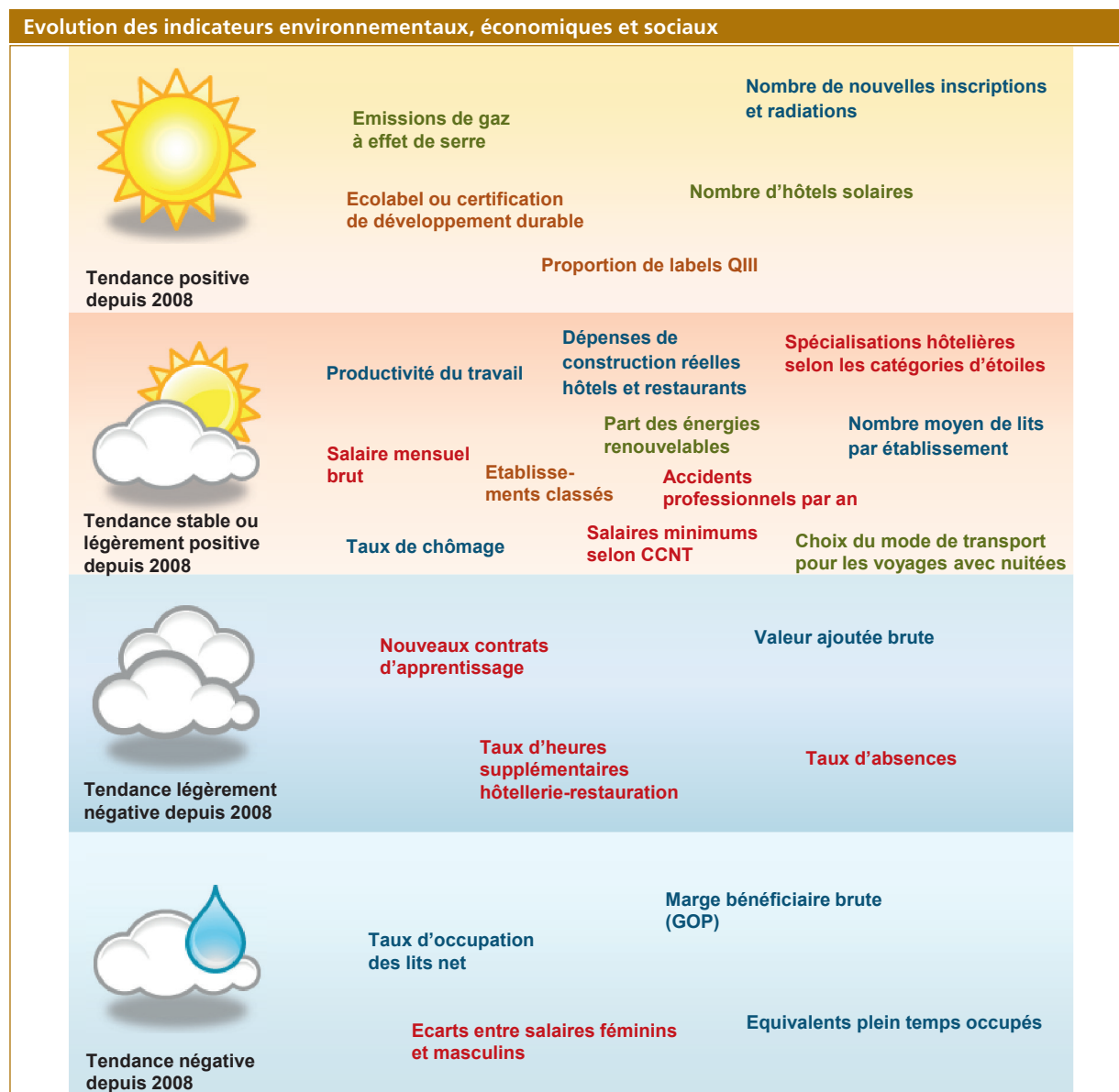


Figure Z-1: Evolution des indicateurs de développement durable sur le plan environnemental, économique et social depuis 2008. Le niveau absolu des valeurs-clés n'apparaît pas. Codes couleur: vert: environnement, bleu: économie, rouge: société, brun: global.

