



**EARTH
GUEST**
RESEARCH

Décembre 2011



L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE du groupe Accor

*Première analyse de cycle de vie
multicritères d'un groupe hôtelier
international*



ACCOR

Open New Frontiers in Hospitality



Accor, premier opérateur hôtelier mondial, leader en Europe est présent dans **90 pays** avec **4200 hôtels** et plus de **500 000 chambres**. Fort d'un large portefeuille de marques, avec **Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio, ibis, all seasons/ibis Styles, Etap Hotel/Formule 1/ibis budget, hotelF1 et Motel 6**, Accor propose une offre étendue, allant du luxe à l'économique. Avec **145 000 collaborateurs** à travers le monde, le Groupe met au service de ses clients et partenaires son savoir-faire et son expertise acquis depuis près de 45 ans.



SOMMAIRE

P4 **ÉDITO** de Denis Hennequin, Président-directeur général du groupe Accor

P5 **INTRODUCTION**

P7 **MÉTHODOLOGIE**

P11 **SYNTHÈSE DES RÉSULTATS**

P14 **ENSEIGNEMENT N°1 :**

Le carbone et l'énergie : premier domaine de progrès pour le Groupe

P18 **ENSEIGNEMENT N°2 :**

Les achats alimentaires : principal poste de consommation et de pollution de l'eau

P22 **ENSEIGNEMENT N°3 :**

Les chantiers : une étape critique dans la production de déchets

P25 **UNE EXIGENCE DE TRANSPARENCE :
L'ETUDE VUE PAR LE PANEL D'EXPERTS**

P29 **CONCLUSION** de Sophie Flak, Directrice des Académies
et du Développement durable du groupe Accor

ÉDITO

« Le monde du partage devra remplacer le partage du monde »,
Claude Lelouche, Itinéraire d'un enfant gâté



PARTAGER LES RESSOURCES

Avec 4200 hôtels dans 90 pays, plus de 145 000 collaborateurs, 56 millions de petits déjeuners servis chaque année ou encore plus de 544 millions de litres d'eau consommés par an, Accor est une mégapole des temps modernes. Une activité intense impliquant de réels impacts sur l'environnement, que nous devons continuer à réduire pour construire une hôtellerie encore plus durable et préserver l'avenir de notre activité.

PARTAGER NOTRE EXPÉRIENCE

Depuis plus de quinze ans, le développement durable est un engagement quotidien des équipes Accor dans le monde entier. Dans 90 pays, au sein d'hôtels allant du luxe à l'économique, le Groupe agit en faveur des hommes et de l'environnement pour créer de la valeur, au bénéfice de tous : clients, collaborateurs et partenaires.

PARTAGER NOS INNOVATIONS

Accor présente aujourd'hui la première étude jamais réalisée sur l'empreinte environnementale globale d'un groupe hôtelier international. Des enseignements ont été tirés de ces résultats, parfois surprenants, et surtout passionnants. Ils nous permettent de tracer de nouvelles lignes d'action concrètes et d'enrichir la stratégie de développement durable du Groupe pour les années à venir.

En tant que leader, notre responsabilité est de faire progresser l'industrie hôtelière. C'est en diffusant gracieusement notre expertise via notre plateforme de connaissances partagées **Earth Guest Research** que nous contribuons à l'émergence de pratiques toujours plus respectueuses envers la planète.

PARTAGER NOTRE VISION

Notre démarche s'inscrit pleinement dans la nouvelle ambition que s'est donnée le groupe Accor, symbolisée par la signature «**Open New Frontiers in Hospitality**». Innover, inventer de nouvelles approches pour repousser les frontières et imaginer l'hospitalité de demain. Une hospitalité globale, capable d'allier confort, bien-être et respect de l'environnement. Un élan inhérent à la stratégie du Groupe pour bâtir une hôtellerie toujours plus désirable...et durable.

Denis Hennequin,
Président-directeur général du groupe Accor

INTRODUCTION

ACCOR, VILLE DU MONDE

Implanté dans 90 pays, Accor est le premier opérateur hôtelier mondial avec 145 000 collaborateurs et 4 200 hôtels. Derrière ces chiffres se cachent des milliers de vies se croisant au quotidien : celle du voyageur fatigué à la recherche d'un repos mérité, celle de la femme ou de l'homme d'affaires s'activant malgré les décalages horaires pour rejoindre une réunion, celle d'une famille profitant d'une escapade le temps d'un week-end, ou d'une équipe sportive qui défend ses couleurs à l'étranger...

En coulisses, trains, camions, avions, cargos acheminent les matières premières servant à préparer les repas pour ces clients, tandis qu'une légion de machines assure la propreté de draps, peignoirs, serviettes, nappes... On estime que 56 millions de petits déjeuners sont servis chaque année dans les hôtels du Groupe. Dans le même temps, plus de 290 millions de serviettes sont lavées... Accor est comme une véritable ville qui vit jour et nuit.

Cette réalité implique des impacts sur l'environnement qui sont quantifiables. En effet, les activités liées à l'hôtellerie peuvent être traduites en kilowattheures d'électricité, en litres d'eau, en tonnes de CO₂ et de déchets, ou encore en tonnes de composés rejetés via les eaux usées.

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT, UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

Conscient de ces enjeux, Accor agit pour le développement durable depuis plus de quinze ans. Une direction environnement a été créée dès 1994. Un programme s'est ensuite rapidement mis en place avec des objectifs de progrès ambitieux pour les hôtels. Intitulé Earth Guest (« Invité de la Terre »), ce programme s'articule autour de deux axes :

- **l'action en faveur des hommes : développement local, santé, enfance, alimentation ;**
- **la préservation de l'environnement : énergie, eau, déchets, biodiversité.**

Grâce aux politiques mises en place dans le Groupe, les hôtels ont fait un chemin considérable. A titre d'exemple, la consommation d'eau par chambre louée a été réduite de 12% entre 2006 et 2010, et la consommation d'énergie par chambre disponible de 5,5%. 85% des hôtels disposent de régulateurs de débit d'eau, et 82% d'entre eux sont équipés de lampes économes en énergie. En 2009, Accor s'est également mobilisé pour un projet ambitieux en faveur de la reforestation, nommé Plant for the Planet : depuis son lancement dans les hôtels, Accor a ainsi pu financer la plantation de 1,7 million d'arbres dans le monde, grâce à la réutilisation des serviettes de bain par les clients.

MESURER POUR PROGRESSER

Après quinze années d'engagement reconnu pour l'environnement, Accor a souhaité dresser un bilan complet de ses impacts dans ce domaine. Si certains étaient déjà bien identifiés et suivis, d'autres, moins faciles à appréhender, ne l'étaient pas. Fin 2010, Accor a donc lancé un travail de mesure de son empreinte environnementale, pour disposer d'informations les plus complètes et documentées possibles et approfondir sa stratégie en la matière.

Cette étude cherche à évaluer les impacts du Groupe sur l'environnement avec un haut niveau d'ambition. D'une part, cette enquête établit un état des lieux complet ne se limitant pas aux seules émissions de CO₂ : l'empreinte environnementale dressée par Accor inclut également les impacts annuels du Groupe en termes d'énergie, de consommation et de pollution de l'eau et de déchets. D'autre part, elle étudie Accor en partant d'un périmètre très large, prenant en compte non seulement les impacts engendrés directement par les hôtels, mais également ceux générés indirectement comme par exemple, le transport de marchandises, ou encore l'élevage de volailles servies dans les assiettes.

L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE, UNE PREMIÈRE MONDIALE DANS L'HÔTELLERIE

Une telle étude, portant sur un périmètre aussi large, est une première mondiale dans l'hôtellerie : jamais un groupe hôtelier international n'avait entrepris un tel travail.

Accor a choisi de s'inspirer de la méthode de l'analyse de cycle de vie, généralement utilisée pour étudier les impacts environnementaux d'un produit, de l'extraction des matières premières nécessaires à sa fabrication, jusqu'à sa fin de vie, en passant par les éventuels impacts de son utilisation.

Cette étude a exigé pendant près d'un an un travail de fond, en collaboration avec le cabinet de conseil et d'audit PwC, spécialiste et pionnier du conseil en développement durable. Fort de nombreuses analyses environnementales depuis plus de 20 ans, PwC a pu apporter une expertise inestimable pour collecter, traiter et analyser les données avec la plus grande rigueur méthodologique.

DES RÉSULTATS QUI AIDENT À LA DÉCISION

Les résultats de l'étude ont permis de révéler de nombreux impacts mal connus liés aux activités des hôtels. Par ailleurs, pour la première fois des ordres de grandeur documentés ont émergé sur des sujets aussi complexes que « l'empreinte eau » ou « l'empreinte déchets » du Groupe. Les enseignements qui en découlent sont précieux.

Ils permettent de disposer d'informations fiables sur des enjeux environnementaux réels, au-delà des intuitions que chacun peut avoir sur le sujet. En effet, seule l'analyse de chaque étape du cycle de vie d'une activité permet une analyse objective des impacts.

Depuis l'été 2011, ces enseignements sont déjà mis à profit pour approfondir l'engagement historique de Accor en faveur du développement durable, et construire la stratégie environnementale la plus pertinente pour le Groupe. Un nouveau plan d'action pour 2015 est en préparation : il sera rendu public au printemps 2012.

UN HÔTELLIER RESPONSABLE PARTAGE SES SAVOIRS

Pour Accor, cette étude répond à un objectif prioritaire : comprendre les enjeux environnementaux liés aux activités du Groupe, et construire à partir de ceux-ci une stratégie adéquate pour réduire le plus possible les impacts de son activité. Ce n'est pas son seul objectif : en tant que géant de l'hôtellerie engagé depuis longtemps pour le développement durable, Accor est riche d'une expertise qu'il souhaite mettre à disposition du secteur.

