

ACTUALITÉS Tourisme responsable



Ecolabel hôtelier : un développement désirable

Exigeant, le référentiel de l'écolabel européen demande de « chambouler toutes les habitudes ». L'implication des équipes est essentielle.

L'hôtel Les Orangeries, dans un village du Poitou, a été le premier établissement français à arborer l'écolabel européen. Quelques mois plus tard, l'hôtel Best Western Regent's Garden, dans le quartier de l'Étoile à Paris, obtenait à son tour le droit d'afficher la petite fleur symbolisant le label. Olivia Gautier, propriétaire des Orangeries, est enthousiaste : « C'est une démarche transversale qui chamboule tout, et c'est passionnant ! » Alain Condy, directeur du Regent's Garden, n'est pas moins convaincu : « C'est une logique globale qui oblige à se remettre en question jour après jour et permet de travailler sur les fondamentaux. » Tous deux insistent sur l'importance de la pédagogie, tant en interne que vis-à-vis des clients. « Si la communication est mal faite, cela peut créer des confusions. Chez nous, le client est accompagné dans sa chambre à son arrivée. Nous lui parlons des choses qu'on a faites », explique Alain Condy. « Aux Orangeries, l'environnement fait partie de l'art de vivre que nous souhaitons partager avec vous », peut-on lire dans le livret d'accueil de l'établissement.



« L'environnement fait partie de l'art de vivre », selon la direction de l'hôtel Les Orangeries.

« L'environnement fait partie de l'art de vivre », selon la direction de l'hôtel Les Orangeries. sement. Tous les détails sont importants, souligne Olivia Gautier : « Nous servons un jus d'orange pressée au petit déjeuner. On s'est dit qu'en été, ce n'était pas très cohérent car les oranges viennent de Floride, par avion. Nous avons donc trouvé un fournisseur de fruits bio, à moins de 15 km de l'hôtel. Et depuis, l'été, nous proposons un jus frais de pommes-poires. Nous l'expliquons sur la carte », poursuit la jeune femme. Plus question de mettre des produits d'accueil à usage unique dans les salles de bains : « Nous avons choisi un joli distributeur en chrome ainsi

qu'un produit bio haut de gamme. Nous proposons aussi du démaquillant et des éponges naturelles », détaille Alain Condy. « Des clients nous demandent les références de notre gel douche, ce qui n'arrivait jamais ! » ajoute Olivia Gautier. Et d'affirmer que le client adhère s'il sent que la démarche est « sincère ». « Pas question de transiger sur le confort », insiste Alain Condy. « Ne jamais oublier notre cœur de métier et concilier luxe, plaisir et souci d'écologie », renchérit Olivia Gautier. « Offrir une expérience différente, proposer un monde avec du sens », conclut Alain Condy. **Pascale Mougenot**

ÉCO FLASH

■ Les PME européennes du secteur de l'hébergement touristique sont invitées à participer à Hotel Energy Solutions, un programme gratuit visant à améliorer son efficacité énergétique et à favoriser l'utilisation des énergies renouvelables. Cofinancé par la Commission européenne, le projet est né sous l'impulsion de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), de concert avec différents partenaires comme l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Renseignements/inscriptions : www.unwto.org ou www.hotelenergysolutions.net. Quand un hôtel s'enregistre, il accède aux outils conçus dans le cadre Hotel Energy Solutions, au fur et à mesure de leur développement.

■ Le groupe Voyageurs du Monde (VDM) publie "Voyages Intérieurs" à 10 000 exemplaires, mais aussi sur la Toile. Cette brochure atypique de 70 pages propose une sélection de lieux propices à la méditation, à travers les récits de conseillers voyages. C'est donc une source d'inspiration, à travers différentes thématiques : flâneries, nature, mémoires, rencontres, spiritualité. VDM ne propose pas de « voyages intérieurs prêts à partir », mais il invite les lecteurs à découvrir les témoignages de ses collaborateurs, pour ensuite en discuter éventuellement avec eux, en direct. **À découvrir, sur le site www.vdm.com.**

MISE EN ŒUVRE

Une démarche collégiale

Le référentiel de l'écolabel est exigeant : 37 critères obligatoires et 47 optionnels, la plupart relevant du « bon sens » (gestion des déchets, économies d'eau, recours aux énergies renouvelables, etc.). Mais

le diable, c'est bien connu, se niche dans les détails. « Nous avions trouvé des serviettes en fibre de bambous. Mais elles séchent très mal... », note Olivia Gautier. « J'ai eu un mal fou à trouver des ampoules LED

pour équiper les chambres », ajoute Alain Condy. Les deux sont d'accord : « Trouver des fournisseurs, c'est parfois compliqué, mais on y arrive toujours. Tout évolue très vite en la matière. L'essentiel, c'est le comportement des équipes. Sans adhésion du personnel, rien n'est possible ». Information : www.ecolabels.fr.

P.M.