

Hôtel Amiral : Premier hôtel en France à renouveler son étiquette environnementale

Fortement engagé dans une démarche de développement durable, l'hôtel Amiral à Nantes a récemment renouvelé son étiquette environnementale, avec à la clé, une nouvelle note qui récompense deux ans d'engagement et de poursuite d'un management volontariste sur le sujet.

Convaincue des avantages que procurent l'application du développement durable dans son établissement, Nadine Witczak, directrice de l'Hôtel Amiral, nous explique la démarche mise en œuvre :

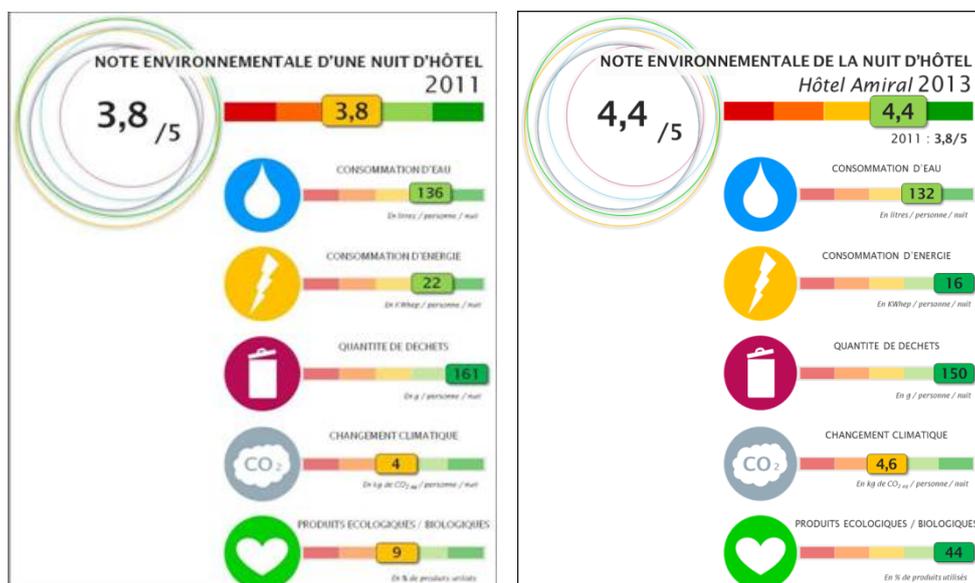
Comment est né votre engagement pour le développement durable ?

« En 2007 lors de la certification qualité Hôtel Cert, j'ai pris conscience que nous pouvions faire moins de gaspillage, produire moins de déchets, réduire nos consommations d'eau et d'énergie. Avec l'équipe nous avons réfléchi à des éco-gestes que nous pourrions mettre en place au quotidien tout en garantissant un niveau maximal de qualité et de confort aux clients. »

Pourquoi avez-vous opté pour l'affichage environnemental de votre hôtel ?

« Après avoir obtenu les labels Clef Verte en 2008 et l'Eco-label européen en 2011, nous voulions aller plus loin dans notre engagement. Dans la continuité de ces actions, nous avons pour ambition d'améliorer nos performances environnementales et économiques, tout en valorisant notre démarche auprès de nos clients. Mais à l'époque nous ne savions pas comment piloter nos actions et surtout comment mesurer nos pratiques et nos marges de progression. Nous avons donc expérimenté l'affichage environnemental. L'audit de l'établissement nous a permis de connaître avec précision les points faibles sur nos différents postes de consommation. Grâce à ce dispositif nous avons pu définir des actions à mettre en place pour améliorer les différents indicateurs de l'étiquette et ainsi mesurer nos marges de progression. »

De 3.8/5 en 2011 à 4.4/5 en 2013



Quelles actions ont été mises en place pour améliorer la note environnementale?

« Pendant ces deux ans nous avons travaillé sur chaque poste de consommation en mettant en place des actions adaptées. Par exemple, nous avons changé de chaudière, la précédente datait de 1989 et représentait un gouffre énergétique et financier. Nous l'avons remplacée par un générateur à condensation nettement plus économique. Résultat, nous avons fortement réduit nos consommations en énergies ainsi que nos émissions de CO₂. Par ailleurs nous avons modifié certains équipements, des détecteurs de présence ont été installés dans les couloirs, nous avons remplacé certaines ampoules par des LED quand cela était possible. Nous avons également modifié nos systèmes de climatisation et nous informons nos clients sur l'utilisation optimale de ces équipements surtout en période hivernale.

Un gros effort a été réalisé sur la politique « achats » des produits alimentaires. Dorénavant nous privilégions les produits locaux, biologiques ou équitables achetés en vrac ou en grand format. Cela nous a permis de réduire nos émissions de CO₂ ainsi que nos déchets (Nous générons 149 grammes de déchets par nuitée contre 161g en 2011) Nous avons donc pu augmenter la qualité du service sans augmenter nos dépenses.

Qu'en est-il de la viabilité économique ?

Il y a une réelle viabilité économique dans cette démarche. Les investissements de départ peuvent sembler élevés (notamment la chaudière) mais sont rapidement rentabilisés grâce à la réduction des dépenses liées aux consommations d'eau ou d'énergies. Notre coût de fonctionnement sur les postes analysés qui était de 5,20€ par nuitée en 2012 est en baisse de 2% par rapport à la période précédente Ceci grâce à toutes les pratiques qui, au cumul représentent des économies importantes pour l'hôtel.»

Comment avez-vous mobilisé votre personnel autour de cette problématique ?

« Le personnel de l'hôtel est convaincu du bienfondé de la démarche. Ce dispositif innovant a permis de fédérer l'équipe autour d'un projet commun très motivant. C'était un nouveau challenge à relever en interne. Nous avons même mis en place des primes annuelles de développement durable pour chaque membre du personnel »

Comment vos clients perçoivent vos actions ?

« Depuis quelques années nous observons de réels changements dans les pratiques de nos clients. Ils acceptent et comprennent très bien notre démarche et n'hésitent pas à nous encourager dans cette voie. Parfois ils nous font des recommandations. Nous prenons toujours en compte leurs avis, ce qui nous permet d'améliorer sans cesse la qualité de notre prestation »

Quelle suite allez-vous donner dans votre démarche ?

« Nous sommes à l'écoute des dernières innovations en matière de démarche durable dans le secteur hôtelier. Nous aspirons à nous améliorer continuellement tout en garantissant un niveau de qualité pour les clients. Nous participons actuellement à un projet d'innovation avec notre blanchisseur et certains de ses fournisseurs, projet qui a pour but de réduire les impacts et les coûts du nettoyage du linge, qui pour nous représente le premier poste de coût et la première source d'émission de gaz à effet de serre. »

Propos recueillis par Julien Joliff, EVEA Tourisme