Convaincu que le développement durable est une réalisation collective, Accor a décidé de partager avec le plus grand nombre les fruits de ses recherches dans ce domaine. L'étude présentée ici est mise à la disposition du public et de l'ensemble des hôteliers, et ce, gracieusement, sur la plateforme **Earth Guest Research**, Accor espère que le partage de ces informations favorisera l'émergence de nouvelles pratiques plus durables dans le secteur de l'hôtellerie.

Aller au-delà des intuitions : une nécessité en matière d'environnement

Un exemple marquant parmi d'autres : des études montrent que l'agneau consommé au Royaume-Uni a un impact carbone moins fort s'il est importé depuis la Nouvelle-Zélande que s'il est élevé localement, et ce malgré les 18 000 kilomètres de transport nécessaires. Ce résultat contre-intuitif s'explique par plusieurs facteurs qu'une analyse d'impact environnemental, sur l'ensemble du cycle de vie, aide à mettre au jour :

- l'élevage en Nouvelle-Zélande est moins intensif ;
- l'énergie en Nouvelle-Zélande est principalement de source hydroélectrique, moins émettrice de CO₂ ;
- le transport se fait par cargo, peu polluant en termes de carbone.

Comparaison selon la méthode cycle de vie
CO₂ émis pour une livre d'agneau de boucherie (pound)

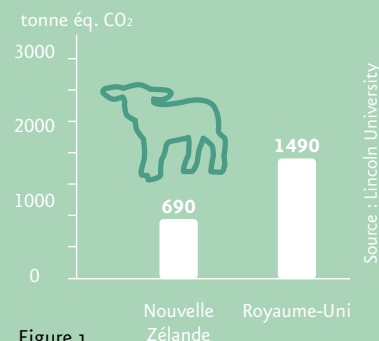


Figure 1

EARTH GUEST RESEARCH : la plateforme gratuite de connaissances partagées de Accor sur le développement durable dans l'hôtellerie

Les résultats de l'empreinte environnementale du Groupe sont mis à disposition gratuitement sur le site **accor.com**, dans la rubrique développement durable.

Comme pour toutes les publications Earth Guest Research, la méthodologie de l'empreinte est accessible sur simple demande, à une condition : publier tout nouveau résultat en libre accès, sur **accor.com**.

MÉTHODOLOGIE

UNE ÉTUDE UNIQUE ET INNOVANTE

Cette étude est unique en son genre : jamais aucune enquête prenant en compte à la fois les émissions de gaz à effet de serre, les consommations d'eau et d'énergie, la pollution de l'eau et les déchets engendrés n'a été menée à l'échelle d'un groupe hôtelier international.

Pour réaliser cette étude pionnière, Accor et PwC ont donc d'abord puisé dans les méthodologies déjà établies afin de sélectionner et d'adapter la plus pertinente pour une activité hôtelière. En effet, plusieurs modèles d'analyse existent :

- D'une part, les évaluations centrées sur un seul critère. La méthodologie la plus connue est celle de la mesure du carbone, qui trace uniquement les émissions de gaz à effet de serre. Cette mesure connaît de nombreuses applications dans le commerce, avec un étiquetage maintenant familier pour les consommateurs dans le domaine de l'automobile, du chauffage ou encore de l'électroménager. En France, citons par exemple le Bilan Carbone®, méthode développée par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME).
- D'autre part, les évaluations suivant les différents impacts environnementaux générés par un produit tout au long de sa vie, du « berceau à la tombe ». Ces évaluations, dites « **analyses de cycle de vie** » (ACV), sont souvent multicritères : elles mesurent non seulement les émissions de carbone mais aussi la consommation de ressources comme l'eau ou l'énergie, la toxicité d'un produit sur les écosystèmes, etc. Cette analyse, beaucoup plus fouillée et exhaustive que celle du bilan carbone, trouve ses principales applications dans les biens de grande consommation : des analyses de cycle de vie sont régulièrement menées par les fabricants et les associations environnementales afin de comparer les impacts respectifs de différents produits.

L'ANALYSE DE « CYCLE DE VIE » APPLIQUÉE À UN GÉANT DE L'HÔTELLERIE

L'étude menée ici par Accor s'inspire de la méthode d'analyse de cycle de vie. Sont donc mesurés les impacts environnementaux de toute la chaîne de l'activité hôtelière : les impacts générés au moment de la fabrication des ressources nécessaires à un hôtel (bâtiment, marchandises, énergie...), puis lors de l'utilisation de ces ressources, et enfin, les impacts apparaissant à leur fin de vie.

L'analyse de « cycle de vie » appliquée à un groupe hôtelier international



Figure 2

BEAUCOUP DE QUESTIONS POUR UNE ADAPTATION PERTINENTE DE LA MÉTHODOLOGIE

L'étude apporte de nécessaires adaptations à la méthode initiale de l'ACV : en effet, elle ne concerne plus un seul produit donné mais ambitionne d'analyser dans une même mesure l'ensemble des activités d'un groupe de taille mondiale. Une toute autre ambition !

Quel périmètre définir ?

Une des adaptations a été le périmètre étudié. Lors de la définition de la portée de l'étude, aucun questionnement méthodologique n'a été écarté : quels éléments du mobilier des chambres doivent être considérés ? Jusqu'où doit-on prendre en compte les blanchisseries partenaires du Groupe ? Jusqu'où faut-il mesurer les émissions de CO₂ du Groupe ? Par exemple, les déplacements quotidiens des collaborateurs vers leur lieu de travail doivent-ils être inclus ?

Accor et PwC se sont fixés pour règle de mesurer toute activité ou sous-produit ayant une contribution notable à l'impact du Groupe, en réalisant des ajustements exclusivement dans les cas où la faisabilité méthodologique l'exigeait. Par exemple, pour le mobilier, ont été pris en compte les principaux éléments d'une chambre type – notamment lit, bureau, chaise, table, téléviseur, cabine de douche – sans considérer les innombrables éléments de décoration pouvant s'ajouter dans les gammes supérieures d'hôtels, comme les tableaux ou guéridons par exemple. Les déplacements des collaborateurs et les approvisionnements alimentaires ont été analysés. En revanche, les parcours effectués par les clients en dehors des hôtels n'ont pas été intégrés car aucune donnée fiable n'existe du fait de la multiplicité des situations : les distances parcourues et les modes de transport utilisés par les clients allant et venant dans un hôtel sont très dépendants de leur lieu de départ et complexes à modéliser à partir d'hypothèses. D'autres activités mal documentées ont également été exclues du périmètre d'étude, par exemple l'assainissement des matières organiques ou chimiques dans les eaux usées et les repas servis aux collaborateurs.

Comment construire et donner du sens aux résultats ?

Au-delà du périmètre de l'étude, des questions se sont posées sur la manière de gérer la complexité du sujet. Comment mesurer l'empreinte environnementale d'un groupe présent dans des pays aussi différents en termes de production d'énergie ou de filières de recyclage ? Comment donner du sens à des aspects aussi différents de l'activité hôtelière que sont les services de restauration, le nettoyage, la climatisation ou encore les achats de mobilier ?

Pour cela, il a fallu dans un premier temps rassembler l'ensemble des données disponibles au sein des différents services de Accor, comme le département des services techniques ou celui des achats. Une fois les données réunies, celles-ci ont été traitées par PwC et croisées avec les études scientifiques les plus pertinentes pour traduire les différentes activités de Accor en « équivalents énergie », « équivalents eau » ou « équivalents CO₂ ».

Enfin, ces quantités ont été traduites en équivalent-habitants en comparant les résultats par rapport à l'empreinte d'un Européen moyen. Cela a permis de hiérarchiser les différents impacts de Accor sur l'environnement et de donner du sens aux résultats.

L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE ACCOR : ONZE POSTES D'ACTIVITÉ, CINQ IMPACTS MAJEURS

Pour mesurer l'empreinte environnementale du Groupe, onze postes d'activité ont été retenus et analysés.

Pour chacune de ces onze activités, PwC a combiné des données internes à Accor – par exemple l'inventaire exhaustif des consommations d'énergie des hôtels – avec des bases de données externes utilisées internationalement – comme la quantité de gaz à effet de serre émis pour produire et fournir de l'électricité dans les 90 pays où Accor est présent. En croisant ces différentes sources d'informations, une fiabilité maximum des résultats a été recherchée.

Les 11 postes de l'activité hôtelière considérés dans l'étude



Figure 3

Ces activités ont été ensuite traduites en cinq grandes familles d'impacts sur l'environnement :

- ❶ la consommation d'énergie
- ❷ la consommation d'eau
- ❸ la production de déchets
- ❹ le changement climatique lié à la production de gaz à effet de serre
- ❺ la pollution de l'eau, appelée eutrophisation

Les 5 impacts mesurés par l'empreinte environnementale du groupe Accor

 CONSOMMATION D'ÉNERGIE (MWh primaire)	<p>L'énergie provient de ressources énergétiques comme le pétrole, le gaz, l'uranium, le charbon, le soleil... L'indicateur mesure la quantité totale de ressources énergétiques extraites de l'environnement, ce qui correspond à l'énergie primaire. Est également prise en compte l'énergie consommée et dissipée lors des phases de production et de distribution.</p>
 CONSOMMATION D'EAU (m ³)	<p>L'indicateur de consommation d'eau prend en compte toutes les ressources d'eau puisées dans l'environnement. Les seules exceptions concernent l'eau non mesurée par les compteurs des hôtels (puisage d'eaux de nappe, récupération d'eaux de pluie).</p>
 PRODUCTION DE DÉCHETS (tonnes)	<p>Toute activité humaine produit des déchets, avec des effets variés sur l'environnement, selon qu'ils contiennent de la matière organique (biodégradable), du plastique (lent à se décomposer) des métaux lourds (nocifs) ou d'autres substances. L'indicateur mesure la quantité de déchets ultimes produits durant le cycle de vie des hôtels, c'est-à-dire en prenant en compte ce qui a été recyclé, incinéré ou mis en décharge.</p>
 CHANGEMENT CLIMATIQUE (t éq. CO ₂)	<p>Le changement climatique, lié à l'activité humaine via le rejet dans l'atmosphère d'importantes masses de carbone auparavant stockées dans les forêts et les ressources d'énergie fossile, est encore mal mesuré. Les gaz responsables de ce phénomène sont cependant connus (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, CFC...) et couramment traduits selon un étalon unique, « l'équivalent CO₂ ». L'unité utilisée ici est la tonne équivalent CO₂.</p>
 EUTROPHISATION DE L'EAU (t éq. PO ₄ ³⁻)	<p>L'eutrophisation correspond à un apport excessif de substances nutritives dans les milieux aquatiques, provoquant le développement d'algues et par suite un épuisement de l'oxygène contenu dans l'eau. Ce phénomène a pour principale origine les rejets d'azote et de phosphate de l'agriculture et de l'industrie. Tout comme le changement climatique a son étalon, l'eutrophisation se mesure en équivalent phosphate (ion PO₄³⁻). L'étude utilise la tonne équivalent PO₄³⁻.</p>