Environnement: évolution positive, mais généralement à un faible niveau

De manière générale, l'hôtellerie évolue favorablement sur le plan environnemental. Les indicateurs climatiques et énergétiques mettent en évidence un gain d'efficacité énergétique et un recul des énergies fossiles. La part des énergies renouvelables s'est légèrement amplifiée au cours des dernières années et les transports publics pèsent un peu plus lourd dans les modes de déplacement des hôtes vers les destinations touristiques. Toutefois, les changements favorables demeurent bien souvent à un faible niveau et appellent des efforts redoublés. Les émissions de gaz à effet de serre ont légèrement diminué, mais à un rythme plus lent que prévu si l'on se réfère aux objectifs fixés en la matière pour la Suisse. De nombreux changements concernent en outre un segment spécifique de l'hôtellerie (hôtels solaires, par exemple) et ne sont pas représentatifs de la branche dans son ensemble. En outre, une série de thèmes environnementaux, utilisation du sol, déchets ou biodiversité par exemple, sont également pertinents pour l'hôtellerie, mais en l'absence de données significatives, il n'est guère possible de se prononcer sur leur impact.

Economie: le contexte difficile pèse sur les ratios d'exploitation

Les indicateurs se rapportant à la dimension économique du développement durable font état d'un tableau contrasté. Au chapitre du taux d'occupation, de la valeur ajoutée et des bénéfices, les chiffres témoignent de la passe difficile que la branche a connue dans les cinq dernières années. La crise conjoncturelle mondiale et le franc fort ont durement éprouvé le tourisme et l'hôtellerie. En conséquence, moins de personnes ont trouvé un emploi dans la branche, ses effectifs ayant continuellement reculé depuis l'an 2002.

Parallèlement, les ajustements structurels engagés depuis plusieurs années se poursuivent: la taille des établissements et la productivité du travail continuent d'augmenter et les investissements dans la construction sont repartis à la hausse. Cela dit, l'hôtellerie n'a assurément pas encore terminé sa mue structurelle. De nouvelles mesures s'imposent encore pour adapter la structure de son offre aux besoins du marché.

Dimension sociale: une marge d'action restreinte

Employeur de poids dans les régions touristiques, l'hôtellerie assume une responsabilité particulière vis-à-vis de ses employés. Pour instaurer des rapports de travail durables et garantir ainsi la qualité de ses prestations, elle doit offrir de bonnes conditions de travail.

Le climat économique difficile s'est directement répercuté sur les rapports avec le personnel. La branche, en effet, n'avait que peu de latitude pour améliorer ses conditions de travail. Le nombre de nouveaux contrats d'apprentissage a un peu baissé depuis 2008, tandis que les écarts de salaires entre hommes et femmes ont légèrement augmenté, tout en restant relativement faibles. Quant aux salaires minimums, ils ont légèrement progressé à la faveur de la réglementation dans la convention collective nationale de travail. Globalement parlant, la dimension sociale du développement durable affiche une dynamique médiocre, et comparativement au secteur tertiaire en général, l'hôtellerie se trouve à bien des égards en plus mauvaise posture. Relevons néanmoins, que la branche assume une fonction sociale capitale dès lors qu'elle occupe une forte proportion de personnes peu qualifiées, qu'elle génère de la valeur ajoutée et des emplois aux fournisseurs dans les régions périphériques.

Conclusion

Le monitoring réalisé dans l'hôtellerie dessine un tableau à plusieurs facettes caractérisé par des développements très divers. Dans les trois dimensions du développement durable, la branche se montre globalement parlant assez peu dynamique, avec toutefois des mouvements nettement marqués dans plusieurs niches. Toujours plus nombreux sont aussi les établissements qui voient dans l'écologie et le développement durable des composantes majeures de leur activité.

Le développement durable exige une constante pesée des intérêts économiques, sociaux et environnementaux. S'il existe par définition des conflits d'objectifs entre ces trois dimensions, elles ouvrent aussi des synergies. Le cadre économique actuel limite pour l'heure tout progrès sur le plan des conditions de travail. D'autre part, les avancées réalisées en matière de protection de l'environnement, spécialement les investissements dans des appareils à haute efficacité énergétique, entraînent des gains d'efficacité et de productivité.

Des progrès se dessinent en matière de développement de la qualité. La qualité est à la fois une condition essentielle du succès économique et la base des progrès sociaux et écologiques. Les établissements qui se sont dotés d'un système de gestion de la qualité – toujours plus nombreux au demeurant – sont bien armés pour incorporer le souci de qualité dans l'ensemble de leurs procédures opérationnelles et commerciales. En somme, l'hôtellerie s'est incontestablement engagée dans la voie du développement durable.

Relevons enfin que les mutations structurelles en cours dans la branche offrent de nombreuses opportunités. Nombreux sont les clients qui se soucient de plus en plus de l'impact social et environnemental de leurs voyages et attachent une grande importance au développement durable. Or, les processus de mutation offrent précisément des possibilités pour répondre aux nouvelles aspirations des clients et créer une plusvalue sociale et écologique.

**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