

ENTREPRISE



L'hôtel des Orangeries

Entreprise \ Environnement \ Eco-management

L'écolabel européen encore trop rare dans l'hôtellerie

Si la mode est au tourisme responsable, les hôtels français sont à la traîne. L'écolabel européen, qui récompense une démarche respectueuse de l'environnement, n'a été attribué qu'à 28 établissements en France depuis 2006. La démarche est-elle encore trop complexe pour le secteur de l'hôtellerie ? Le contre-exemple de deux établissements.

« *Lorsqu'on m'a proposé de faire labelliser notre hôtel, j'ai failli me lever et dire "ça n'ira pas"* ». Alain Condy a d'abord été sceptique à l'idée de lancer son établissement hôtelier, le Best Western Premier Regent's Garden, dans le processus d'obtention de l'écolabel européen. Son hôtel sera pourtant le premier établissement parisien et le deuxième en France à recevoir le label à la fleur, en 2006. Aujourd'hui, il s'apprête même à lancer un plan d'action sur deux ans pour réduire ses déchets. Créé en 1992, l'écolabel européen s'est ouvert aux services en 2003. Pourtant, aujourd'hui, seuls 28 établissements de tourisme hôtelier en France ont reçu ce label, dont 3 à Paris. Et pour cause : la démarche est loin d'être naturelle pour le secteur de l'hôtellerie, habitué à choyer ses clients à tout prix.

Le référentiel écolabel, indispensable mais décourageant

Comme Olivia Gautier, directrice de l'hôtel des Orangeries, premier établissement en France à recevoir l'écolabel européen en 2006, Alain Condy a été rebuté par l'épaisseur du cahier des charges. Pour le secteur hôtelier, le référentiel de l'écolabel comporte 84 critères regroupés en 5 grands axes - réduction de la consommation d'eau, d'énergie, tri des déchets, sensibilisation et utilisation de produits écologiques - dont 37 critères obligatoires, et 47 optionnels auxquels sont attribués 1 à 4 points. Pour obtenir le label, l'établissement doit valider tous les critères obligatoires, et obtenir au moins 16 points parmi les critères optionnels. Une fois le label décerné par l'Afnor certification, l'organisme qui gère le label en France, l'établissement est audité tous les deux ans.

Finalement convaincu par Patricia Proïa, responsable du pôle environnement à l'Afnor certification, Alain Condy a fait labelliser les deux hôtels qu'il dirige à Paris, en 2006. « *La démarche a pris moins de temps à l'hôtel du Jardin de Cluny, car le personnel était déjà sensibilisé* » explique-t-il. Outre l'accompagnement de l'Afnor certification, « *indispensable* », et de son référentiel, véritable outil de travail, le directeur avoue avoir eu besoin d'un appui en interne : « *la première étape a été la communication auprès des collaborateurs, et la nomination d'une personne dédiée au dossier* ». Une présence non négligeable, car pour obtenir l'écolabel, c'est tout le fonctionnement de l'hôtel qu'il faut revoir.

Allier respect de l'environnement et confort du client

L'axe le plus difficile à améliorer reste l'énergie. Mais de nombreux détails spécifiques au secteur de l'hébergement touristique font également partie des critères du référentiel. Tout y passe : de l'utilisation des détergents, qui doit être parcimonieuse, aux saunas, qui doivent être équipés de minuteries, en passant par les ampoules à faible consommation d'énergie et le tri sélectif des déchets. Exit les produits jetables et échantillons qui faisaient le bonheur des clients dans les chambres : le cahier des charges de l'écolabel européen les interdit, tout comme les portions individuelles au petit-déjeuner. Les serviettes de bain ne sont plus changées tous les jours mais toutes les semaines, et le débit des robinets de douche est réduit. « *Le nouveau défi, c'est de montrer au client qu'il ne va pas pâtir de ces améliorations écologiques, et qu'il va en avoir pour son argent* » explique Alain Condy.

Et pour cela, il faut redoubler d'ingéniosité. « *Pour compenser l'absence des échantillons gratuits, on offre le minibar à nos clients. Et pour le shampoing, on a installé des distributeurs design dans la salle de bain* » raconte Alain Condy. Pour des établissements de haut standing, combiner respect de l'environnement et confort des clients n'est pas toujours facile. La difficulté première est le manque de produits professionnels sur le marché. L'équipe de l'hôtel des Orangeries a eu quelques soucis lors de la labellisation de l'établissement. « *Les lustres anciens de l'hôtel ont des ampoules apparentes, et il était hors de question d'y mettre des ampoules basse consommation classiques, pas très jolies. On a fini par trouver des ampoules flamme basse consommation* » se souvient Marie-Eve Caruyer, chargée du développement de l'hôtel.

La clef du succès : la communication

La recherche du produit parfait prend du temps, mais ne coûte pas nécessairement plus cher, selon Alain Condy. « *Le référentiel nous sert de grille de lecture pour l'achat de matériel : on achète intelligent, on anticipe et on globalise les coûts* ». L'écolabel européen est une obligation de résultats, moteur pour les hôtels, mais aussi pour leurs fournisseurs. « *Par la communication sur l'écolabel, et le renforcement de nos exigences, nous avons fait évoluer certains de nos fournisseurs* » explique Marie-Eve Caruyer.

La communication client est l'un des critères obligatoires du référentiel de l'écolabel. Mais là encore, elle n'est pas facile à intégrer au cadre feutré d'un hôtel de luxe. « *Nous avons peur de la pollution visuelle en chambre* » avoue Marie-Eve Caruyer. Mais aux Orangeries, qui a été rénové avec des critères de haute qualité environnementale avant même son ouverture, la démarche de communication envers la clientèle était déjà bien amorcée : « *nous avons juste mis à jour notre livret d'accueil* ». Pour la direction de ce petit hôtel familial de la Vienne, l'écolabel européen est devenu un argument de vente, avec la création notamment de "séminaires durables" qui ont motivé certains

professionnels. « *Pour des groupes comme Courtepaille ou Sipea, l'organisation d'un séminaire aux Orangeries a marqué le début d'une démarche de développement durable* » raconte Marie-Eve Caruyer.

Rouba Naaman