L'ÉTUDE ACCOR-PWC, UN BANC D'ESSAI






Cette étude a mis en exergue l'insuffisance des données disponibles dans certains domaines, aussi bien en interne que dans les bases de données internationales. Ainsi, des sujets ont dû être exclus du périmètre de l'étude, comme le traitement des eaux usées, faute d'information disponible sur les réseaux de traitement des eaux dans les 90 pays d'implantation de Accor. D'autres sujets ont été maintenus, tout en nécessitant un travail méthodologique plus fourni. L'exemple le plus notable est celui de la restauration, pour laquelle l'impact a été calculé à partir de données d'achats Accor issues principalement de la France. Dans un autre domaine, celui de la blanchisserie, l'étude a mis en valeur l'absence d'études internationales fiables concernant les établissements de taille industrielle.

Dans une démarche de transparence et d'apprentissage, Accor a demandé à un panel d'experts indépendants de conduire une revue critique de cette étude et de ses résultats. Deux spécialistes français de l'analyse du cycle de vie et un expert mondial du secteur hôtelier ont analysé pendant deux mois les résultats de l'étude. Leur travail a permis d'affiner et d'améliorer certains sujets, aidant Accor à identifier avec encore plus de fiabilité et de précision les enjeux environnementaux de son activité.

Malgré sa rigueur, cette étude a inévitablement des limites méthodologiques : parce qu'elle est ambitieuse dans son périmètre, parce que les données sont insuffisantes ou que leur qualité est inégale, elle ne prétend pas avoir la finesse d'une étude scientifique. Le niveau de qualité des données est indiqué pour guider la lecture. C'est donc avec prudence que les résultats doivent être lus. Il demeure que **les grandes masses de l'impact de Accor sur la planète sont maintenant identifiées**. Cette mesure a une valeur inestimable pour faire encore davantage progresser Accor, et pour faire avancer le secteur de l'hôtellerie. C'est en ce sens qu'elle doit être comprise.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Synthèse des résultats chiffrés de l’empreinte environnementale
Les couleurs indiquent le niveau de fiabilité des données.

	 CONSOMMATION D'ÉNERGIE (MWh primaire)	 CHANGEMENT CLIMATIQUE (t eq. CO ₂)	 CONSOMMATION D'EAU (m ³)	 EUTROPHISATION DE L'EAU (t eq. PO ₄ ³⁻)	 PRODUCTION DE DÉCHETS (tonnes)
Total	18 200 000	3 660 000	544 000 000	3180	1 250 000
Consommation et rejets d'eau			62 000 000	120	
Consommation d'énergie sur site	13 800 000	2 420 000	6 960 000		332 000
Climatisation des hôtels		73 900			
Gestion des déchets	16 200	75 800	38 900	4	65 600
Blanchisserie externe	1 200 000	48 000	6 750 000	68	6 340
Restauration	1 120 000	495 000	467 000 000	2 990	
Construction & rénovation	810 000	165 000	806 000		848 000
Mobilier des chambres	353 000	75 100	371 000	5	6 020
Produits d'entretien	5 660	678	7 510		118
Équipements de bureau	48 400	11 900	35 500	6	849
Déplacements des collaborateurs	892 000	303 000			

HAUTE FIABILITÉ : la collecte des données, les facteurs de conversion, les hypothèses et les règles d'extrapolation/allocation sont considérés fiables.
FIABILITÉ MOYENNE : plusieurs éléments parmi la collecte des données, les facteurs de conversion, les hypothèses et les règles d'extrapolation/allocation sont considérés fiables.
FIABILITÉ FAIBLE : la collecte des données, les facteurs de conversion, les hypothèses et les règles d'extrapolation/allocation sont globalement considérés peu fiables.

Figure 4

Analyse des impacts : contribution des principaux postes de l'activité hôtelière

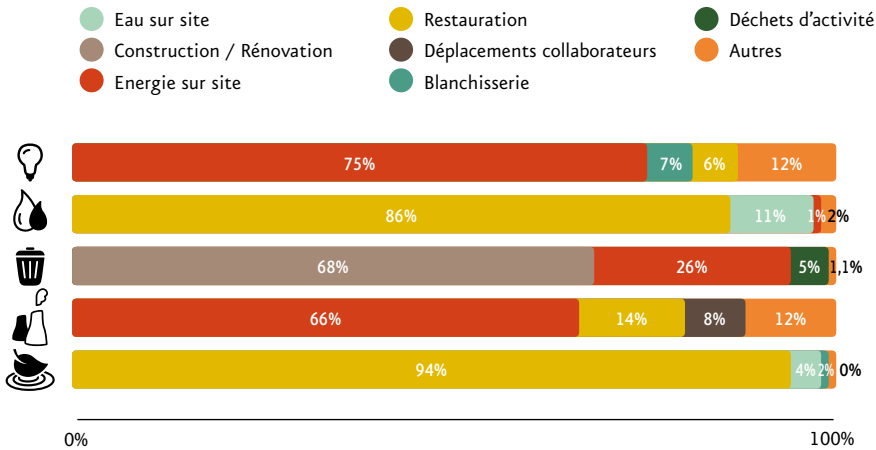


Figure 5

Classement des impacts selon leur équivalent habitant

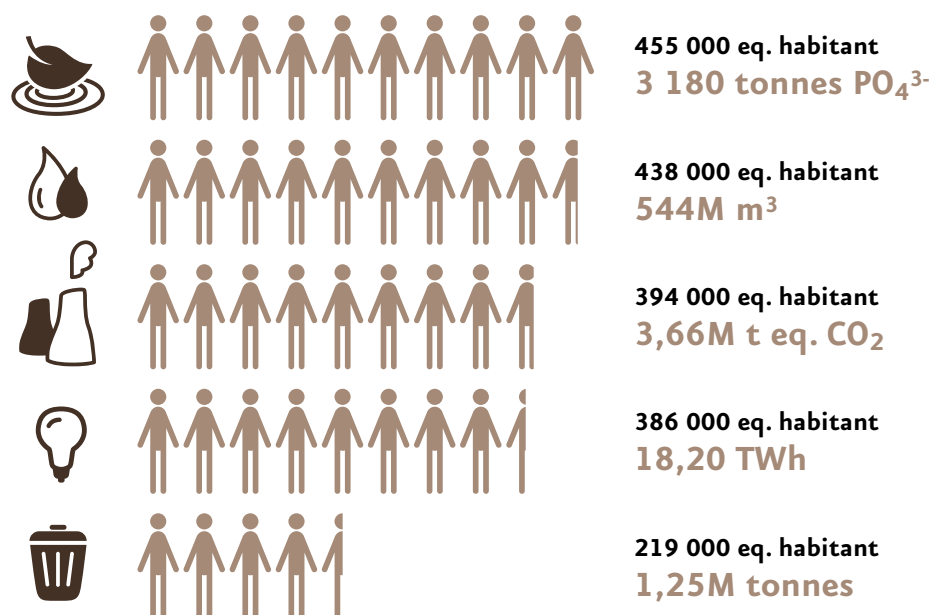


Figure 6

L'eutrophisation, un impact principalement lié à l'amont agricole

Ces résultats montrent un impact élevé sur la pollution des cours d'eau avec quelque 3 180 tonnes d'équivalent phosphates rejetées chaque année. 94% de cet impact provient des rejets de fertilisants et produits phytosanitaires dans les activités agricoles assurant les besoins en restauration de Accor. Des impacts supplémentaires pourraient provenir des eaux usées d'hôtels raccordés à des réseaux d'assainissement déficients : ils restent cependant à être mesurés faute de documentation solide disponible à ce jour sur les installations de traitement des eaux des pays dans lesquels se trouvent les hôtels Accor.

La consommation d'eau, un point d'impact important

Accor consomme annuellement 544 millions de mètres cube d'eau, soit autant que 438 000 Européens. Cette consommation provient à 86% de l'eau utilisée par la filière agricole pour l'irrigation des champs et l'élevage (en particulier la viande bovine).

Bien qu'elle ne représente que 11% du total, la consommation directe d'eau par les hôtels reste très importante. 15 000 m^3 d'eau sont consommés chaque année en moyenne par hôtel... soit l'équivalent de 685 douches quotidiennes prises dans chaque établissement ! Cette consommation se répartit entre les usages des clients, le nettoyage des chambres, la restauration, la blanchisserie, les piscines, l'arrosage des espaces verts, etc.

Les émissions de CO_2 , étroitement liées à la consommation d'énergie

Les émissions annuelles de dioxyde de carbone avoisinent les 3,7 millions de tonnes équivalent CO_2 . Près des deux tiers proviennent de la consommation d'énergie, principalement de l'électricité. Grande surprise, la restauration est immédiatement le deuxième poste avec 14% des émissions totales. Enfin, les déplacements des collaborateurs (trajet domicile-travail, déplacements professionnels...) contribuent à hauteur de 8% aux émissions du Groupe.

La consommation d'énergie, un impact issu majoritairement des hôtels

Avec quelque 18 milliards de kWh consommés annuellement, la consommation d'énergie totale de Accor est comparable à celle de 386 000 Européens en un an. Cet impact est en grande partie lié à l'activité au sein des hôtels, où se situe 75% de la consommation totale. La blanchisserie prise en charge par nos partenaires contribue par ailleurs à hauteur de 7% aux consommations d'énergie du Groupe.

Ces données sont exprimées en énergie primaire. Il s'agit de toute l'énergie qu'il a fallu produire pour répondre aux besoins des hôtels : celle qui est consommée sur les sites, mais aussi celle qui a été dissipée au moment de la génération dans les centrales et du transport dans les réseaux.

Des déchets très volumineux sur les chantiers

Chaque année, Accor produit autant de déchets qu'environ 219 000 Européens, soit 1,25 million de tonnes. Une analyse plus fine fait ressortir plusieurs enseignements pour le Groupe : d'une part, plus des deux tiers de ces déchets sont issus des chantiers de construction et de rénovation des hôtels (béton, bois, mobilier, déchets industriels banals...). D'autre part, près du quart de l'impact s'explique par les déchets liés à l'énergie, c'est-à-dire les déchets issus de l'extraction et de la préparation des combustibles.

Dernière surprise, la part limitée occupée par les déchets d'exploitation des hôtels lorsqu'ils sont mis en regard des autres aspects de l'activité de Accor. Représentant « seulement » 5% du total produit, ces déchets continueront bien sûr à être un sujet d'attention pour le Groupe.

Enseignement n°1

LE CARBONE ET L'ÉNERGIE : PREMIER DOMAINE DE PROGRÈS POUR LE GROUPE.

75% de l'énergie consommée par Accor provient des consommations dans les hôtels. Les progrès déjà accomplis pour réduire cet impact sont notables. Il faudra toutefois continuer à agir dans ce domaine pour anticiper des réglementations, l'apparition de nouvelles taxes et des augmentations de coûts de plus en plus contraignantes pour l'activité hôtelière.



UN IMPACT MAJORITAIREMENT ISSU DES CONSOMMATIONS SUR SITE

L'étude montre que Accor a consommé en 2010 plus de **18,2 TWh** d'énergie primaire, soit 18,2 milliards de kilowattheures. C'est équivalent à ce que consomment 386 000 Européens durant une année. C'est aussi l'équivalent des besoins annuels de chauffage pour une ville de la taille de Toulouse par exemple.

Contribution des différents postes de l'activité hôtelière à l'impact Energie

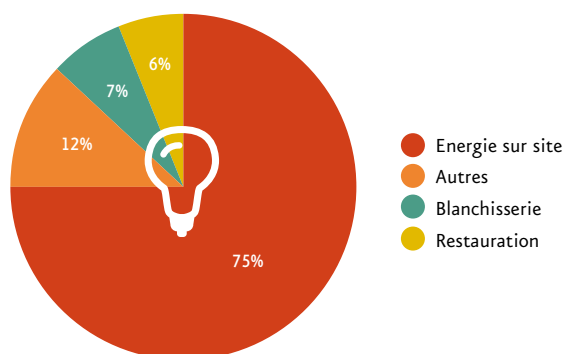


Figure 7

Le résultat est ici exprimé en énergie primaire, et non en énergie finale. L'énergie finale correspond au kWh consommé au niveau de la prise électrique, alors que l'énergie primaire correspond à l'ensemble de l'énergie requise pour produire ce kWh : l'énergie dépensée dans les centrales pour générer de l'électricité, l'énergie qui se perd pendant l'acheminement dans le réseau de distribution, etc. Par souci de pertinence, l'étude a donc mesuré l'empreinte du Groupe en calculant à partir des consommations à l'arrivée (énergie finale) les besoins énergétiques de départ (énergie primaire). Pour cela, des sources bibliographiques de référence ont été utilisées, comme celle de l'International Energy Agency (IAE).

L'électricité a un impact différent sur l'environnement selon le pays où elle est générée. Si la quantité d'énergie primaire nécessaire pour fournir 1 GWh est généralement proche d'un pays à l'autre, pour les autres impacts les variations sont importantes selon les méthodes de production utilisées : un pays utilisant plus de charbon comme la Chine émet significativement plus de carbone et de déchets qu'un pays principalement nucléaire comme la France. A l'inverse, les quantités d'eau requises pour refroidir les centrales de génération sont beaucoup plus importantes pour une centrale nucléaire qu'une centrale thermique.

Impacts liés à la consommation d'1 GWh d'électricité : de fortes variations selon les modalités de production dans les différents pays

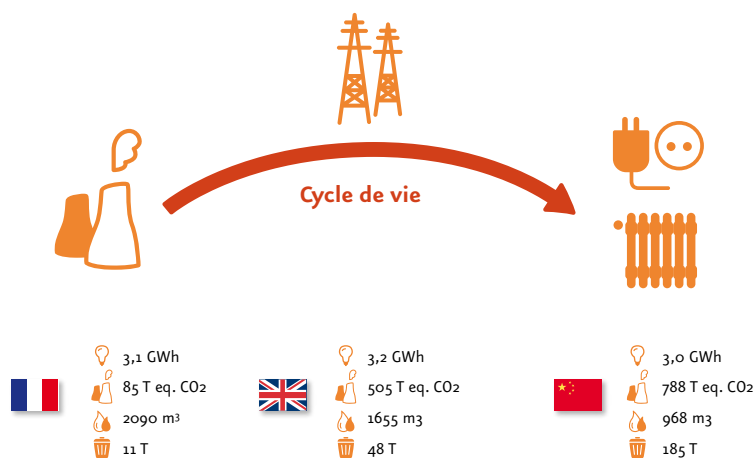


Figure 8

Sources : IAE, Zurich University

Les trois quarts de l'empreinte énergie de Accor proviennent des consommations dans les hôtels. C'est donc en priorité à travers les programmes de rénovation des bâtiments, les investissements sur les équipements, la maintenance et la conduite des installations que le Groupe pourra réduire efficacement ses impacts en termes d'énergie.

Parmi les autres sources de consommation, on trouve en particulier les consommations électriques des blanchisseries avec lesquelles les hôtels travaillent, les consommations nécessaires à la filière agricole pour la production alimentaire, ainsi que les consommations de carburant pour les déplacements des collaborateurs du Groupe.

LES RÉPERCUSSIONS SUR LE BILAN CARBONE DU GROUPE

Les consommations d'énergie ont un impact direct sur l'empreinte carbone du Groupe : à travers les chaudières des hôtels, les appareils électriques et les déplacements des collaborateurs, des gaz à effet de serre (GES) sont rejetés dans l'atmosphère et contribuent au changement climatique. Les résultats indiquent que près de 66% des GES émis par Accor proviennent des consommations d'énergie des hôtels.

L'étude révèle aussi que presque 15% des GES émis par Accor sont liés aux émissions engendrées par l'amont agricole. Comment ? Les émissions proviennent en particulier des circuits de transport et de distribution de marchandises, ainsi que de la rumination des bovins élevés pour leur viande et les produits laitiers.

Information intéressante à ce sujet : la viande et les produits laitiers sont responsables à eux seuls de près de la moitié des émissions de GES liées à la restauration (27% et 20% respectivement), alors qu'ils représentent moins de 15% des achats alimentaires en volume. Ils sont donc largement contributeurs, notamment en raison de rejets de méthane, à la différence des principaux postes d'achats alimentaires que sont les boissons, les céréales et les fruits et légumes.

Les déplacements des collaborateurs représentent 8% des GES de Accor : on estime ainsi que sur un an ce sont près de 120 millions de kilomètres qui sont collectivement parcourus en avion par les collaborateurs.

Les fuites de fluides frigorigènes ont également été prises en compte. Il s'agit de fuites dans les circuits de climatisation des hôtels, libérant alors des gaz au pouvoir de réchauffement particulièrement élevé. Accor a mis en place une politique stricte de suivi des installations, assortie de consignes et processus détaillés visant à vérifier régulièrement leur étanchéité. Les mesures réalisées montrent ainsi que les fuites sont rares, avec au final une contribution mineure à l'empreinte carbone du Groupe (2% environ).

Contribution des différents postes de l'activité hôtelière à l'impact Carbone

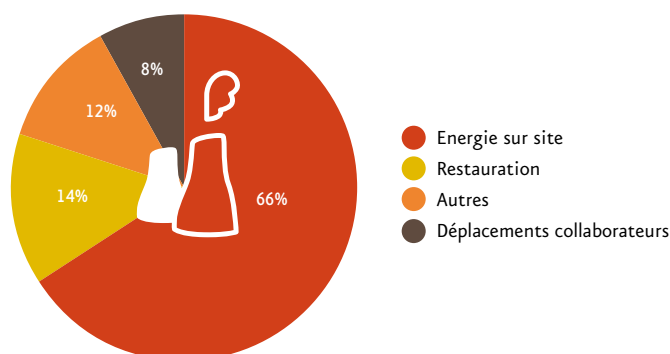


Figure 9

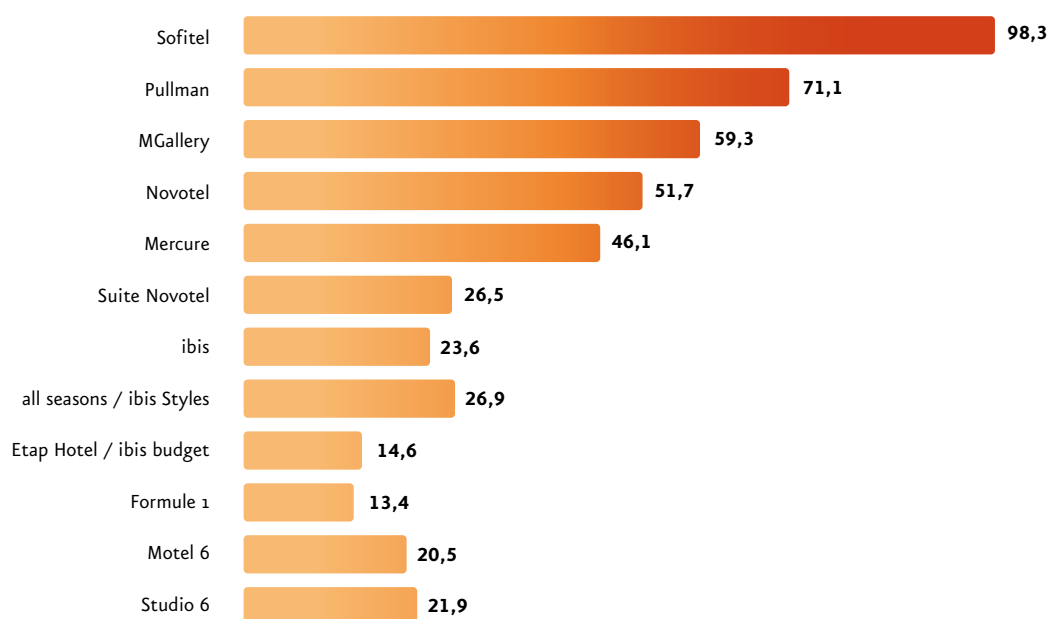
Une précision s'impose : un véritable dilemme méthodologique s'est posé lors de la collecte de données, ayant conduit les experts à exclure du périmètre de calcul les déplacements des clients. Aucune donnée fiable n'existe aujourd'hui à ce sujet, et il était impossible d'envisager un questionnaire détaillé à remplir par chaque client Accor pendant un an ! De plus, les comportements sont bien trop variés pour établir des hypothèses à partir desquelles faire des estimations : entre le trajet d'une personne qui vient en avion puis en navette jusqu'à un hôtel de centre-ville d'une capitale, celui qui arrive en voiture pour passer une semaine de travail dans un hôtel en région, et le trajet d'une famille qui vient déjeuner un dimanche au restaurant d'un hôtel Accor, l'écart est immense. Malgré l'importance potentielle de cet impact, il n'a pas été possible de le calculer avec un niveau de fiabilité suffisant pour l'intégrer dans le périmètre de l'étude.

L'ÉNERGIE, UN SUJET MAJEUR POUR ACCOR

La consommation énergétique des hôtels est donc un sujet prioritaire pour réduire l'impact global de Accor sur le carbone et l'énergie. De l'ordre de 600 kWh/m²/an en énergie primaire, cette consommation se situe bien au-dessus des niveaux de consommation standards dans le bâtiment résidentiel, autour de 280 kWh/m²/an selon l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Ce décalage s'explique par le profil particulier d'un hôtel : avec ses larges volumes d'espaces à chauffer, sa ventilation mécanique, sa climatisation des chambres, sa densité de salles de bains et ses services complémentaires (restauration, blanchisserie...), un établissement hôtelier est par nature bien plus énergivore qu'un bâtiment pour particuliers.

Consommations d'énergie des hôtels sur site en 2010

Moyenne en kWh par chambre disponible et par jour



Source : Reporting développement durable Accor 2010

Figure 10

Accor travaille donc à optimiser les performances énergétiques de ses hôtels, pour en réduire la facture et l'empreinte sur l'environnement. Cet engagement a pris une nouvelle dimension en 2005 avec la mise en place d'OPEN, l'outil en ligne de pilotage du développement durable du Groupe, permettant notamment de mesurer et d'analyser les consommations de chaque hôtel. Utilisé aujourd'hui par près de 2 000 hôtels, il est régulièrement amélioré afin de prendre en compte les spécificités du métier, comme les fluctuations d'occupation du bâtiment, ainsi que les variations climatiques qui impactent les besoins de chauffage et de climatisation. Des politiques d'amélioration continue sont engagées pour déployer les équipements les plus sobres en énergie : par exemple, des lampes basse consommation ont été installées dans 85% des lobbys et 76% des chambres du Groupe.

Enseignement n°2

LES ACHATS ALIMENTAIRES : PRINCIPAL POSTE DE CONSOMMATION ET DE POLLUTION DE L'EAU

Véritable surprise de cette étude : la principale source d'impact de Accor sur l'eau provient de la nourriture consommée dans ses hôtels ! Si Accor doit continuer à réduire ses consommations directes – salles de bains, cuisines, fuites d'eau, arrosage – ces dernières représentent un peu plus de 10% de son empreinte eau alors que l'amont agricole a un impact d'environ 86%.



LA GRANDE MAJORITÉ DE L'EMPREINTE EAU DE ACCOR PROVIENT DE L'AMONT AGRICOLE

La consommation directe d'eau dans les hôtels (pour les douches, les cuisines, les blanchisseries, les piscines) représente sur un an environ 60 millions de mètres cube d'eau. En revanche, si l'on prend en compte l'ensemble des activités induites par les hôtels, pas moins de **544 millions de mètres cube** d'eau sont consommés par Accor, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 438 000 Européens.

Contribution des différents postes de l'activité hôtelière à l'impact Consommation d'eau

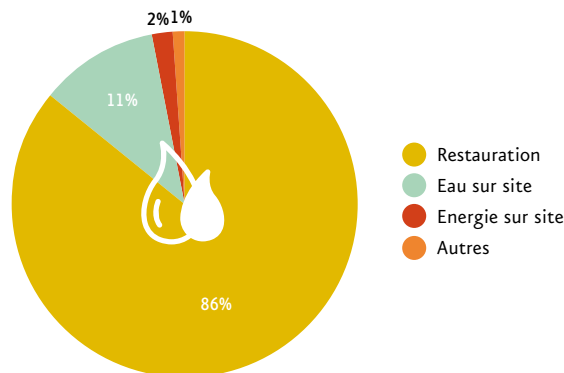


Figure 11

Ce chiffre s'explique largement par les consommations d'eau de la filière agricole. A elle seule, elle représente près de 86% de l'empreinte eau du Groupe. Pour comprendre ce chiffre, il faut prendre le temps de s'intéresser à l'agriculture et à l'élevage, qui comptent parmi les activités humaines les plus consommatrices d'eau : on estime qu'elles utilisent près des trois quarts de l'eau puisée dans le monde.

Derrière ce premier constat se cachent des réalités différentes : les produits agricoles ont des « équivalents-eau » très différents selon la durée nécessaire de culture et les besoins en eau de celles-ci. De manière générale, les fruits et légumes requièrent moins d'eau que les autres produits agricoles : environ 700 litres pour obtenir 1 kilo de pommes par exemple. Par contre, la volaille et, encore davantage, la viande bovine impliquent l'utilisation de très grandes quantités d'eau. Le bœuf en est de loin le plus gros consommateur : élevé en général pendant sept à neuf années, au cours desquelles il doit être abreuvé, alimenté et lavé, il ne consomme pas moins de 15 500 litres d'eau par kilo produit ! Un chiffre qui révèle les gains environnementaux liés à la modification de certaines de nos habitudes alimentaires.

Besoin en eau des aliments pour 1kg produit

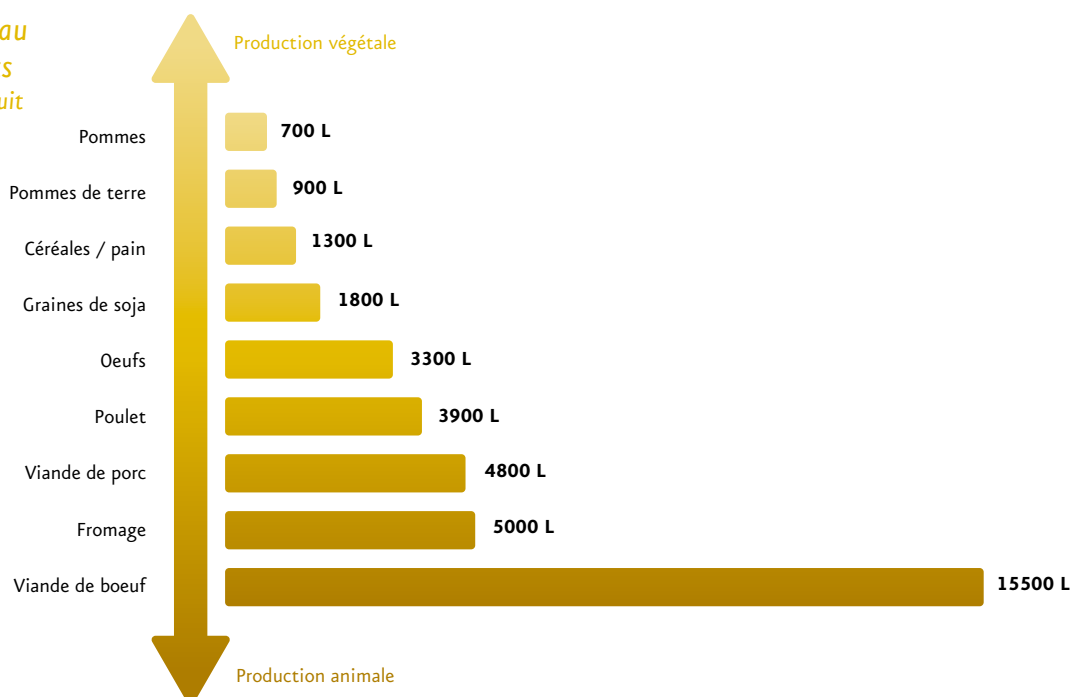


Figure 12

LA CONSOMMATION DANS LES HÔTELS ET LES ZONES DE STRESS HYDRIQUE

La consommation dans les hôtels, mesurée à l'aide de compteurs d'eau, représente 11% de l'empreinte eau du Groupe. Des mesures sont déjà prises pour réduire ces consommations : grâce au suivi rigoureux des fuites et au déploiement des régulateurs de débit dans les robinets et les douches, Accor a pu réduire de près de 12% sa consommation à la chambre louée entre 2006 et 2010.

Consommations d'eau des hôtels sur site en 2010

Moyenne en litres par chambre louée

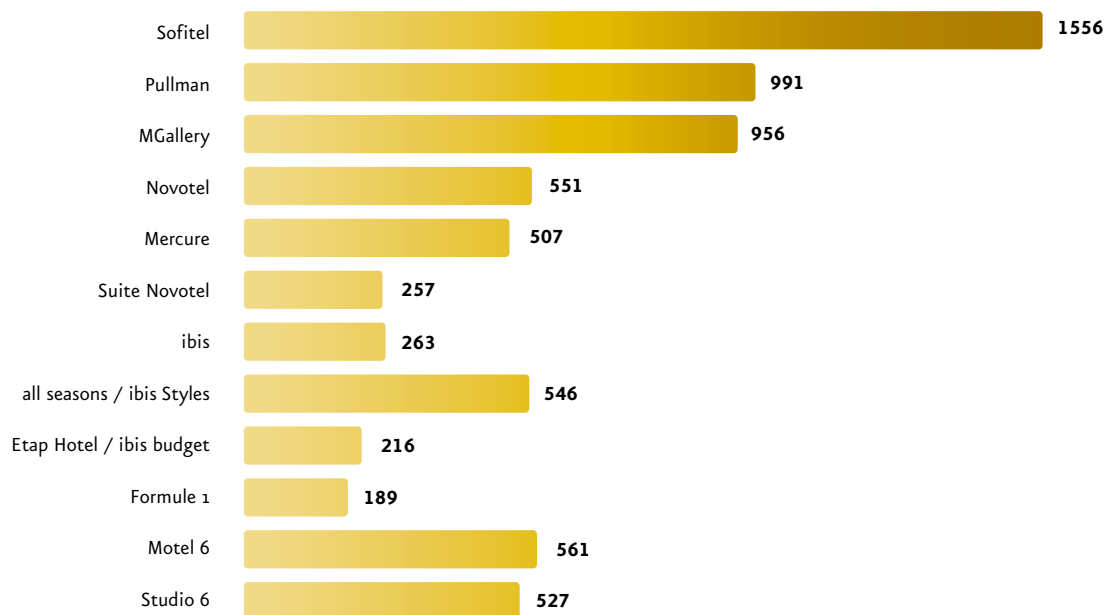


Figure 13

Source : Reporting développement durable Accor 2010

Accor entend continuer ce travail de maîtrise de ses consommations, en particulier dans les zones de « stress hydrique » – où l'eau est d'insuffisante qualité pour satisfaire les besoins des populations et de l'environnement, et où les réserves sont plus limitées.

Plusieurs actions ont déjà été entamées : des installations de recyclage des eaux usées équipent par exemple plusieurs hôtels en Egypte ou en Espagne. 232 hôtels du Groupe sont équipés de récupérateurs d'eau de pluie. Des actions supplémentaires devront être mises en œuvre dans les régions les plus exposées, en particulier le pourtour méditerranéen et l'Australie.

LA POLLUTION DES COURS D'EAU

La consommation d'eau est un premier sujet. L'étude s'est également intéressée à l'impact potentiel que les activités des hôtels Accor peuvent avoir sur la qualité des réserves d'eau. Ces impacts proviennent principalement de deux sources : d'une part, des engrais et produits phytosanitaires utilisés par la filière agricole pour fournir les aliments servis chez Accor ; d'autre part, des matières organiques, chimiques ou autre évacuées via les eaux usées des hôtels (non mesurées dans cette étude).

En traquant les substances rejetées dans les cours d'eau (fertilisants, matières organiques, chimiques...), l'étude a mesuré l'impact global du Groupe en termes d'eutrophisation, c'est-à-dire de dégradation des milieux aquatiques via une saturation en nutriments de type phosphore ou azote.

Une partie seulement des données a été disponible pour cette mesure. En effet, les informations sur le nombre d'hôtels reliés à un réseau d'assainissement des eaux usées et la qualité de ces réseaux ne se sont pas avérées suffisamment précises pour établir des mesures fiables et satisfaisantes. Sur ce point important, Accor a déjà commencé à parfaire ses outils en vue d'avoir prochainement une vision plus documentée.

En l'état actuel des données disponibles, l'eutrophisation générée par Accor de par le monde est estimée à environ **3 180 tonnes de PO_4^{3-}** (la formule désigne le phosphate, l'étalon utilisé pour l'eutrophisation comme le carbone l'est pour les émissions de gaz à effet de serre). Ce chiffre équivaut à l'eutrophisation engendrée chaque année par 455 000 Européens, soit l'impact généré par 1,6 milliard de cycles de lave-vaisselle.

Contribution des différents postes de l'activité hôtelière à l'impact Eutrophisation

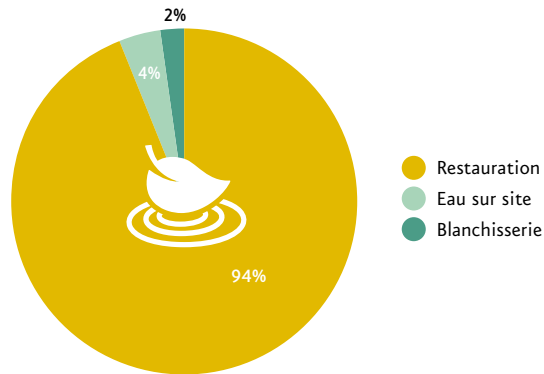


Figure 14

LA RESTAURATION, UNE ACTIVITÉ À SUIVRE DE PRÈS

La restauration représente la principale source de consommation d'eau de Accor. Elle est également à l'origine de l'essentiel de son impact polluant sur les cours d'eau. En effet, pas moins de 94% de l'eutrophisation générée par le Groupe provient des engrais et produits phytosanitaires utilisés par la filière agricole.

Sur ce sujet, des pistes de progrès sont à chercher du côté des entreprises agro-alimentaires ayant l'option d'innover en déployant des alternatives moins polluantes. Accor dispose également de leviers d'action à travers ses filières d'approvisionnement, en travaillant autant que possible avec les fournisseurs les plus avancés dans ce domaine. Enfin, le Groupe se fixe comme objectif pour les prochaines années de progresser sur la mise en avant dans les restaurants de menus plus équilibrés et plus responsables, pour le bien-être des clients comme pour celui de la planète.

Détail des impacts liés à la restauration

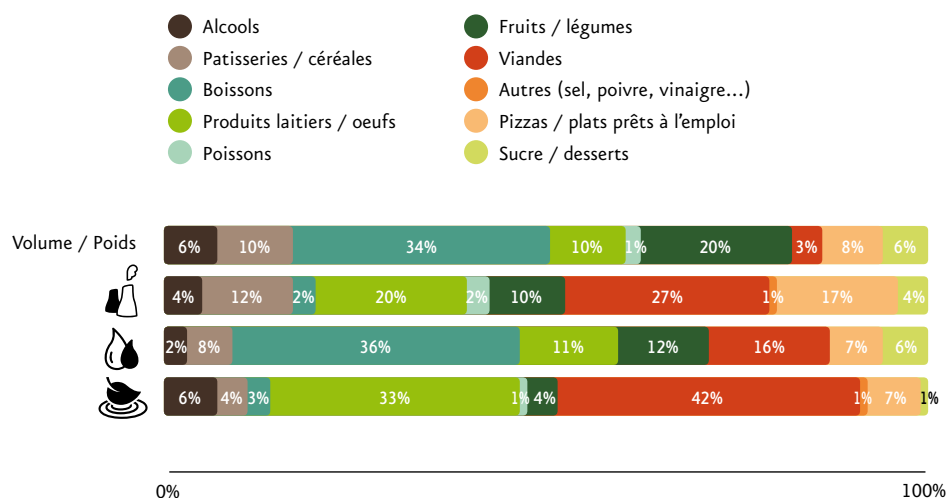


Figure 15

Enseignement n°3

LES CHANTIERS : UNE ÉTAPE CRITIQUE DANS LA PRODUCTION DE DECHETS

Contrairement aux idées reçues, la majorité des déchets produits par Accor ne proviennent pas de l'activité quotidienne des hôtels mais des chantiers de construction et de rénovation. Une meilleure compréhension des filières disponibles et des marges d'action permettra de progressivement réduire les coûts et l'impact lié à ce poste.

Contribution des différents postes de l'activité hôtelière à l'impact Déchets

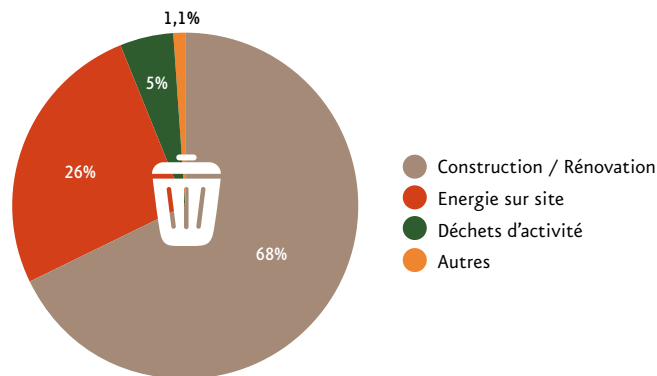


Figure 16

LES DÉCHETS DE CHANTIER, UN DÉFI

Accor génère chaque année 1,25 million de tonnes de déchets, soit autant que 219 000 Européens. L'étude montre que près de 70% de cette production est issue de la construction et de la rénovation des bâtiments : ce sont essentiellement des déchets dits « inertes » comme le béton et les gravats, apparaissant à la fin du cycle de vie d'un hôtel (100 ans en moyenne) ou lors d'une rénovation.

Ils méritent d'être valorisés, compte tenu des volumes impliqués et donc de l'espace qu'ils viennent à occuper. Certaines matières ont en outre une valeur marchande et peuvent être réutilisées, comme le béton, qui peut être recoulé et servir à nouveau pour les routes et les terrassements.

Coûts du traitement des déchets de chantier en France

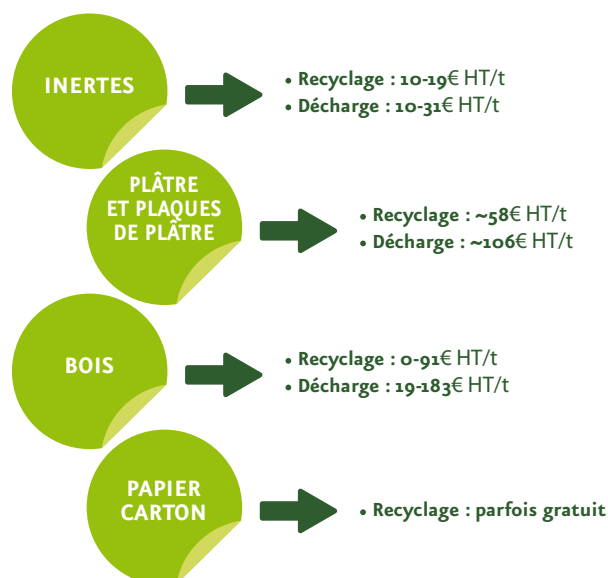


Figure 17

Source : ADEME, 2011

LA PRODUCTION D'ÉNERGIE, SOURCE INÉVITABLE DE DÉCHETS

La production d'énergie est à l'origine de 26% des déchets engendrés par Accor. L'étude inclut en effet dans le calcul de son empreinte environnementale les déchets liés à la production de l'énergie nécessaire au fonctionnement de ses hôtels.

Dans les pays produisant une large part de leur énergie à partir du charbon, le poids des déchets atteint vite des proportions importantes, dans la mesure où près d'un tiers des volumes de charbon utilisés pour produire de l'énergie passent à l'état de déchets après leur combustion. Cela explique en grande partie la part que prennent les déchets liés à l'énergie chez Accor, le Groupe possédant un large réseau dans trois des pays les plus grands consommateurs de charbon : la Chine, les Etats-Unis et l'Australie avec quelque 1 300 hôtels au total.

LES DÉCHETS D'EXPLOITATION, LA PARTIE ÉMERGÉE DE L'ICEBERG

Bien qu'ils représentent une part moins importante du total, les déchets d'exploitation doivent également faire l'objet d'un suivi attentif, à la fois pour des raisons de coût et pour des raisons d'impact environnemental : en effet, certains de ces déchets sont dangereux pour l'environnement, comme les piles issues des télécommandes et des lecteurs de carte magnétiques, les lampes fluocompactes ou encore les déchets électriques et électroniques.

Les déchets quotidiens d'un hôtel se répartissent en 3 « familles » distinctes :

- les déchets non triés (« déchets industriels banals ») : parce qu'ils sont mélangés, ces déchets ne sont pas recyclés, mais enfouis ou brûlés.
- les déchets triés et collectés séparément. On trie le plus souvent les déchets dangereux (piles, batteries, cartouches d'encre...) et ceux pour lesquels les filières de recyclage sont bien développées (papier, carton, verre)
- les déchets liquides, comme les graisses et huiles usagées des restaurants, qui nécessitent un traitement particulier.

Chaque activité d'un hôtel émet des déchets : restaurant, chambres, séminaires, bar, bureaux, réception, parking... 70% de ces déchets proviennent des chambres et de la restauration. Lorsqu'un hôtel a un restaurant, ce dernier peut même générer jusqu'à 60% des déchets à lui seul.

Accor a déployé en 2011 un module « déchets » dans son outil de pilotage environnemental OPEN. Ce module permet de sensibiliser et de former les équipes tout en permettant au Groupe d'avoir une meilleure compréhension des déchets produits et des capacités de recyclage disponibles dans les différents pays.

Différentes pistes sont à l'étude pour réduire la production de déchets à la source, en travaillant à la réduction des emballages logistiques, ou en veillant à un conditionnement économe pour les produits de toilette, de nettoyage ou les produits alimentaires. En aval, Accor travaille aussi à renforcer ses filières de recyclage et à sélectionner des prestataires performants.

Cependant, Accor reste tributaire des différents pays dans lesquels le Groupe est implanté, de leurs infrastructures et de leurs réglementations. Les possibilités d'action varient selon les régions, ce qui implique de concevoir des solutions adaptées localement et de partager les meilleures pratiques du réseau.

EXEMPLE DE VALORISATION DES DÉCHETS ORGANIQUES

Accor a déjà mis en place plusieurs systèmes de valorisation des déchets organiques, issus des restaurants des hôtels. Au Cambodge par exemple, le Sofitel Angkor Phokeethra « méthanise » ses déchets organiques pour produire du gaz. Des bactéries décomposent la matière organique des déchets dans une cuve vidée de son air, produisant du méthane, stocké puis retraité pour devenir propre à la consommation. Ce « biogaz » est alors utilisé à la manière du gaz naturel classique pour assurer la cuisson des plats du restaurant de l'hôtel. Cette solution permet de chauffer de manière durable et écologique 700 repas par jour.

UNE EXIGENCE DE TRANSPARENCE : L'ETUDE VUE PAR LE PANEL D'EXPERTS

Soucieux d'assurer la transparence et la fiabilité de son étude avant toute publication, Accor a souhaité faire appel à un panel indépendant. Deux experts de l'analyse du cycle de vie et un spécialiste du tourisme durable ont ainsi passé au crible, sans complaisance, tous les choix méthodologiques et les conclusions tirées par Accor et PwC. Un travail complémentaire de deux mois, qui a permis de faire progresser l'approche et de garantir le sérieux de l'étude. Accor laisse ici la parole à ces trois experts.



L'ÉTUDE VUE PAR LE PANEL D'EXPERTS

Charlotte Hugrel et Magali Palluau,
experts de l'Analyse du Cycle de Vie chez Bleu Safran

Que pensez-vous de cette démarche menée par Accor pour mesurer son empreinte environnementale ?

Le choix de Accor de couvrir ses propres activités, mais aussi celles qui y contribuent indirectement, et de s'intéresser à plusieurs enjeux environnementaux, et pas uniquement aux émissions de carbone, mérite d'être salué. Il est à la mesure des défis environnementaux auxquels nous sommes confrontés, et ceux-ci sont nombreux : changement climatique, raréfaction des ressources et augmentation de leur coût d'accès, gestion des déchets en fin de vie, dégradation de la biodiversité, accès à une ressource en eau de qualité, etc.

C'est une démarche innovante pour le secteur hôtelier, mais également pour le monde économique au sens large dans la mesure où ce type de pratique est encore rare.

Avec cette empreinte environnementale, Accor se donne de notre point de vue les moyens d'identifier les bonnes priorités, et surtout la possibilité de prendre toute la mesure des leviers d'action que le Groupe peut activer pour apporter sa contribution. Nous ne pouvons qu'encourager d'autres à suivre cet exemple et souhaiter qu'ils soient nombreux.

Avez-vous été surprises par certains résultats ?

Nous nous attendions effectivement à ce que la restauration proposée aux clients ou encore la construction et la rénovation des hôtels contribuent davantage aux bilans de la consommation d'énergie primaire et des émissions de gaz à effet de serre. Or, les résultats montrent que pour ces deux impacts c'est avant tout l'énergie directement utilisée dans les hôtels qui constitue le poste prépondérant.

Où se situent les priorités d'action selon vous ?

Les résultats montrent que la maîtrise des consommations d'énergie des hôtels mérite une attention prioritaire et qu'il est pertinent pour Accor de poursuivre les efforts engagés. Cette réflexion amènera probablement Accor à s'interroger sur les choix de construction de ses nouveaux hôtels ou de ses opérations de rénovation, car nombre d'études montrent que la consommation d'énergie lors de la vie des bâtiments est intimement liée à ces choix.

Par ailleurs, si la restauration (petits déjeuners et repas) apparaît comme un contributeur secondaire en matière d'effet de serre et de consommation d'énergie, elle est en revanche de première importance pour les enjeux liés à l'eau, qu'il s'agisse de la consommation d'eau ou du phénomène d'eutrophisation des eaux. S'interroger sur l'offre de produits alimentaires, leurs provenances et leurs circuits d'acheminement mais également sur le gaspillage alimentaire constituent des pistes d'action à creuser de notre point de vue.

Enfin, une action importante consistera à faire vivre dans le temps cette démarche d'évaluation et à consolider la connaissance de certains postes pour lesquels il a fallu recourir à des approximations ou pour lesquels des données robustes n'étaient pas disponibles. Ce dernier aspect concerne notamment la question du traitement des eaux usées des hôtels et de la contribution de ces effluents à l'eutrophisation des eaux.

CHARLOTTE HUGREL ET MAGALI PALLUAU,

ingénieurs de formation, bénéficient de plus de quinze ans d'expérience dans le domaine de l'évaluation environnementale avec une expertise forte en Analyse du Cycle de Vie et en éco-conception de produits et services. Après avoir exercé de nombreuses années au sein de différentes structures de conseil, et également comme chargée de recherche dans le domaine des transports dans le cas de Charlotte Hugrel, elles ont créé en février 2011 la Société Bleu Safran qui accompagne les entreprises dans l'intégration des enjeux du développement durable dans leurs activités et offre produits.

**Costas Christ, consultant dans le secteur du tourisme
et fondateur de Beyond Green Travel**

Que pensez-vous de cette démarche menée par Accor pour mesurer son empreinte environnementale ?

En tant que grand groupe hôtelier international, Accor peut se féliciter de ses efforts pour encourager les meilleures pratiques en matière de tourisme durable : notamment une gestion des hôtels respectueuse de l'environnement, le soutien à la protection du patrimoine culturel et naturel, et le soutien au bien-être économique et social des communautés locales. Cette ambition est portée par des initiatives innovantes telles que OPEN, l'outil de pilotage environnemental du Groupe, et le programme Earth Guest. La volonté de Accor d'étudier spécifiquement son impact sur l'environnement à des niveaux plus détaillés atteste de son implication en la matière.

À une époque où la protection de l'environnement préoccupe de plus en plus les voyageurs, Accor souhaite montrer la voie en étant plus attentif à l'impact environnemental de son activité au sens large. Le présent rapport montre la détermination du Groupe à répondre à cet enjeu et à développer de meilleures pratiques environnementales sur le plan international, dans les zones rurales et urbaines et au sein de ses diverses marques hôtelières.

Avez-vous été surpris par certains résultats ?

L'un des résultats les plus intéressants selon moi concerne le véritable impact environnemental des bâtiments en matière de gestion des déchets, notamment lors de leur construction ou de leur rénovation. Nous avons là l'opportunité d'étudier plus rigoureusement les décisions prises sur la façon de concevoir de nouveaux hôtels, les solutions pour réduire l'empreinte environnementale lors des rénovations, et d'analyser plus largement le « cycle de vie » complet du bâtiment et ses impacts sur l'environnement.

Cette étude a également clairement fait ressortir l'importance d'évaluer et d'optimiser la gestion des déchets, que ce soit en matière de traitement des eaux usées, de recyclage ou de services de restauration. Dans sa volonté d'améliorer les choses et de réduire significativement les effets néfastes de son activité sur l'environnement, Accor se positionne comme un véritable leader.

Les répercussions de la restauration sur l'environnement ne me surprennent pas, mais les écarts dans certains cas sont particulièrement impressionnants (comme les quantités d'eau nécessaires pour produire respectivement un kilo de bœuf et un kilo de blé). Cela montre que nous avons la possibilité d'améliorer les performances environnementales en modifiant les menus de manière à ce qu'ils intègrent plus de produits locaux et biologiques, tout en portant une attention particulière à l'impact environnemental de ces choix sur le cycle de vie.

COSTAS CHRIST

est fondateur et président-directeur général de Beyond Green Travel, un cabinet de conseil de premier plan fournissant des solutions aux entreprises et aux pouvoirs publics en matière de tourisme durable.

Il est l'un des experts les plus reconnus dans le domaine.

Il est rédacteur et chroniqueur dans le magazine National Geographic Traveler, où il couvre les sujets de tourisme et de développement durable dans le monde entier. De plus, Costas occupe le poste de Directeur du développement durable pour le réseau de voyage Virtuoso, et préside les « Tourism for Tomorrow Awards » du World Travel and Tourism Council, qui récompensent les meilleures pratiques mondiales en matière de tourisme durable.

Où se situent les priorités d'action selon vous ?

L'étude souligne que pour certains sujets, il sera essentiel d'établir une méthodologie permettant de mesurer plus précisément les impacts environnementaux. Grâce à son système OPEN, Accor a déjà mis en place un niveau de mesure impressionnant en matière de consommation d'eau, de consommation d'énergie et de gestion des déchets. Néanmoins, compte tenu de la détermination de Accor à établir des normes environnementales plus élevées au sein des grands groupes hôteliers, il sera primordial d'affiner ces mesures et d'en ajouter de nouvelles pour suivre par exemple l'eutrophisation de l'eau, la préservation de la biodiversité ou les flux de déchets.

Selon moi, l'une des meilleures façons de tirer parti de cette étude serait d'encourager, de former et de donner l'opportunité au personnel du Groupe de proposer d'autres solutions permettant de réduire l'impact environnemental de Accor. Ces solutions pourraient ensuite être établies comme meilleures pratiques et diffusées au sein des différentes marques du Groupe.

Un axe important d'action pour Accor serait l'offre de restauration. D'après l'étude, elle pourrait être optimisée de manière à atténuer significativement leurs effets néfastes sur l'environnement. En plus de réduire les déchets produits par la construction et la rénovation des bâtiments, le Groupe pourrait rendre sa chaîne d'approvisionnement alimentaire plus « écologique » en privilégiant les produits locaux. Il réduirait ainsi son empreinte carbone et soutiendrait l'économie locale des pays où il est implanté.

Au final, cette étude souligne les succès de Accor, mais aussi et surtout sa volonté d'apprendre et d'améliorer ses pratiques environnementales. En cela, le Groupe peut se féliciter d'avoir fait le premier pas et de donner l'exemple à l'ensemble du secteur du tourisme.

CONCLUSION

Sophie Flak, Directrice des Académies et du Développement durable du groupe Accor

Lorsque j'ai rejoint le groupe Accor il y a dix-huit mois, j'avais, comme beaucoup d'entre nous, des idées préconçues sur l'impact environnemental de notre activité d'hôtelier. Comme de nombreux clients de l'hôtellerie, outre la consommation d'énergie, j'imaginai que les tonnes de lessives et détergents – malgré l'utilisation de produits écolabellisés – faisaient certainement partie de nos leviers d'actions essentiels. La consommation d'eau me semblait principalement provenir de nos milliers de salles de bains et les déchets de nos activités quotidiennes.

Les différentes formations suivies, et l'expérience en matière de bilans carbone et d'analyses de cycle de vie m'avaient cependant alertée sur le fait qu'il est indispensable de dépasser ses intuitions. Rien ne remplace l'analyse – certes fastidieuse et diablement technique – des différentes activités sur l'ensemble de leur cycle de vie, en les passant au crible de leurs impacts essentiels sur l'environnement que sont l'énergie, la production de gaz à effet de serre, la consommation et la pollution de l'eau et enfin la production de déchets.

Cette étude, réalisée en partenariat avec PwC, nous a livré de nombreux enseignements et son lot de surprises : pour nous, chez Accor, il y a un avant et un après.

Si la consommation d'énergie demeure notre préoccupation et notre levier d'action numéro un, de nouveaux sujets de mobilisation sont apparus pour le Groupe, notamment en ce qui concerne l'impact de la restauration et des déchets de chantier.

Les impacts mesurés ont également des conséquences économiques et financières dont la maîtrise est indispensable au développement durable du Groupe. La consommation d'énergie, les émissions de CO₂, la production de déchets et la consommation d'eau seront de plus en plus coûteuses et taxées à l'avenir. L'ensemble des résultats de cette étude ont donc été étudiés sous le prisme de trois dimensions clés pour être transformés en plan d'action : l'impact sur l'environnement, l'impact sur la performance économique et financière du Groupe et enfin la capacité à agir avec nos collaborateurs, partenaires et clients.

Nous sommes donc en mesure aujourd'hui de construire une politique environnementale qui repose sur des bases factuelles, documentées, en ligne avec nos objectifs de performance économique.

Grâce à cette étude, nous allons pouvoir démultiplier notre action en faveur de l'environnement en nous concentrant sur nos impacts clés, tant environnementaux qu'économiques, et sur nos plus grandes zones de progrès.

Se pose ensuite la question de la mobilisation et de la mise en mouvement d'un Groupe composé de 4 200 hôtels, localisés dans 90 pays où travaillent plus de 145 000 collaborateurs chaque jour. L'étude elle-même fait partie du dispositif de sensibilisation : la présentation de ses résultats a déjà permis de former plus de 300 collaborateurs, et ce n'est que le début ! Les services techniques, les achats, les équipes en charge des marques et des opérations ont déjà intégré ces enseignements dans leurs plans d'action 2012. Grâce aux Académies Accor – les centres de formation du Groupe – la mobilisation est en marche pour que nous soyons tous plus au fait de nos impacts réels sur l'environnement, de leurs dimensions économiques et de nos moyens de progresser.

Cette étude constitue également un outil précieux pour orienter les invitations à agir que nous souhaitons adresser à nos clients, pour les sensibiliser et pour les solliciter à bon escient, sur de nouveaux gestes qui font vraiment la différence en termes d'impact environnemental. Il est évidemment crucial de garantir une approche pertinente envers eux, qui les motive à participer et à faire évoluer leurs comportements !

Le développement durable n'est plus une option mais une nécessité ! Le développement durable est aussi une responsabilité collective : l'hôtellerie durable n'existe pas sans les collaborateurs, les clients, les partenaires et les concurrents. C'est pour cela que nous sommes heureux et fiers de partager les résultats de cette étude avec le plus grand nombre pour, ensemble, réinventer l'hôtellerie... durablement.

Ce document est édité par la direction du développement durable de Accor, sous la direction de Sophie Flak, Directrice des Académies et du Développement durable.

Responsable de l'étude : Benoit Herrmann, chef de projet environnement.

Ont contribué à l'étude : Caroline Andrieux, responsable projets et communication, Noëlla de Bermingham, chargée de mission environnement, et Delphine Dumonceau, chargée de communication au service de presse corporate.

La direction du développement durable tient à remercier pour leur précieuse contribution les équipes Accor de la direction des achats, de la direction du design et des services techniques, de la direction du marketing, de la direction des ressources humaines et de la direction de la communication et des relations extérieures.

Merci à notre partenaire PwC pour sa précieuse contribution, en particulier Sylvain Lambert, Clément Lefèvre et Emilie Floch.

Merci également aux experts ayant mené la revue des résultats de l'étude : Charlotte Hugrel et Magali Palluau (Bleu Safran), Costas Christ (Beyond Green Travel).

Création et réalisation : Cécile Gaillard

Crédits photographiques : Steve Cole, Bernard Collet, Jason Verschoor, Philippe Wang, Catherine Yeulet.

Décembre 2011

www.accor.com
developpement.durable@accor.com